

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

В чем выражается профессионализм? Во-первых, специалист - это человек, который хорошо ориентируется в своем продукте и знает различные его стороны, он не только может описать продукт, но и знает сравнительные характеристики аналогов, может провести анализ характеристик и помочь клиенту принять решение. Умение показать ясную и всестороннюю картину (только то, что нужно, чтобы не перегружать) снимает напряжение и опасение клиента касательно бесполезности или рискованности вложения.

Практика показывает, что продавец лучше всего продает то, чем пользовался сам (если, конечно, он доволен характеристиками продукта). Это психологический феномен, так как человеку легче всего продвигать то, что он сам понимает. Для отдельных менеджеров хорошо было бы стать пользователями собственных продуктов, или провести его так называемый «тест-драйв», что позволит им понимать и чувствовать, с чем именно они имеют дело.

Профессионал особенно тщательно готовится к той части презентации, во время которой он столкнется с возражениями или типовыми вопросами. Обычно они бывают вполне стандартные. Непрофессионал будет искать возможности обойти подобные вопросы, а профессионал - найдет на них ответы.

*Профессионала
отличает не
талант, а
тщательная
подготовленность
во всех аспектах.*

Профессионала отличает не талант, а тщательная подготовленность во всех аспектах. Он не пытается пустить клиентам пыль в глаза, не обижается и не злится на них, когда те не берут его продукт, а тщательнее изучает причины возражений или отказа, анализируя свою подготовку и работу. Опыт доказывает, что для достижения профессионализма нужно много работать. Талант без тщательной подготовки не даст профессионализм, но тщательная подготовка, даже при отсутствии

таланта, может привести к профессионализму. В сочетании, эти два качества дают весьма высокий результат.

Профессионал с интересом выслушивает нестандартные и сложные возражения, просит дать ему время на подготовку качественного ответа. Он не пытается выкрутиться. Профессионал всегда отвечает только высококачественными решениями. Это его отличительная черта.

Профессионал всегда работает над собственным развитием, так как понимает, что все вокруг развивается, а он должен быть не на один шаг впереди. Профессионал всегда учится. Новые идеи, которые он использует, позволяют ему достигнуть нового уровня заключения сделок. Отличительная черта профессионала в том, что к учебе он относится со всей тщательностью.

Мой друг получил высшее образование во Франции, и когда я спросил его, где обучают лучше, он ответил так: во Франции, Германии и Англии (эти три страны считаются передовыми в мире в сфере обучения) профессора дают меньше знаний студентам, но больше спрашивают, а в России - больше учат, но меньше спрашивают. Но, - подытожил он, - в любом случае, все зависит от самого студента, что он хочет получить от обучения: знания или диплом.

Меня поражает, когда отдельные люди платят за то, чтобы им поставили оценку, или покупают диплом. В реальности это означает: я заплачу вам, только оставьте меня глупым.

В моем понимании: платят для того, чтобы стать умным.

После этих примеров мой вопрос может прозвучать жестко, но я его все же задам:

Что вы хотите получить в результате обучения и по прошествии нескольких лет карьеры?

И еще. Профессионал передает свой опыт, чтобы развивать других, и это развивает его самого как личность.

Определите для себя 3 сферы, в которых вам нужно развивать себя как специалиста, чтобы увеличить объем продаж.

1. _____
2. _____
3. _____

Какие шаги вы предпримете в ближайшие две недели, чтобы развить свой профессионализм в данных сферах:

Чего в реальном измерении вы достигнете, если будете выполнять эти шаги:

ДИНАМИКА РОСТА

В большинстве случаев, как показывает практика, значительную часть ключевых клиентов компания приобретает на начальном этапе своего развития. Обычно это происходит либо целенаправленно, либо продиктовано необходимостью идти напролом, иначе «не выжить», либо в силу малой осведомленности обо всех трудностях рынка.

"Все знают, что это невозможно. Но вот приходит невежда, которому это неизвестно, - он-то и делает открытие."

Альберт Эйнштейн

Существует мнение, что основным препятствием в развитии компании является не препятствия рынка, а подход команды к работе.

На начальном этапе сотрудники, включая руководителя, вместе «вспахивают» поле, «борясь» за каждого клиента и каждую сделку. В этот период большинство сотрудников не придают большого значения трудностям, с которыми им приходится сталкиваться, понимая, что для того, чтобы увидеть результат, необходимо преодолеть ряд препятствий.

Основным препятствием в развитии компании является не препятствия рынка, а подход команды к работе.

