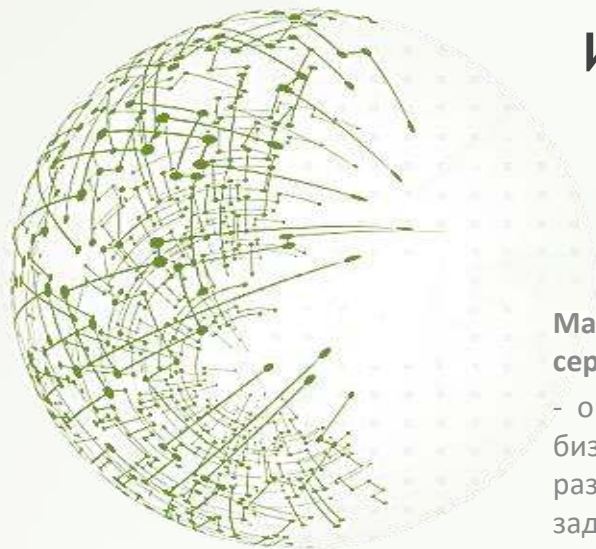




ЭМОЦИОНАЛЬНО - ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ЛИДЕРСТВО В ПРОДАЖАХ И СЕРВИСЕ. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ.

Марианна Шульченко - бизнес-тренер, системный коуч-консультант, сертифицированный тьютор развития эмоционального интеллекта EACEIP:

- опыт работы с 2003 года - это свыше 5000 часов обучения в формате бизнес-тренингов и 200 коуч-сессий для руководителей по вопросам развития компании, руководства сотрудниками и решению управленческих задач
- создание и реализация долгосрочных программ развития сотрудников и руководителей отделов продаж и сервиса, внедрение системы наставничества, стандартизация процесса продаж и обслуживания клиентов

О ЧЕМ?

- Эмоции как основа развития отношений с Клиентами
- 90% успеха в сервисе и продажах зависит от уровня эмоционального интеллекта сотрудников компании
- Как использовать эмоции для повышения уровня сервиса и объема продаж: рабочие алгоритмы, техники, инструменты



ЭМОЦИИ КАК ОСНОВА РАЗВИТИЯ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ



Зеркальные нейроны правят бал

- в общении с клиентами
- в коллективе



Когда клиент доволен, получая услугу или покупая товар?

- Результат
- Время
- Настроение

*Люди могут забыть, что Вы сказали...
Могут забыть, что Вы сделали...
Но они никогда не забудут, что Вы
заставили их почувствовать...*

НАСТРОЕНИЕ КЛИЕНТА



Настроение ↑

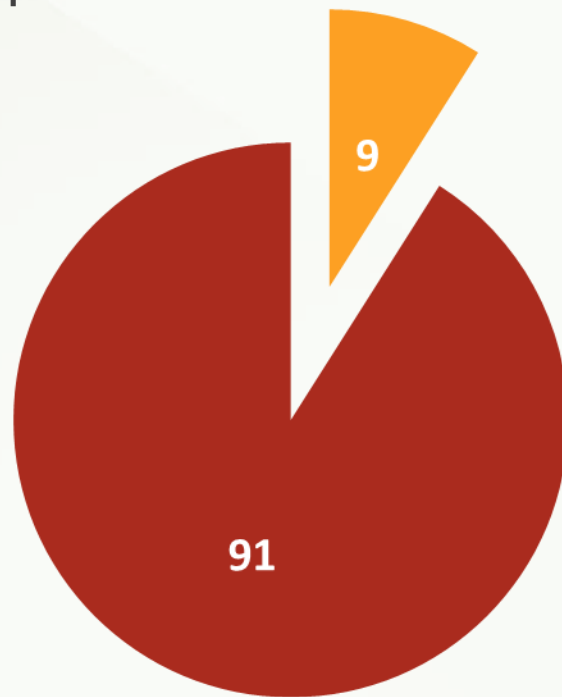
- Интерес
- Доверие
- Восхищение
- Удивление
- Удовлетворенность результатом
- Спокойствие
- Радость



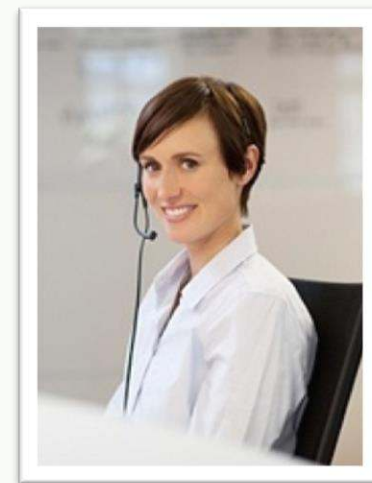
Настроение ↓

- Недоверие
- Неудовольствие
- Скука, отвращение
- Недоверие
- Разочарование
- Раздражение, гнев
- Страх, тревога
- Печаль, грусть
- Презрение

90% УСПЕХА В СЕРВИСЕ И ПРОДАЖАХ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ СОТРУДНИКОВ



- Когнитивные способности
- Аффективные способности



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ УБИЙЦЫ ПРОДАЖ И СЕРВИСА

Состояние клиента

- Недоверие, сомнение
- Скука, отвращение
- Недоверие
- Разочарование
- Раздражение, гнев
- Страх, тревога
- Печаль, грусть
- Презрение

Действия продавца

- Профессиональная некомпетентность
- Формальное общение
- Неумение настроиться на клиента
- Неумение слушать
- Навязывание товара и услуг
- Нетерпеливость
- Предубежденность (продавать плохо, товар плохой, компания плохая)
- Ожидание того, что клиент сам сообщит, что ему надо
- Неуверенность в себе
- Мало энергии, усталость, плохое настроение
- Обида на компанию
- Субъективная карта реальности

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ УБИЙЦЫ ПРОДАЖ И СЕРВИСА

Обобщение

Упущение

Искажение

А ЧТО ЖЕ ТОГДА НУЖНО?

