

Секреты «полевого обучения» риэлторов.

Этапы и методика проведения, игрофикация обучающего процесса".

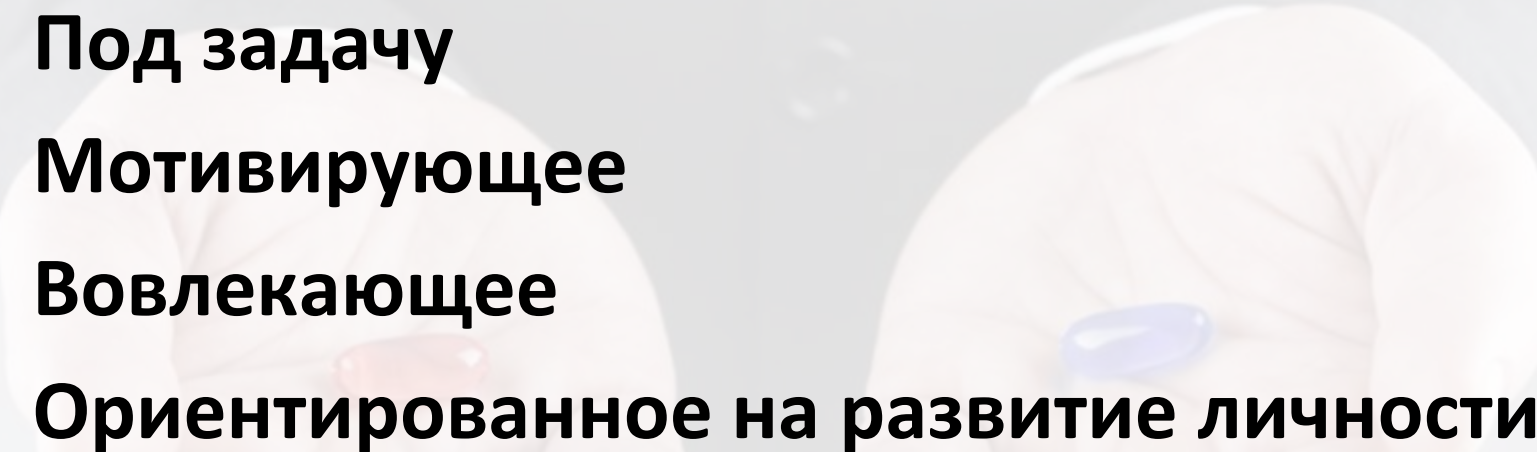
Панькив Ярослав Степанович - автор книги «Управление эмоциями и Ваша успешность»



Немного статистики:

- с 2004 года по 2018 год проведено более 1000 тренингов в разных городах России, Украины, Латвии и Казахстана.
- С 2010 года проводим анализ эффективности разных форм обучения.
- Участие в создании более 20 школ внутрифирменного обучения.

Какое обучение улучшает результаты

1. Системное
 2. Под задачу
 3. Мотивирующее
 4. Вовлекающее
 5. Ориентированное на развитие личности
- 
- A background image showing two hands held palm up, one holding a red pill and the other a blue pill. The hands are positioned symmetrically, one on the left and one on the right, with the pills resting in the center of each palm. The background is a soft, out-of-focus grey.

План развития сотрудника

ФИО	Адаптация сотрудника				Развитие сотрудника		
	История компании	Техника продаж	Знание ассортимента	Знание стандартов	Полевое1	Полевое2	Индивидуальное обучение
Петров							
Сидоров							
Рабинович							

Стандарты работы с клиентом

принятие и обучение



Полевое обучение:

- Подготовка к полевому сопровождению.
- Проведение полевого обучения.
- Обратная связь.
- Домашнее задание



