

Руководство для ведущего посттренинговые занятия

Содержание

Обращение к ведущему посттренинговых занятий	3
ПРОГРАММА ПОСТТРЕНИНГОВЫХ ЗАНЯТИЙ	4
Занятие 1 «Я и мой клиент» (Мини лекция, Дискуссия)	5
Занятие 2 «Формирование первого впечатления у покупателя» (мини лекция, ролевая игра)	9
Занятие 3 «Как определить потребности покупателя?» (практическая работа)	14
Занятие 4 «Перевод свойств товара в выгоды» (мини лекция, ролевая игра)	Ошибка! Закладка не определена.
Занятие 5 «Работа с возражениями клиентов» (мини-лекция, групповая дискуссия)	21
Занятие 6 «Управление процессом продажи» (групповая дискуссия).	25
Занятие 7 «Как обслуживать конфликтных покупателей?» (разбор практических ситуаций, мини-лекция)	29
Занятие 8 «Выполнение стандартов обслуживания» (ролевая игра)	33
Литература	36

Обращение к ведущему посттренинговых занятий

Уважаемый коллега!

Интерес к повышению качества обслуживания покупателей, как одного из важнейших конкурентных преимуществ, возник в компании достаточно давно. Первый шаг был сделан на этапе проведения тренинга «Построение эффективной работы магазина». Следующий шаг это внедрение системы обучения персонала на рабочих местах.

С учетом опыта лучших компаний отрасли, запросов и предложений сотрудников нашей компании мы разработали программу обучения и сопровождения сотрудников наших магазинов.

Программа решает две группы задач: внутренние и внешние.

Внутренние задачи:

Программа дает ясное представление об эффективном обслуживании в сети магазинов «Каргіссі»; констатирует допустимые и недопустимые действия персонала торгового зала при выполнении профессиональных обязанностей;

облегчает поддержание трудовой дисциплины.

Внешние задачи:

Следуя эффективному, качественному обслуживанию покупателей, наша компания создает себе позитивный имидж и, следовательно, завоевывает к себе доверие со стороны клиентов.

Перед Вами методическое пособие, написанное для тех, кто стремится создавать устойчивые, работоспособные, творческие группы и коллективы сотрудников, нацеленные на решение стоящих перед компанией задач. Содержание восьми посттренинговых занятий опирается на опыт наших магазинов и дополнено примерами, взятыми из практики работы известных торговых сетей.

Занятия разработаны для развития профессиональных навыков сотрудников работающих в наших магазинах, и адаптации новичков.

Задумывая руководство для ведущих, которое Вы держите в руках, мы хотели:

помочь ведущему проводить посттренинговые занятия с персоналом торгового зала;

сократить время на подготовку ведущих к проведению занятия;

подсказать ведущему, как быть более эффективным при проведении занятия;

рассмотреть тонкости и нюансы, которые могут возникнуть при проведении занятия;

совершенствовать знания, умения, навыки администратора торгового зала в области управления персоналом.

Создание этого своеобразного внутрифирменного учебника по обслуживанию было бы невозможно без активной поддержки самих администраторов, а также руководителей магазинов и компании.

Выражаем глубокую признательность всем, кто поддержал нас в реализации этого проекта.

Руководство компании желают вам успеха в проведении посттренинговых занятий и надеются, что наша общая цель – эффективное обслуживание покупателей и успешные продажи – будет достигнута.

Мы готовы оказать Вам помощь и поддержку. Мы всегда ждем Вас с предложениями, любыми вопросами, идеями.

С уважением

Генеральный директор _____

Директор розничной сети _____

Руководитель службы персонала _____

ПРОГРАММА ПОСТТРЕНИНГОВЫХ ЗАНЯТИЙ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ТОРГОВОГО ЗАЛА «ЭФФЕКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ»

Цель программы

1. Повышение качества обслуживания покупателей.
2. Закрепление поведенческих изменений у работников торгового зала.
3. Поддержание трудовой дисциплины.
4. Развитие корпоративной культуры.
5. Улучшение микроклимата в коллективе.
6. Формирование лояльности работников торгового зала к компании.