Как показывает моя практика, в большинстве случаев клиентская база компаний перестает претерпевать значительные изменения после двух лет работы. В первые два года она обычно формируется, а в последующие годы - эксплуатируется.

Работу по развитию клиентской базы в компании можно разделить на три этапа:

1 этап: Формирование клиентской базы. Все сотрудники активно участвуют в привлечении новых клиентов. Все, иногда даже вплоть до уборщицы. Для того чтобы привлечь дополнительных клиентов, компания вовлекает в этот процесс свои лучшие кадры и максимальные возможности.

2 этап: Зона комфорта. Мы «бурно» поработали, а теперь, уже в вялотекущем режиме, работаем с привлеченными прежде ключевыми клиентами и иногда проводим работу по поиску новых клиентов. Эта работа уже не является самой важной в компании, и менеджеры, которые ею занимаются, перестают чувствовать себя как в реальном бою, приходит успокоение, ведь деньги всё равно текут. Идет «естественный» инерционный прирост клиентской базы за счет механизмов, запущенных на первом этапе.

3 этап: Период увядания. На данном этапе клиентская база компании претерпевает атаки с различных сторон: как со стороны более активных конкурентов, которые могут либо только входить на рынок, либо заниматься вытеснением конкурентов, так и со стороны вышедших (отпочковавшихся) из компании менеджеров - отсутствие роста зачастую толкает наиболее талантливых менеджеров к созданию собственного дела. В итоге, бизнес начинает быть менее устойчивым.

Лучше всего, чтобы сотрудники старались сохранить в себя тот психологический настрой, который был у них на первом этапе развития клиентской базы. С таким отношением к работе компания, как правило, достигает феноменального роста.

По мнению одного ученого, компания, в которой начинают тратить слишком много средств на обустройство офиса и крупные представительские расходы, находится на стадии, ведущей к спаду. Она вошла в зону «комфорта», когда сотрудники начинают включать свои эмоциональные и психологические барьеры, чтобы уже не выходить, как в начале, «в поле».

Причина этого феномена часто ложно определяется как лень или недостаточная мотивированность. На самом деле, реальная причина кроется в неверном ожидании человека. Чего он ожидает, достигая своей цели? Что реально является его целью?? Как он видит свою работу, когда он достигнет определенных успехов? Он хочет покрыть комфортом свой рабочий день или нет???

Как-то раз мы приобрели новую мебель в наш офис, я лично подбирал её: столы, шкафы, особенно мне понравились кресла, которые были выполнены в интересном дизайне. Через пару дней использования кресел я обратил внимание на то, что моя продуктивность упала. Проанализировав причины, я понял, что мое кресло создало для меня определенный комфорт, и, пребывая в нем, я чувствовал себя хорошо, мне хотелось удобно в нем разместиться, и т.д. и т.п. Но этот комфорт расхолаживал меня, снижал мой рабочий потенциал. Через пару дней я поменял свое кресло на простой стул и продолжил зарабатывать деньги.

Бизнесмен должен определить для себя, чем для него является работа: местом комфорта или местом, где он зарабатывает деньги.

Еще одна иллюстрация может помочь нам лучше разобраться с нагрузками, которые мы испытываем, стремясь к высшему результату в своей работе. Штангист, подняв свой максимальный вес, допустим, в 180 кг, не мечтает, что после этого ему придется поднимать вес в 15 кг. Его цель находится за 180 кг.

У него правильная цель: «Я беру эту нагрузку не для того, чтобы потом брать меньшую, а с целью, чтобы взять в дальнейшем больший вес». Продающему менеджеру важно понимать, что его цель состоит в том, чтобы достигнуть определенного количества клиентов, и достигнуть не для того, чтобы потом на работе попасть в зону комфорта, а для того, чтобы достигать потом еще большего «веса».

Мечтайте о правильном. Работа - это место работы, а комфорт должен быть там, где мы отдыхаем: дома, с семьей, с друзьями в путешествиях и т.д. и т.п.

Основные барьеры, которые наиболее болезненны для нашего рынка:

Самодостаточность. Это самый распространенный барьер. Менеджер говорит: «У меня доход есть, за малый результат бороться не буду». Но ведь вода хороша, не когда застаивается, а когда течет! Когда вода в движении, она несет в себе жизнь.

Комфортность. Достиг всего, теперь можно расслабиться. Но комфортность ограничивает рост. Человек, который тратит много мыслей и

эмоций на комфорт, перестает быть движущим процессом. Он становится слишком расслабленным.

Самовозвеличивание. Я стал слишком «великим», чтобы заниматься мелочью; такая работа ниже моего уровня.

