

**Проект:
«Повышение доп.
оборота»**

**Ульянов А.
И**

**Цель : За ноябрь 2020г. на филиале г.
Белорецк ТЦ Аструм достичь показателя
100.000 руб по доп.обороту**

Задачи:

- 1 Разработать мотивацию по продажам ГУС
- 2 Обучить сотрудников, что такое ГУС
- 3 Обучить сотрудников оказывать услуги
- 4 Обучить сотрудников технологии продаж ГУС

1. Разработать мотивацию сотрудников

1.1. Подготовить наглядный материал, повесить в зоне приема пищи презентацию игры 01.11.20.

Ответственный ЗУМ

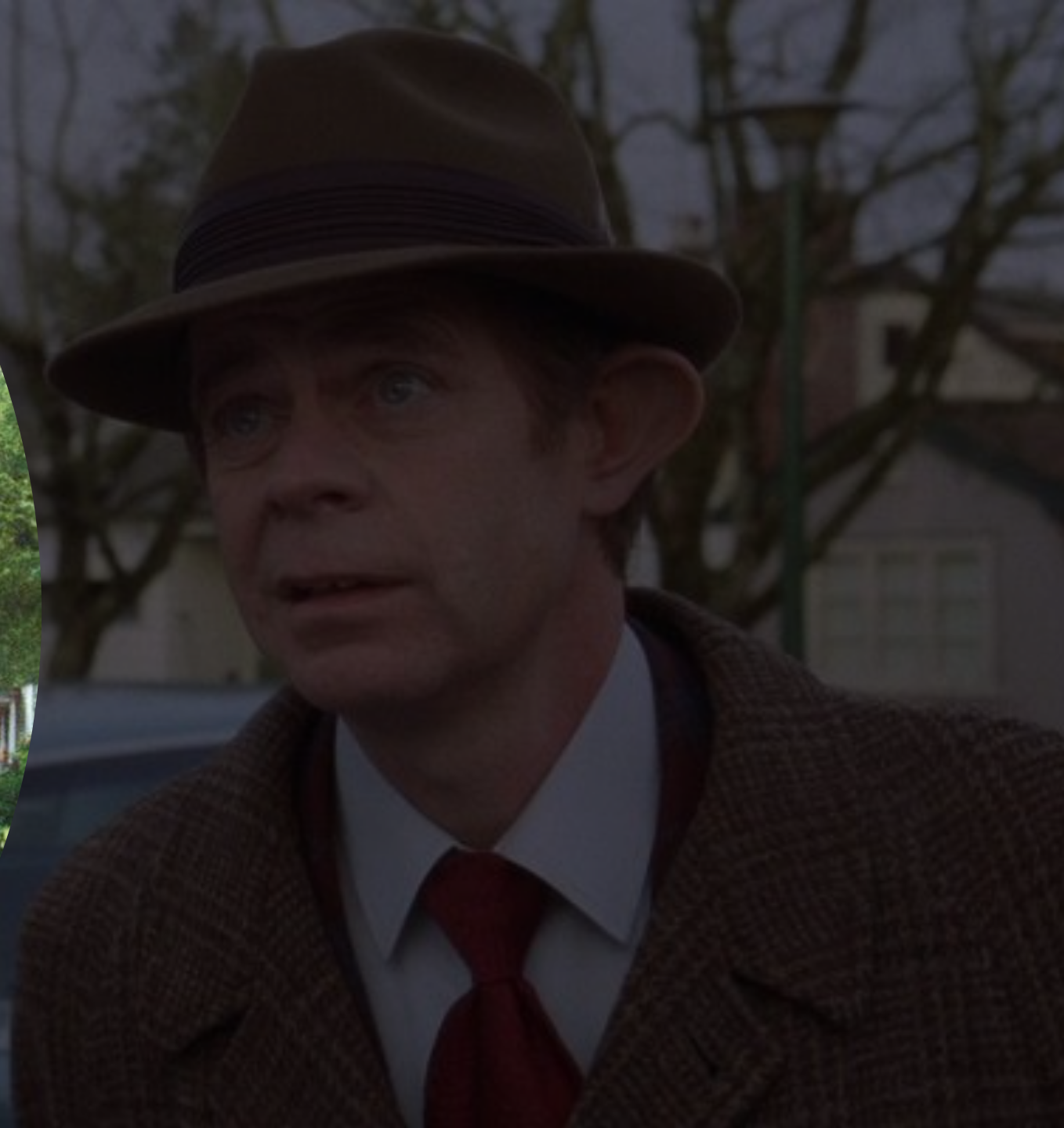
1.2. Объяснить правила игры Mortal Kombat, мотивацию и критерии к выполнению (01.11.20 правила игры скинуть в группу Whatsapp) ответственный ЗУМ

