

Царство Снежной Королевы: немного о ее хозяйке, и о том, как растопить неуверенность в ее сердце.

Каждый раз, заходя в магазин часов, я как будто попадаю в Царство Снежной Королевы.

Красиво, чисто, строго. Словно искры от льдинок, отблескивают грани циферблатов. За дверями в торговом центре слышен шум, играет музыка, а здесь тихо и размеренно, только ритмичное тиканье часов. Холод стекла и металла вокруг поддерживается кондиционером. В голову приходит слово ВЕЧНОСТЬ.

Красивая, хорошо одетая, но немного отстраненная Снежная Королева стоит у витрины. Прошу показать мне часы. Она с величием достает их, помогает надеть. Я поверхностный знаток продукции этого Царства, поэтому прошу рассказать о часах. В ответ получаю, из чего состоит корпус, и какое здесь стекло. Мне эта информация ни о чем не говорит. Обращаюсь с просьбой показать вторые понравившиеся часы. Спрашиваю о производителе. Слышу незнакомую марку американской компании. Не знаю хорошо это для меня или нет. Сравниваю часы на руке. Королева, немного оттаяв в попытке сделать продажу, говорит о том, что ей больше нравятся часы с синим ремешком, т.к. они подойдут под мое платье. Вспоминаю, что это платье я надеваю пару раз за лето. Часы вроде бы нравятся, но остались сомнения. Говорю, что еще подумаю и покидаю это величественное Царство без покупки.

Я давно занимаюсь продажами и развитием сотрудников, это уже стало моим образом жизни. Посещая магазины, турагентства, клиники, я автоматически начинаю оценивать, как продают специалисты. К сожалению, в большинстве случаев вся продажа заключается в «ПОКАЗАТЬ товар» и в редких случаях «РАССКАЗАТЬ о товаре или услуге».

При этом очевидно, что сотрудник хочет быть полезным, но продажа не состоится. А ведь ПРОДАВАТЬ - это основная опция, ради которой работодатель приглашает продавца на работу.

Сейчас практически все серьезные компании вкладывают огромные ресурсы в развитие своего персонала. Сотрудники проходят тренинги и знают техники и инструменты продаж, но в полевых условиях не применяют их. В чем же причина?

Вернемся к моей Снежной Королеве. Однажды она попыталась помочь покупателю, он ответил, что не нуждается в ее консультации, в другой раз предложила качественный продукт, ей сказали, что она нарочно навязывает то, что дороже. Попробовала применить новый инструмент в продажах, получилось неумело. Появилось чувство неуверенности в себе и нежелание нарываться на грубость. Теперь она выполняет необходимый функционал, но держит безопасную для себя дистанцию, поэтому и выглядит, как неприступная Снежная Королева, в сердце которой кусочек льда, зароненный прошлыми неудачами.

Уверяю Вас, каждый руководитель может изменить подобную ситуацию. Мы не можем заставить людей стать более эффективными, но в наших силах создать условия, при которых у сотрудников возникнут собственные позитивные мотивации, появится уверенность в себе.

Для этого очень важно любить своих сотрудников не меньше, чем покупателей. Мы очень много говорим о клиентах: изучаем их психотипы, выявляем потребности, но часто ли мы

заглядываем в сердца продавцов? Какие сомнения и страхи мешают им раскрыть свой профессиональный потенциал?

Иногда полезно наблюдать за тем, как продают ваши специалисты. Каждый раз отмечайте сильные стороны, обязательно хвалите за удачи. Любой человек ждет позитивную обратную связь от руководителя. Ему необходимо понимание того, что для Вас важны его успехи и достижения.

Многие люди мотивированы на рост и совершенствование. Поэтому обязательно выделяйте зоны для развития сотрудника (не слабые стороны, потому что из этой формулировки любому человеку сложно выбраться). Задайте вопрос продавцу, в чем он испытывает сложность, что его смущает. Пусть он чувствует Вашу поддержку.

Включайте сотрудника в процесс его профессионального расширения. Вместе намечайте шаги для развития. Не нужно брать сразу несколько западающих навыков, только один-два. Не торопитесь, здесь очень важен принцип Step-By-Step (шаг за шагом). Не зря говорят, что процесс обучения нужно выстраивать вокруг опыта ученика, а не вокруг знаний учителя.

Важно понимать, что оттачивать мастерство нужно ежедневно с каждым покупателем, а не от раза к разу. Только так вырабатывается устойчивый навык. Никакой магии не существует, все достигается регулярным монотонным упражнением.

Развитие сотрудников – еще тот психологический аттракцион! Зато, когда с целенаправленной поддержкой происходит эволюция неприступной Снежной Королевы в уверенную, профессионально успешную личность, которая приносит своей компании хорошую прибыль – вот это и есть самый ценный бонус для любого руководителя!