Психология невозможности. Рынок уже поделен, ничего поделывать невозможно. В данной ситуации можно сказать так: «Общее мнение все-таки победило». Почему-то на начальном этапе это на вас не действовало, и вы все-таки вошли в рынок. И как сегодня входят новые игроки? Наверное, они не считают, что работа в этом сегменте уже невозможна.

СИСТЕМА ФОРМИРОВАНИЯ

В завершение нашей программы мы не можем не затронуть систему формирования. Формирования чего, и почему система, спросите вы. Формирования целей, личности, среды. Все это вместе и представляет вашу личную систему.

Абсолютно у каждого человека эта система существует, вопрос только в том, насколько развита данная система и насколько отлажено она действует. Каждый человек имеет две руки и две ноги, но не каждый тренирует и развивает их. *Чтобы достигнуть высоких целей, нужно быть скрупулезным в деталях.*

Многие люди ссылаются на обстоятельства, и поэтому, в большинстве своем, не достигают высоких результатов в жизни. Почти каждый человек видит, что ему необходимо, чтобы добиться великих результатов. Допустим, чтобы стать президентом, вы не обязаны им родиться, но обязаны иметь определенные деловые качества. И чтобы стать чемпионом в каком-то виде спорта, вы не должны им родиться, а должны развивать определенные качества, тренироваться. Вам нужны качества промежуточные, а также те, которые позволят пользоваться уже достигнутым.

Ежегодно в США разыгрываются несколько десятков призов в миллион долларов и больше. Одно статистическое агентство в Америке решило провести исследование, чтобы выяснить, что происходит с теми, кто выиграл в лотерею миллион долларов и больше. Результаты были просто шокирующими.

Чтобы стать чемпионом, вы не должны им родиться, а должны развивать определенные качества.

Подавляющее большинство выигравших жили ниже черты бедности, в долгах. Первая мысль, которая возникает при прочтении таких результатов - этих людей обманули или обворовали. Реальность же оказалась несколько иной.

Большинство людей, которые ранее не имели значительного состояния, получив огромный капитал, начинали повышать свои расходы. При этом, чем дальше, тем больше им это нравилось. В конечном счете, капитал был растрочен. Но на этом дело не заканчивалось, ведь у людей возникала некоторая зависимость перед расходами и комфортной жизнью, которую реально они не могли себе позволить. Они продолжали тратить. Тратить больше, чем имели, залезая в гигантские долги. Выигрыш выходил им боком.

Вы скажете, это ведь хорошо - выиграть. Да, хорошо. Но пользоваться выигрышем обычно умеют те, кто к этому хорошо подготовлен.

В качестве иллюстрации я приведу вам историю, которой уже несколько тысяч лет.

ИОСИФ. ЕДИНСТВЕННАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ

Эта история произошла в Египте. В те времена Египет был центром цивилизации. Им управляли фараоны.

Иосиф, по стечению различных обстоятельств вначале был невинно продан в рабство, а затем обстоятельства подготовили ему еще один грандиозный «подарок» – он был посажен в тюрьму. И поверьте, в те времена тюрьма в Египте была далеко не курортом.

Интересно, что на этом череда ужасных обстоятельств не закончилась, его заточение длилось четырнадцать лет.

Иосиф был талантливым управляющим. И то, чем он обычно занимался, имело успех. Поэтому, и будучи в рабстве, и находясь в тюрьме, он получал позицию администратора.

У каждого из нас бывают разные обстоятельства. Так же и у Иосифа однажды произошла случайная встреча с одним из царедворцев. Царедворца обвинили в покушении на фараона и бросили в тюрьму. В ту ночь царедворцу приснился сон, который Иосиф помог ему разгадать. Сон гласил, что царедворца оправдают и восстановят в должности. Так и произошло. После этого царедворец забыл про Иосифа.

Прошла пара лет. Фараону приснился сон, который не мог разгадать никто из его придворных мудрецов. У фараона было твердое понимание того, что сон важный. И он искал, кто бы мог объяснить ему этот сон. И тогда тот самый царедворец вспомнил про Иосифа. Иосифа привели к фараону, и он объяснил ему значение сна.

Тут я хочу обратить ваше внимание на то, что является весьма ценным для меня в этой истории.

Иосиф разгадал сон и объяснил его значение. Сон рассказывал о том, что будут семь урожайных лет, а за ними последуют семь лет голода. И, казалось, на этом история могла бы закончиться, ведь Иосиф выполнил то, что от него требовалось. Его теперь обязательно выпустят, отблагодарят, наградят и т.д. и т.п. То есть хэппи-энд. На самом же деле, история только начиналась.