Повторное полевое обучение



Тайный клиент



**Корректировка имеющегося плана
развития сотрудников**

Бланк полевого обучения

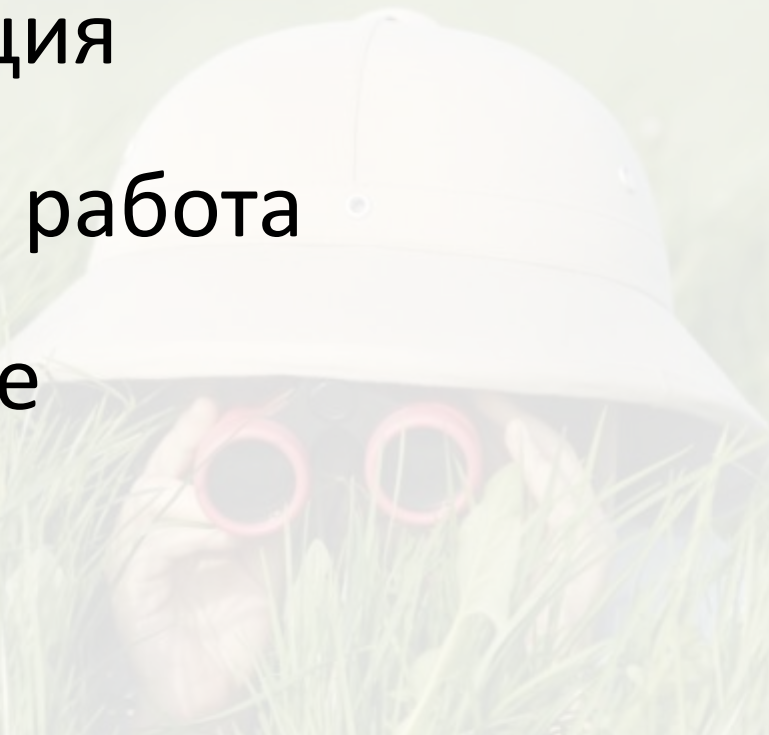
Показатели	Сотрудники						
	Андрей	Вадим	Руслан	Николай	Дмитрий	Сергей	СР.ЗНАЧ
Приветствие и установление контакта	80%	30%	60%	80%	80%	60%	70%
Выявление потребностей	75%	75%	75%	75%	50%	75%	71%
Презентация	50%	50%	75%	50%	25%	50%	50%
Работа с возражениями	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%
Подведение итогов	50%	50%	0%	0%	0%	100%	33%
Завершение контакта	33%	67%	67%	67%	67%	67%	61%
Характеристики голоса, речи	60%	60%	80%	80%	80%	80%	73%
Итоговая оценка	59%	61%	60%	60%	53%	71%	61%

Таблица компетенций ваших сотрудников

Сотрудники	Что необходимо уметь для совершения сделок		
	Компетенция 1	Компетенция 2	Компетенция 3
Петров	Улучшить внешний вид	Контроль количества и эф- и рекламы	
Сидоров	Создавать качественный контакт с клиентом	Выяснять потребности	
Рабинович		Вести ценовые переговоры по стоимости	Постпродажное ведение клиента

Виды полевого обучения

- Демонстрация
- Совместная работа
- Наблюдение



	АУДИТОРНОЕ ОБУЧЕНИЕ	«В ПОЛЯХ»
ФОКУС ВНИМАНИЯ	Усвоение технологии	Сам обучаемый и результат
МОТИВАЦИЯ и АКТИВНОСТЬ	Как правило ниже	Чаще выше
ВКЛЮЧЕННОСТЬ	Обеспечивает тренер, наставник	Скорее клиент
ПРОРАБОТКА ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	<p>Отношение больше как учебному процессу, а не как к реальному взаимодействию, «я играть не умею»</p> <p>У обучаемых больше включаются защиты</p>	<p>Личность проявляется в большей мере и поэтому возможность коррекции выше</p>

Правила полевого обучения:

- Полевое обучение планируется заранее. Никаких сюрпризов.
- Определите роли и правила взаимодействия во время обучения.
- Ведите запись процесса, никаких приблизительных формулировок.
- После обучения: не оценивайте человека, давайте позитивную и конструктивную обратную связь.
- Все ваши рекомендации по изменению работы должны звучать конкретно и измеримо.
- В конце полевого обучения необходимо договориться с подчиненным о том, когда будет производиться контроль изменений в его работе или о дате следующего полевого обучения.

Обратная связь. Методика СТАР и СТАРАР

Этапы	Содержание
Ситуация	В чем заключается проблема, возможность или трудность?
Трудность	
Активные действия	Какие были предприняты действия для управления ситуацией или выполнения трудного задания? В случае конструктивной обратной связи – что сотрудник/команда сделали или сказали не так?
Результат	Что изменилось - в худшую или лучшую сторону – из-за действий сотрудника или команды, и каково было влияние или последствия такого результата?