1.3. Контролировать каждый вечер количество улыбок против противника, вписывать в таблицу, если день прошел зря закрашивать маркером

1.4. Каждый вечер писать итоги по ударам в Whatsapp, выделять лидеров, подбадривать отстающих

Чтобы придать уверенности ребятам, было предложено всем посмотреть фильм « Дверь в Дверь» ,который основан на реальных событиях и повествует о том, что человек с ДЦП стал лучшим агентом по продажам.Фильм мотивирует ,даёт задуматься,ребята зарядились,и поняли что все в этой жизни возможно.На собрании мы обсудили все моменты и начали путь к выполнению поставленной цели.

DOOR TO DOOR



Следующим шагом было внедрение мотивации Mortal Kombat, суть ее это победить злого врага, здоровье у которого 100.000 хр. Прямоугольники – это количество смен сотрудника, если он продает ГУС, красным маркером это фиксируется, если же за день ничего не продал, закрашивается черным маркером. 1 место получит тот боец кто больше всех нанесет урона (приз 1500 рублей) 2 место 500 руб.



100 000 XP

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



2. Обучить сотрудников, что такое ГУС

- 2.1. Подготовить материал, разработать план рассказа (тайминг, презентация на ТВ, или усное повествование, что покрывает, на какие риски распространяется, итд) до 31.10.20
- 2.2. Рассказать о компании ВСК (01.11.20 ответственный ЗУМ)
- 2.3. Проверить усвоенный материал, путем опроса 01.11.20 ответственный ЗУМ
- 2.4. Рассказать о компании Альфа-страхование (02.11.20) ответственный ЗУМ
- 2.5 Проверить усвоенный материал, путем опроса 02.11.20 ответственный ЗУМ
- 2.6. Рассказать о компании Росгосстрах (03.11.20) Ответственный УМ
- 2.7. Проверить усвоенный материал, путем опроса 03.11.20 Ответственный УМ
- 2.8. Рассказать о дополнительной гарантии от DNS (04.11.20) ответственный УМ
- 2.9. Проверить усвоенный материал, путем опроса 04.11.20 ответственный УМ
- 2.10. Рассказать об услугах на филиале (подключение, настройка, виды услуг) (05.11.20) ответственный ЗУМ
- 2.11. Провести контрольный срез, путем опросника по ГУС 05.11.20 ответственный ЗУМ



Основные
представител
и Страховых
услуг в DNS

По продажам ГУС я так же использовал метод сторителлинг, где приводил реальные примеры, как при неправильной установке техники бывают большие проблемы. На данном этапе мы разобрали сроки исполнения и виды услуг на филиале.



Опросник на знание ГУС

ОПРОСНИК НА ЗНАНИЕ ГУС

1. Назовите компании, с которыми сотрудничает ДНС:
 - а. По оказанию услуг установки КБТ
 - б. По страхованию

Комментарии:

Дополнительная гарантия

2. Назовите условия действия Дополнительной гарантии
3. Назовите, когда начинает действовать дополнительная гарантия
4. Перечислите минимум 3 преимущества Дополнительной гарантии для клиента

Комментарии:

Страховка

5. Назовите условия действия Страховки
6. Перечислите минимум 3 преимущества Страховки для клиента
7. Назовите, когда клиент может приобрести страховой полис
8. Назовите, когда начинает действовать страховой полис
9. Перечислите действия клиента при наступлении страхового случая
10. Назовите варианты решений страховой компании при наступлении страхового случая

Комментарии:

Услуги

11. Перечислите минимум 5 Услуг, которые могут быть оказаны в магазине
12. Перечислите минимум 3 преимущества Услуг для клиента

Комментарии:

Работа с возражениями

13. Назовите вариант отработки возражения «Дорого!»
14. Назовите вариант отработки возражения «беру в подарок, не для себя»
15. Назовите вариант отработки возражения «Мне нужно посоветоваться»
16. Назовите вариант отработки возражения «С техникой ничего не случится»
17. Назовите вариант отработки возражения «Мне это не нужно»

Комментарии:

Выгода для сотрудника

18. Перечислите минимум 3 преимущества продажи ГУС для сотрудников
19. Укажите процент от продажи ГУС, который идет в зачет заработной платы сотруднику.