Иосиф, разъяснив значение сна, предложил серьезное и обоснованное управленческое решение, которое спасло в будущем всю империю. То, что он предложил, оказалось настолько разумным и взвешенным, что фараон понял, что именно Иосиф может провести страну через кризис, который случится в будущем, и назначил его начальником над всей землей Египетской.

Многие и здесь посчитают, что это стечение обстоятельств. «Просто парню повезло». Ведь он всего лишь выдал несколько идей.

В действительности, что я вижу в истории Иосифа: этому моменту в жизни Иосифа предшествовали годы упорного труда и развития личного потенциала, даже несмотря на то, что он был вначале в рабстве, а потом, что еще хуже, в тюрьме. Вопреки давлению обстоятельств он развивал собственный потенциал.

И, получив одну единственную возможность предстать перед фараоном, он использовал ее, так как был готов.

Он не мечтал в течение предыдущих лет, лежа на нарах и плюя в потолок: вот если бы судьба была со мной справедлива, и если бы кто-нибудь заметил, какой я классный парень. Он упорно двигался вперед в своем развитии даже в самых закрытых обстоятельствах.

Его результат был предсказуем. Ему нужна была только одна возможность. Она появилась, и он был готов.

*Что мы хотим
видеть в своей
жизни, над этим мы
и должны
работать.*

Представьте себе классного парня, который хочет играть в высшей лиге в футбол. Ему говорят, хорошо выходи на поле, а он отвечает, подождите мне надо пару лет потренироваться, так как до этого я только мечтал.

Что мы хотим видеть в своей жизни, над этим мы и должны работать.

Формируйте систему своего продвижения к цели. Формируйте свои качества, подготавливайте обстоятельства.

Формируйте себя как личность, пусть в выборе всех этапов на пути к цели у вас будет предельная ясность. Ваши цели должны сопрягаться друг с другом. Если ваши ежедневные цели не ведут вас к вашей дальней цели, скорее всего, вы не достигнете своего максимума. Представьте себе корабль, у которого есть определенный срок, чтобы пройти к порту своего назначения, а он начинает гулять из одного порта в другой. При этом может выясниться, что эти порты лежат совсем не по пути его маршрута. Это тоже порты (цели), но ведь не те, которые приведут вас к вашему результату, даже если они близко лежат и легко доступны.

Я хочу бросить Вам вызов. Можете ли вы, точно определившись, чего хотите добиться, описать это? А далее, разбив ваши цели на недельные, месячные, квартальные, годовые и многолетние, попробовать их соединить? Не пытайтесь создать их за полчаса. Поразмышляйте над ними. Напишите один раз, через время подкорректируйте. Если вы за год сможете создать себе хорошую систему целей, **ВЫ ДОБЬЕТЕСЬ НЕВЕРОЯТНЫХ УСПЕХОВ.**

И, самое важное, определите, будет ли вас удовлетворять ваша окончательная, основная цель, когда вы её достигнете. Будьте честны с собой. Успехов!!!

Что вы вынесли для себя при прочтении данной темы?

Что вы измените в своей работе, исходя из той информации, которую вы получили при прочтении данной темы?

Опишите, пожалуйста:

Что является, по вашему мнению, основным препятствием в развитии вашей работы, исходя из пройденной темы?

Какие меры могут повысить вашу эффективность?

Заметки

АНКЕТА МЕНЕДЖЕРА

	Вопрос	Описание вопроса	Оценка
1.	Вы работаете сейчас также интенсивно и увлеченно, как и работали вначале.	<p><i>Оцените свои качества по 10-ти бальной шкале: 1 - очень низко, отсутствие; 10 - высокий уровень.</i></p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.	Мнение окружающих повлияло на ваше мнение о «трудностях» развития.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.	Вы регулярно находите нестандартные решения в трудных ситуациях.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4.	Вы полагаете, что именно руководство должно вырабатывать решения проблемных ситуаций.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5.	Вы значительно улучшите свои результаты, если измените свой взгляд на вещи.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6.	Вы значительно улучшите свои результаты, если будете интенсивней работать.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7.	Вы можете значительно улучшить свои результаты, если у Вас будут лучшие условия / предложение для клиентов.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8.	Хороший внутренний настрой значительно влияет на Ваши результаты.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.	Работа с трудными клиентами доставляет Вам удовольствие.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10.	Вам нравится нарабатывать новые контакты.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10