

**Планёрка по корректировке процесса продаж**  
 [ проблема - менеджеры отправляют слишком много подборок ]

<p><b>Подводка</b></p>	<p>Сегодня собрала вас, потому что выявила очень неприятную и досадную ошибку, которую мы, к сожалению, все допускаем при общении с клиентами: мы отправляем слишком много подборок и занимаемся консультированием, вместо того, чтобы продавать. :(</p>
<p><b>Проблема</b> Почему это важно? Связь с деньгами!!!</p>	<p>Я послушала телефонные разговоры по 20+ обращениям и очень расстроилась, потому что эта ошибка в той или иной степени присутствовала во всех из них. Среднее количество отелей, которые обсуждаются по одному обращению - 25, а должно быть 5-7...ну 10 максимум.</p> <p>Вы тратите огромное количество времени на составление подборок, а клиент потом покупает в другом агентстве. В итоге, проигрывают все: мы потратили кучу времени, которое стоит денег и ещё и клиента потеряли, потому что сами по себе подборки не ведут к продаже.</p> <p>Нам очень важно перестроить этот аспект нашей работы и перейти от бесконечных подборок и консультирования к нормальному сопровождению и продажам: чуть сильнее вкладываемся в выявление потребностей и отработываем с сомнениями. Это - работа менеджера, а не составление подборок.</p>
<p><b>Негативные примеры</b> Когда и как проблема проявляется? К чему это приводит?</p>	<p>Я отобрала несколько телефонных записей, на которых эта проблема ярко выражена. Сейчас никого не ругаем – мы вместе учимся. Проблемы такие есть у всех, так что слушаем внимательно...          ...          Как думаете, как можно было лучше в этой ситуации отработать?          ...</p>
<p><b>Позитивные примеры</b> Каким образом проблема решается? К чему это приводит?</p>	<p>Теперь давайте послушаем, как надо...          ...          В чем разница? Что в этом диалоге сделано иначе?          ...</p>
<p><b>Что теперь делаем?</b> Связь со стандартами и vision &amp; values.</p>	<p>Что нужно делать, у нас подробно описано в скриптах. Вам приходится отправлять много подборок в двух случаях:          1. Когда вы не выявили потребности клиента. И я говорю не о параметрах тура, а именно о потребностях!          2. Когда вы не можете нормально объяснить клиенту, какой отель лучше (и почему), вы переваливаете решение на него. Почему так происходит? Потому что вам не за что зацепиться, ведь потребности не выявлены.</p> <p>Давайте откроем наш скрипт и посмотрим, как мы теперь будем с этим отработывать...</p>
<p><b>Сбор обратной связи</b> Устранение возражений</p>	<p>У кого есть вопросы? Давайте вместе их разберём...</p>

**Планёрка по корректировке процесса продаж**  
[ проблема - менеджеры отправляют слишком много подборок ]

<p><b>Контроль</b> Как будет проверяться выполнение/исправление?</p>	<p>С сегодняшнего дня буду за этим внимательно следить.</p> <p>Это важно для всех нас: хватит сливать время на подборки, из-за которых мы теряем клиентов. Перестаём бояться брать на себя инициативу и ответственность - это наша работа - именно так мы помогаем людям определяться с отелем с первой или максимум второй подборки.</p> <p>Я буду смотреть, сколько подборок кто отправляет, и сколько в каждой из них отелей. В идеале - не больше 2 подборок на обращение, в каждой - по 3-5 отелей. Буду дальше слушать разговоры, потому что сейчас это наша главная зона роста.</p> <p>От вас требуется только безоговорочное следование скрипту. Особое внимание блоку выявления потребностей и отработке с просьбами "отправить еще подборки".</p> <p>Мы же не просто так этот стандарт используем: он помогает тратить меньше времени на каждую заявку, при этом продавая больше.</p>
<p><b>Итоговое напутствие</b> Что нам даст изменение в работе (процесс + \$)? Вера в сотрудников!</p>	<p>Я сегодня специально этот аспект в продажах выделила, потому что мне обидно за то, что вы теряете ваше драгоценное время, ничего не получая взамен - полтора часа подбираете, а клиент сливается. В итоге, и сами зарабатываете меньше, и агентство в \$ теряет.</p> <p>Ничего сложного нет – надо просто собирать потребности и брать инициативу. Я уверена: каждая из вас способна с этим справиться. Так что давайте, девчонки, уделим этому моменту особый приоритет!</p>