Комментарий

1. Посттренинговые занятия ведущий проводит 2 раза в неделю. Запланировано 8 посттренинговых занятий в каждой смене.
2. Посттренинговое занятие проводится в утренние часы, перед открытием магазина.
3. Продолжительность посттренингового занятия не более 40 мин.
4. Участие в посттренинговом занятии всех работников торгового зала обязательно.
5. Каждое Посттренинговое занятие предполагает анализ реальных ситуаций обслуживания клиентов.
6. Каждое Посттренинговое занятие основывается на внутрифирменном документе «Стандарты обслуживания покупателей ТС «XXXXXX»
7. Для эффективного проведения посттренинговых занятий каждый ведущий получает методическое пособие под названием «Руководство для ведущего посттренинговых занятий», где приводятся конспекты мини-лекций, вопросы к групповым дискуссиям и дополнительные материалы.
8. После проведения каждого занятия ведущий высылает на электронный адрес Директора розничной сети заполненный Бланк отчетности о проведении посттренингового занятия.
9. На совещание директор магазина привозит все отзывы участников посттренинговых занятий, написанные от руки после каждого занятия.

Занятие 1 «Я и мой клиент» (Мини лекция, Дискуссия)

Цели

- Осознание собственных целей
- Формирование клиент ориентированной установки.
- Осознание важности качественной работы с клиентами.
- Выработка аргументов в пользу компании.

Методика проведения занятия

1. Ведущий заранее готовится к мини-лекции: знакомится с содержанием материала, готовит конспект.
2. Во время проведения мини-лекции ведущий использует конспект. Целесообразно пересказывать основные идеи, а не читать конспект.
3. После изложения содержания мини-лекции, ведущий задает вопросы и предлагает участникам ответить на них письменно в рабочих бланках занятия. Далее продолжает мини-лекцию.
4. После проведение мини-лекции, ведущий проводит дискуссию.
5. В заключении, подводит итоги дискуссии и

Содержание мини лекции:

Ежедневно мы ходим на работу, выполняем свои должностные обязанности. А часто ли мы задаем себе вопрос, зачем мы это делаем? Зачем мы работаем? Зачем продаем? Какие результаты хотим получить? Какие выгоды? Что мы хотим для себя от нашей работы? Чаще всего первое, что приходит в голову – заработная плата, материальное вознаграждение. Но только ли деньги являются результатом нашей работы? И зачем нам материальное вознаграждение?

Каждый человек имеет ряд потребностей – того, что необходимо нам для жизни. Каждый из нас нуждается в пище, воде, сне и т.д. Такие потребности являются жизненно необходимыми и требуют удовлетворения в первую очередь. Сколько времени мы можем не есть, не пить, не спать, не ходить в туалет? Обычно значительная часть нашей заработной платы идет на непосредственное удовлетворение или обеспечение удовлетворения именно этих потребностей. Но этим наши нужды не ограничиваются. Все мы в той или иной степени хотим стабильной, безопасной жизни, хотим быть уверенными в завтрашнем дне, в том, что наши базовые потребности будут удовлетворяться и в дальнейшем. Обычно наша потребность в безопасности удовлетворяется за счет определенных материальных гарантий, например, стабильный оклад, постоянные покупатели, обеспечивающие определенный объем и т.п.

Человек - “животное социальное”, все мы выросли и живем в окружении других людей, и вполне естественной для каждого человека является потребность в общении с этими людьми, в получении удовольствия от такого общения, во внимании со стороны других людей и в оказании внимания им. Можем ли мы получать удовольствие от общения с нашими покупателями, коллегами, начальством? Можем. И хотя во многом это зависит от того человека, с которым мы общаемся, в значительной степени это зависит и от нас.

Чего же мы хотим еще? Мы хотим, чтобы нас уважали. Хотим развиваться, расти, двигаться вперед, например, “по служебной лестнице”. И, конечно, мы нуждаемся в самоуважении, в ощущении собственной компетентности, собственного профессионализма. Существует еще очень большое количество человеческих потребностей. Какие из них более актуальны, а какие менее – зависит от каждого конкретного человека и его жизненной ситуации.

Вопрос: Что Вы хотите получить от Вашей работы для себя? Напишите, пожалуйста, как можно больше вариантов (предложить записать ответы в рабочих материалах).

Итак, мы разобрались с тем, что мы ожидаем от своей работы. А какие потребности хочет удовлетворить Покупатель, приходя к нам? Оказывается, что у Покупателя, также как и у любого человека, такие же основные нужды. Покупатель приходит к нам, чтобы удовлетворить свои жизненные потребности – купить что-то, что ему необходимо для жизни (еду, одежду и т.п.). Он хочет чувствовать себя в безопасности при общении с нами, хочет, чтобы к нему проявили внимание, чтобы его уважали, хочет, чтобы общение с нами было бы для него приятным. Успешность нашего взаимодействия с Покупателем во многом зависит от того, насколько мы смогли помочь ему удовлетворить его потребности.