Вы можете использовать этот метод для предоставления обратной связи двух видов:

- Позитивной**, которая указывает на то, что сотрудник или команда сделали хорошо.
- Конструктивной**, которая подводит сотрудника или команду к более эффективному методу работы.

Если Вы используете конструктивную обратную связь, то добавляются

Альтернативные действия – то, что сотрудник/команда могли бы сказать или сделать по-другому

Улучшенный результат, к которому могли бы привести альтернативные действия

Примеры обратной связи

Позитивная обратная связь

СТ – *Спасибо за то, что Вы помогли мне закончить срочный заказ сегодня утром.*

А – *Вы знали, где именно были нужные товары, и предоставили мне их очень быстро.*

Р – *Клиентка была приятно удивлена, что мы смогли так быстро отработать особый заказ, она даже решила перевести к нам заказы остальных отделов своей компании.*

Конструктивная обратная связь

СТ – *Когда я сегодня утром проходила мимо зала совещаний, я заметила, что Вы и ваша группа занимались планированием проекта.*

А – *Вы перечисляли возможные подходы на флипчарте.*

Р – *Судя по всему, группе было сложно успевать за всеми изменениями – вычеркивать ненужное и записывать новые идеи. Я поняла, что после того, как Вы пришли к финальному плану, Вам необходимо было попросить кого-нибудь набрать готовый план на компьютере.*

А – *Вы не думали использовать ноутбук со специальной программой для планирования проектов, подключенной к проектору?*

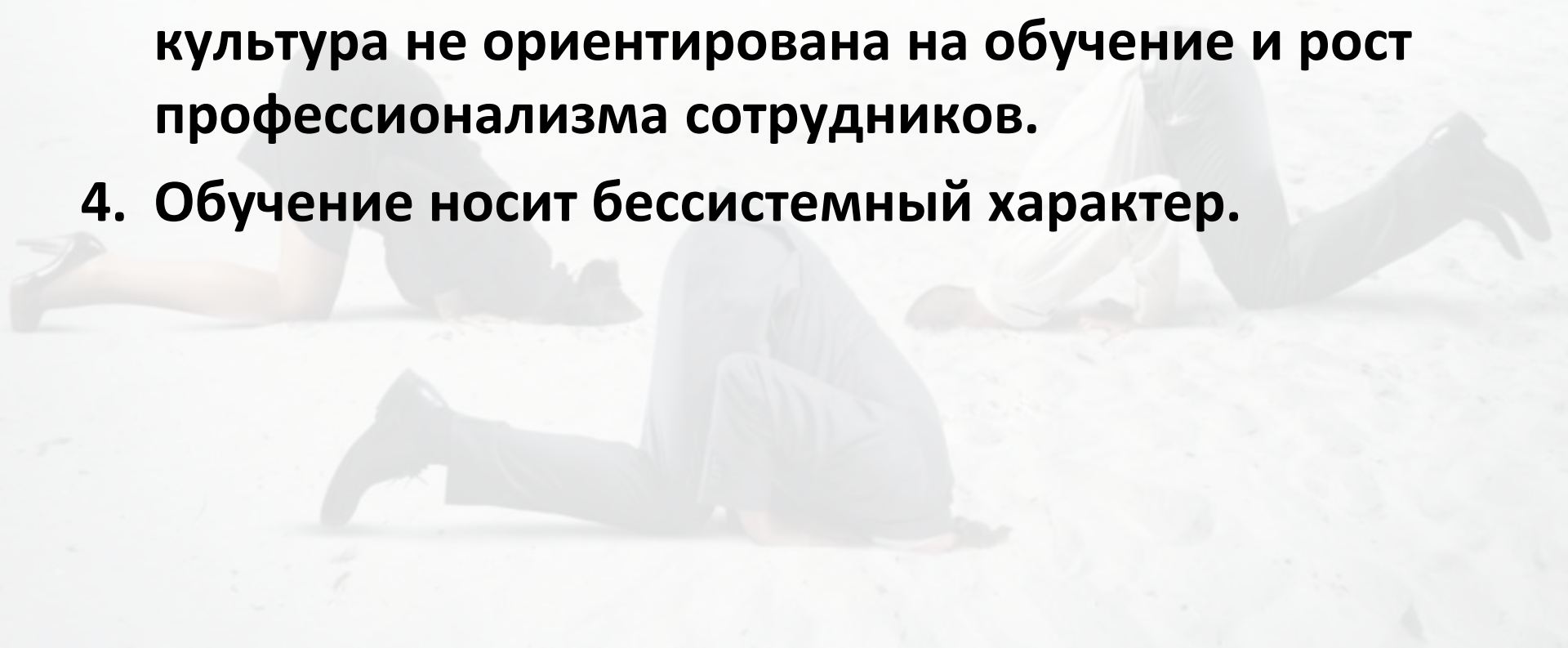
Р – *Так Вы сможете продемонстрировать свой план на экране, где он будет виден всем, вносить изменения и пробовать различные варианты. А когда все будет готово, Вам просто нужно будет подключить компьютер к принтеру и распечатать нужное количество экземпляров. Так Вы могли бы сэкономить время.*