Комментарии:

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Необходимо предложить ГУС десяти клиентам (включая выявление потребности, презентацию, отработку возражений и совершение продажи), сообщить УМ (ВУМ), какой по счету и сколько в общей клиентов согласилось приобрести ГУС. При повторе данного задания показатель необходимо увеличивать по сравнению с предыдущим

Комментарии:

Выводы:

Рекомендации по работе с сотрудником:

UE32N4000AU

Код модели : UE32N4000AUXRU

Тип № : UE32N4000



Серийный номер: 0C4K3LEN804056



MVM

EAC



3. Обучить сотрудников оказывать услуги

•3.1.Показать как заполнять документы, правельный серийный номер, оформление ГУС (02.11.20 ответственный УМ)

3.2.Контролировать заполнение серийных номеров, документов ГУС ответственный УМ,ЗУМ

•Важный момент-это серийные номера и их корректное заполнение, к примеру мало кто знал что на технике Samsung цифры подчёркиваются.



4. Обучить сотрудников технологии продаж ГУС

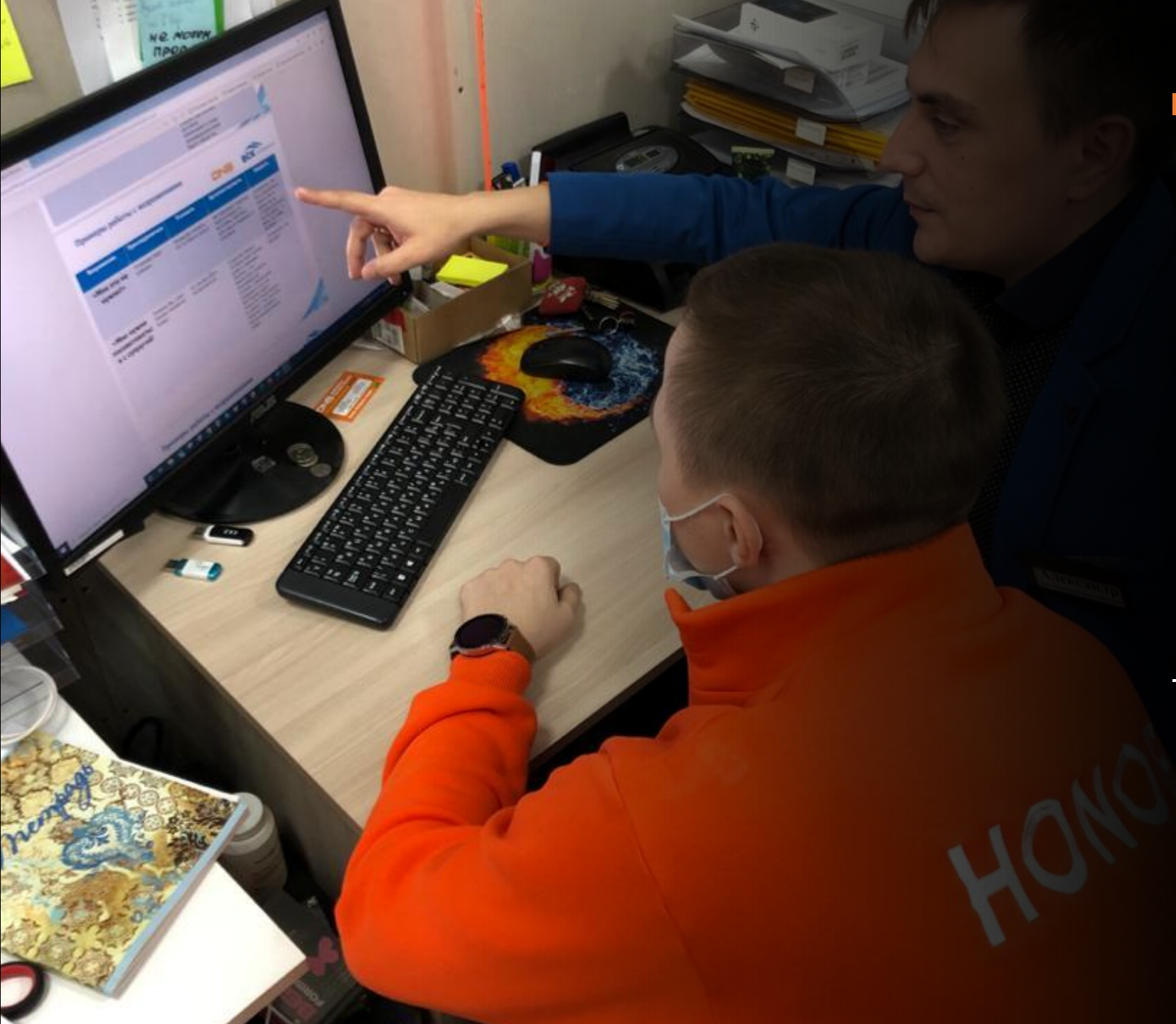
- 4.1. Проработать Этапы возражений (Дорого, не нужно, беру на подарок) 06.11.20 ответственный ЗУМ
- 4.2. Провести игру покупатель-продавец (07.11.20 ответственный ЗУМ)
- 4.3. Показать фишки продаж гарантий, страховок (08.11.20 ответственный ЗУМ)
- 4.4. Объяснить как презентовать услуги по цифровой технике (09.11.20) ответственный УМ
- 4.5. Объяснить как презентовать услуги по КБТ, ТВ (11.11.20 ответственный ЗУМ)
- 4.6. Игра продай мне услугу (12.11.20 ответственный ЗУМ)
- 4.7. Заполнение проверочных листов на сотрудников 13.11-15.11 ответственный ЗУМ
- 4.8. Анализ результата по Листам Диагности ГУС 15.11. Ответственный УМ/ЗУМ
- 4.9. Личная беседа с Файзуллиной А 16.11 Ответственный УМ
- 4.10. Личная беседа с Набиуллиным Т. 17.11 Ответственный УМ
- 4.11 Личная беседа с Губиным А. 18.11 ответственный ЗУМ
- 4.12. Личная беседа с Клоковым С 19.11 ответственный ЗУМ
- 4.13. Личная беседа с Рыжкиным Р 20.11 ответственный ЗУМ
- 4.14. Личная беседа с Сементеевым Д. 21.11 ответственный



