|  |  |
| --- | --- |
| **Конструктор адаптивных планёрок**  [ внедрение / обучение / корректировка / постановка коллективных и бонусных задач ] | |
| **Подводка** | Я решил провести небольшую летучку, чтобы обсудить с вами очень критичную проблему в нашей работе: Мы даем скидки часто там, где они не нужны. |
| **Проблема**  Почему это важно? Связь с деньгами!!! | Я проанализировал размеры скидок, которые мы даем клиентам и оказалось, что по сравнению с октябрем, в среднем, скидки выросли почти в два раза. Если в октябре средняя скидка была на уровне 4%, то в ноябре-декабре 7%. |
| **Негативные примеры**  Когда и как проблема проявляется? К чему это приводит? | В ситуации, когда клиенты напуганы введением военного положения и переносят свои отпуска, когда не хватает качественных лидов, и как следствие, уменьшилось количество сделок, прибыль снизилась вдвое. И если к этой ситуации добавить увеличение размера скидок, то мы так не протянем и двух месяцев. |
| **Позитивные примеры** Каким образом проблема решается? К чему это приводит? | В случае, если мы продаем без скидок, у нас появляются:   * дополнительные ресурсы на сервис; * дополнительные ресурсы на рекламу; * дополнительные ресурсы на зарплату; * ресурсы на развитие. |
| **Что теперь делаем?** Связь со стандартами  и vision & values. | Поэтому:  1. Мы никогда, никому, ни при каких обстоятельствах сами не предлагаем скидку;  2. Даже если клиент просит скидку, мы сперва делаем всё, чтобы продать без неё!!! (скрипты "Работа с возражениями", "Обоснования более высокой стоимости",скрипт-X, скрипт-Y); 3. Мы точно не даем скидки при оплате через терминал. 4. С 15.12.2018 - скидку, которую менеджер предложил первым клиенту, менеджер компенсирует разницу между он-лайн ценой и продажей со скидкой за свой счет.  5. Скидка более 3% для новых и более 5% для постоянных клиентов согласовывается со мной. Если со мной нет связи – с Ириной. |
| **Сбор обратной связи** Устранение возражений | У кого есть вопросы? Давайте обсудим… |
| **Контроль** Как будет проверяться  выполнение/исправление? | С сегодняшнего дня Ирина при проведении ретроспективного анализа будет особое внимание уделять теме скидок в переговорах.  Это очень важно для нашего агентства, поэтому эту проблему буду контролировать лично.  следующем месяце я добавлю это в карму. Будут минусы – не обижайтесь. Те, кто все неделю будут  работать ‘как надо’, получат плюсы. Всё честно. |
| **Итоговое напутствие** Что нам даст изменение в работе (процесс + $)?  Вера в сотрудников! | Я уверен, что если мы примем за правило, что скидка - это последнее оружие, которое мы можем применять, только в тех случаях, когда сделали всё как профессионалы, то ваша же работа будет для вас же более интересной и более рентабельной с точки зрения затрат времени на одного клиента. Цените свой труд! Кроме того, за каждую сделку по цене он-лайна с 15.12.2018, каждому менеджеру в КАРМУ будет залетать дополнительный бонус 200грн. |