Вопрос: Что на ваш взгляд, хочет получить Ваш покупатель? Напишите, пожалуйста, как можно больше вариантов (предложить записать ответы в рабочих материалах)

Мы все понимаем, что наша работа заключается в том, чтобы удовлетворить потребности клиентов. А как вы думаете, может ли клиент помочь нам удовлетворить наши потребности?

Вопрос: При каких условиях клиент поможет нам в удовлетворении наших потребностей? Напишите, пожалуйста, как можно больше вариантов (предложить записать ответы в рабочих материалах)

Предложить каждому участнику зачитать ответы на последний вопрос, и составить общий список: Какие условия нам необходимо создать клиенту, чтобы он помог удовлетворить наши потребности. Составить общий список условий.

Провести дискуссию: Как мы будем эти условия воплощать в жизнь.

Подвести итоги.

Собрать обратную связь: Что было сложно в упражнении? Что хотелось бы взять с собой в работу?

Планирование времени

15-20 мин на сообщение ведущего по теме мини-лекции и ответы на вопросы участников

7-10 на проведение дискуссии

5 мин на обратную связь и вопросы ведущего участникам

Раздаточные материалы

Бланк с вопросами. (см приложение)

Возможные трудности и подсказки к их преодолению

1. Ведущий волнуется

Сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов. Подумайте о том, что Ваше состояние вполне естественно. Обведите доброжелательным взглядом всех участников. Скажите себе: «Сейчас я действую из профессиональной роли ведущего, руководителя этих людей. Я спокоен (спокойна) и уверен (уверена) в себе. Я отлично проведу эту мини-лекцию, потому что готовился (готовилась) к ней и мне есть, что сказать участникам».

2. Участники невнимательны

Можно привлечь внимание, приведя конкретные примеры потребностей клиента или продавца. Можно задать вопрос невнимательному участнику о том, что он знает о потребностях клиентов.

3. Участники говорят, что знают все это

Можно попросить «знатока» самому изложить, что он делает, чтобы создать условия, для того чтобы клиент помогал удовлетворить потребности продавца.

4. Участники упоминают свою низкую, по их мнению, зарплату и говорят, что качественно работать за такие деньги невозможно

Можно сравнить зарплату продавца или кассира с зарплатой врача, учителя, библиотекаря.

Упомянуть уровень образования, сложность, интенсивность, интеллектуальные затраты работников других профессий, которые получают значительно меньше. Необходимо напомнить о бесплатном внутрифирменном обучении, чтобы подчеркнуть существующие позитивные моменты.

Подчеркнуть, что цель обучения повысить профессионализм продавцов, что, как следствие, приведет к увеличению дохода.

Можно напомнить о свободе выбора, о том, что никто никого не принуждает работать на предприятии с низкой оплатой труда.

Схема анализа занятия

Анализ каждого посттренингового занятия ведущего осуществляется с целью совершенствования навыков проведения подобных мероприятий и развития умений в области управления персоналом.

По окончании каждого занятия ведущий подводит итоги. Для этого он в специальном журнале отмечает присутствовавших участников, указывает, кто был особенно активен, внимателен, а кто демонстрировал безразличие, сопротивление.

Себе ведущий задает такие вопросы:

- Что у меня, как у ведущего, получилось хорошо? Чем я доволен в своем поведении на занятии?
- Что в следующий раз можно улучшить?
- О чем мне необходимо проконсультироваться на посттренинговом занятии?
- Кого из моих коллег и руководителей и о чем я должен проинформировать по итогам занятия?
- С кем из подчиненных нужно поработать индивидуально (похвалить, конструктивно покритиковать, объяснить что-либо)? Когда и как я это сделаю?
- В чем заключались мои управленческие действия?
- Какой опыт я извлек для себя лично?

Ответы на вопросы необходимо занести в специальный Бланк отчетности.

Приложение

Что Вы хотите получить от Вашей работы для себя?

Что на ваш взгляд, хочет получить Ваш покупатель?

При каких условиях клиент поможет нам в удовлетворении наших потребностей?