Следующим шагом был личный пример и практика, здесь я ребятам на собрании рассказывал свои и уже наработанные фишки продаж, методы отработки возражения, а также мы играли в игру «продавец-покупатель», где ребята должны были продать гарантию, либо страховку и игру «продай мне услугу», где нужно было продать услугу по подключению бытовой техники.

Метод Фотографий,
который включал в
себя демонстрацию
клиенту, что вообще
может случиться с
техникой





Чтобы узнать как работает материал, который я вкладывал в ребят, мною были разработаны листы диагностики, с помощью которых выявлял проблемы. На основе анализа с каждым сотрудником проводились личные беседы, в которых мы мотивировали ребят и давали обратную связь. Каждый вечер, либо утром, мы вносили показатели в таблицу, а данные скидывались в общую группу в Watsapp. С помощью этого осуществлялся контроль показателей и расчёт, сколько в день нужно было торговать по ГУС.

Лист диагностики и

ЛИСТ ДИАГНОСТИКИ КАЧЕСТВА ПРОДАЖ ГУС

Дата: _____

ФИО сотрудника: _____

ФИО проверяющего: _____

Подпись проверяющего: _____

До консультации:

1. Сотрудник назвал свой план на месяц по продаже ГУС

- Да
 Нет

Комментарии: _____

2. Сотрудник назвал свой текущий показатель ГУС

- Да
 Нет

Комментарии: _____

Во время консультации:

3. Укажите этап, на котором сотрудник рассказал о ГУС

- Приветствие
 Выявление потребностей
 Презентация
 Отработка возражений
 Завершение продажи
 Сотрудник не предложил ГУС

Комментарии: _____

4. Укажите, что именно было предложено сотрудником

- Дополнительная гарантия
 Страховка
 Услуга

Комментарии: _____

5. Сотрудник перечислил преимущества покупки ГУС

- Да
 Нет

Комментарии: _____

6. Сотрудник отработал возражения при продаже ГУС

- Да
 Нет

Комментарии: _____

7. Сотрудник озвучил стоимость ГУС и свел к пустяку, используя метод деления цены