Кого обучать в первую очередь ПРОДАВЦОВ или РУКОВОДИТЕЛЕЙ?



Причины сопротивления руководителей

1. Неэффективный менеджмент в компании.
2. Отсутствие стратегии развития компании.
3. Нехватка ресурсов, нет привычек, корпоративная культура не ориентирована на обучение и рост профессионализма сотрудников.
4. Обучение носит бессистемный характер.



**Как повысить количество сделок
на 150% в течение 1 квартала?**

«Счастливым риэлтор»

Инновационная развивающая игра



"ОТ СЛОВ - К СДЕЛКЕ!"

Тренинг для идеального переговорщика



Книга для всех кто ведет переговоры и заинтересован в профессиональном росте. Полезна как на начинающим, так и опытным переговорщикам в сфере операций с недвижимостью.

Закажите первым электронную или бумажную версию новой книги в свою компанию.

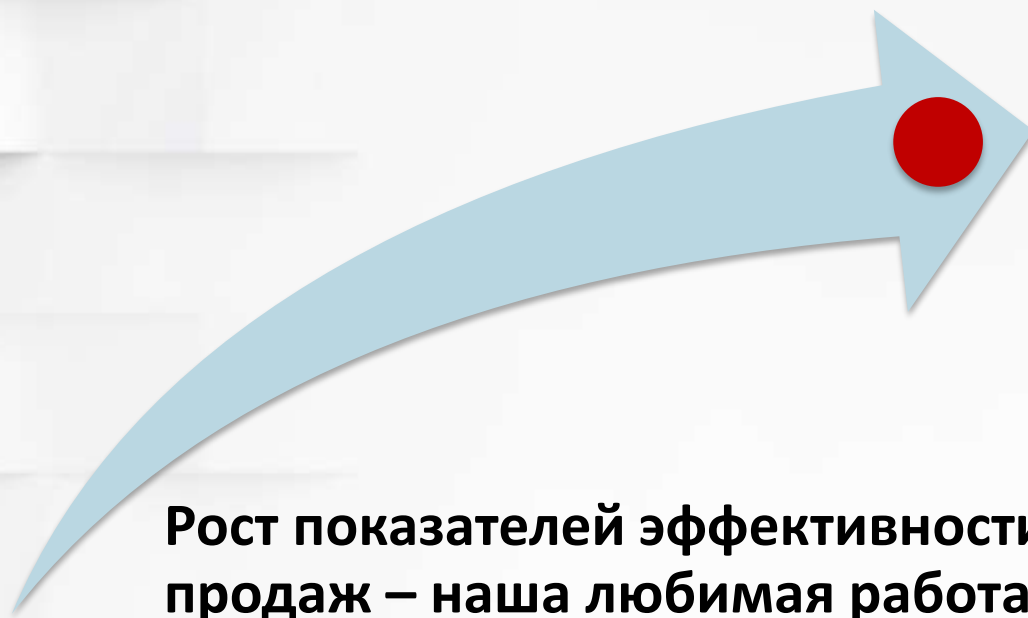
pankiv.ru

Девиз

саморазвивающегося сотрудника

«ЖИЗНЬ КАК ТРЕНИНГ, КЛИЕНТ - МОЙ ТРЕНЕР!»

Ваши вопросы, пожелания, заявки на обучение



Рост показателей эффективности отделов продаж – наша любимая работа!

interaktiv72.ru

Ярослав Панькив с.89129216969