- Да
 Нет

Комментарии: _____

8. Сотрудник дал подержать в руках коробочный продукт

- Да
 Нет

Комментарии: _____

9. Сотрудник совершил продажу ГУС

- Да
 Нет

Комментарии: _____

10. Сотрудник выдал Клиенту свою визитку с расчетами

- Да
 Нет

Комментарии: _____

Выводы: _____

Рекомендации по работе с сотрудником: _____

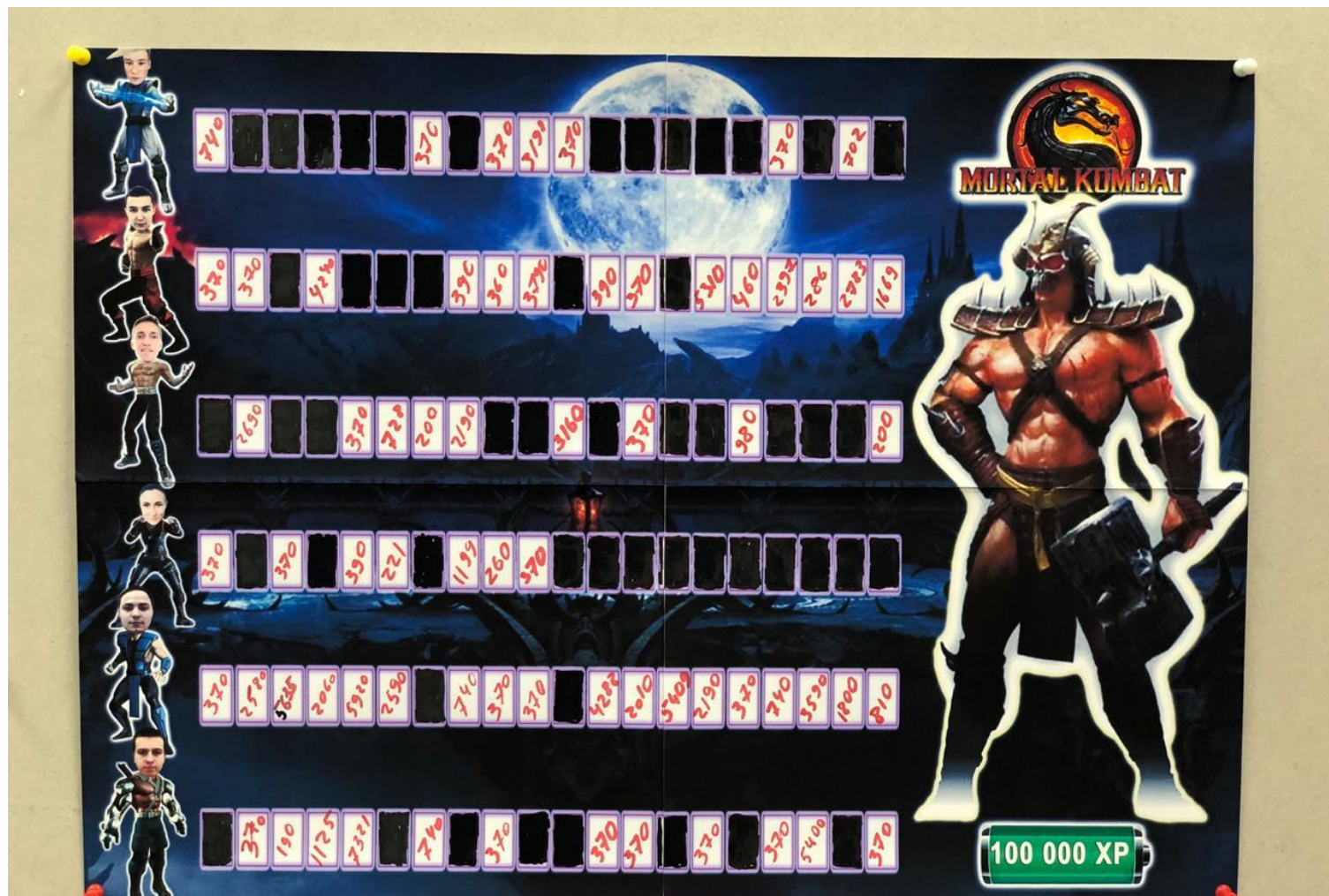
РЕЗУЛЬТАТЫ



Дата	Показатель
05.11.20	19 985
10.11.20	39 980
15.11.20	50 127
25.11.20	88 459

**Промежуточный
ИТОГ**





Победа!

Общая
сумма ГУС
106 809 руб.

Гашин
лидеры 1
место Губин
А.И. 43 871
2 место
Рыжкин Р.А.
29 674