- Доброжелательность
- Спокойствие, устойчивость к стрессу, не позволяют негативным моментам жизни брать верх
- Сопереживание и открытость в общении
- Интерес к проблемам клиента
- Готовность помочь
- Умение воодушевлять и поддерживать
- Умение прощать тех, кто причинил боль или нанес оскорбление (не слишком чувствительны к неодобрению)
- Энергичность
- Быть в состоянии сказать что-нибудь смешное или приятное

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ СОТРУДНИКОВ

Восприятие и выражение эмоций

- Распознавание эмоциональных сигналов
- Выражение эмоций

Понимание эмоций

- Способность описать словами эмоции и чувства
- Понимание причин возникновения эмоций

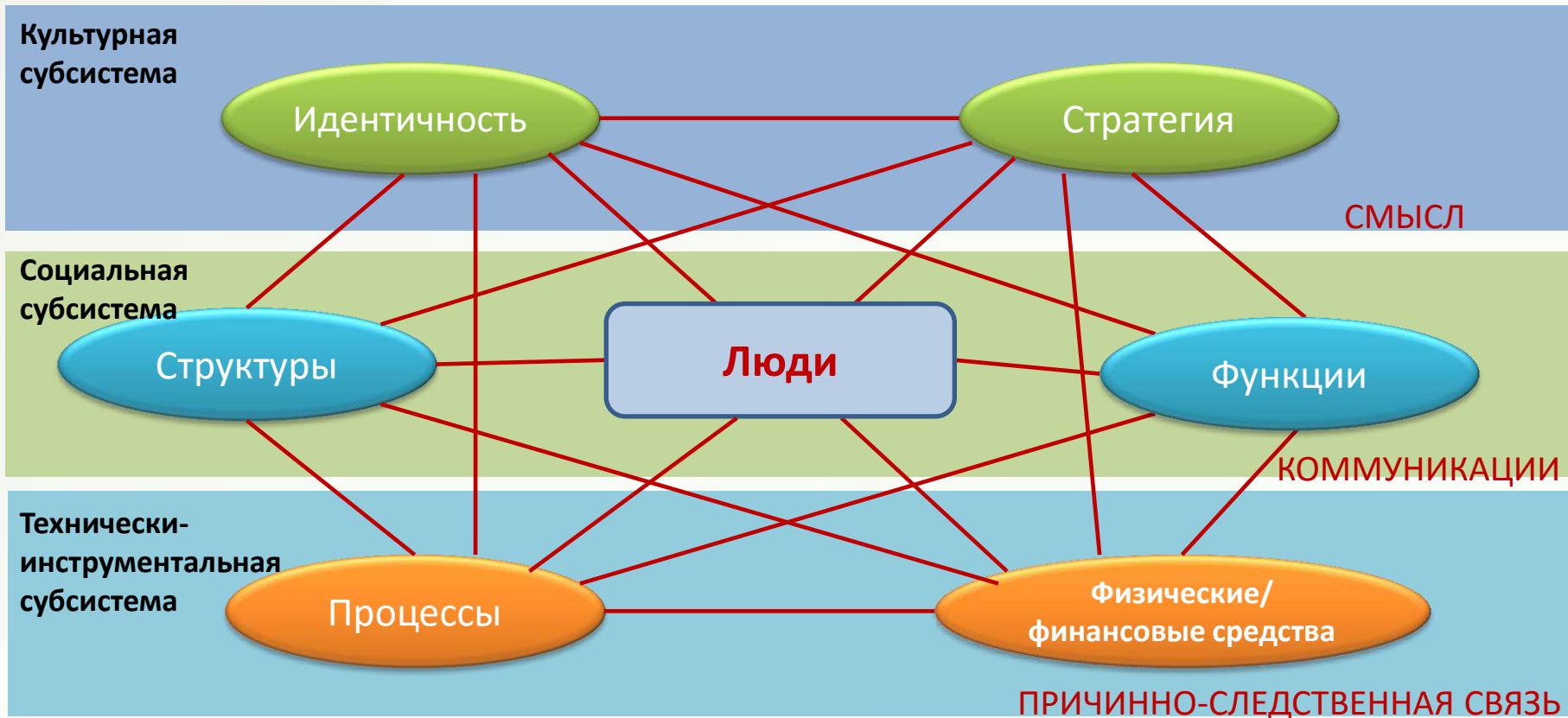
Управление эмоциями

- Способность управлять своими эмоциями и эмоциями другого
- Трансформация эмоций

Использование эмоций

- Нахождение решений
- Творческое мышление

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД - ВИДЕТЬ ШИРЕ, ДЕЙСТВОВАТЬ ЭФФЕКТИВНО



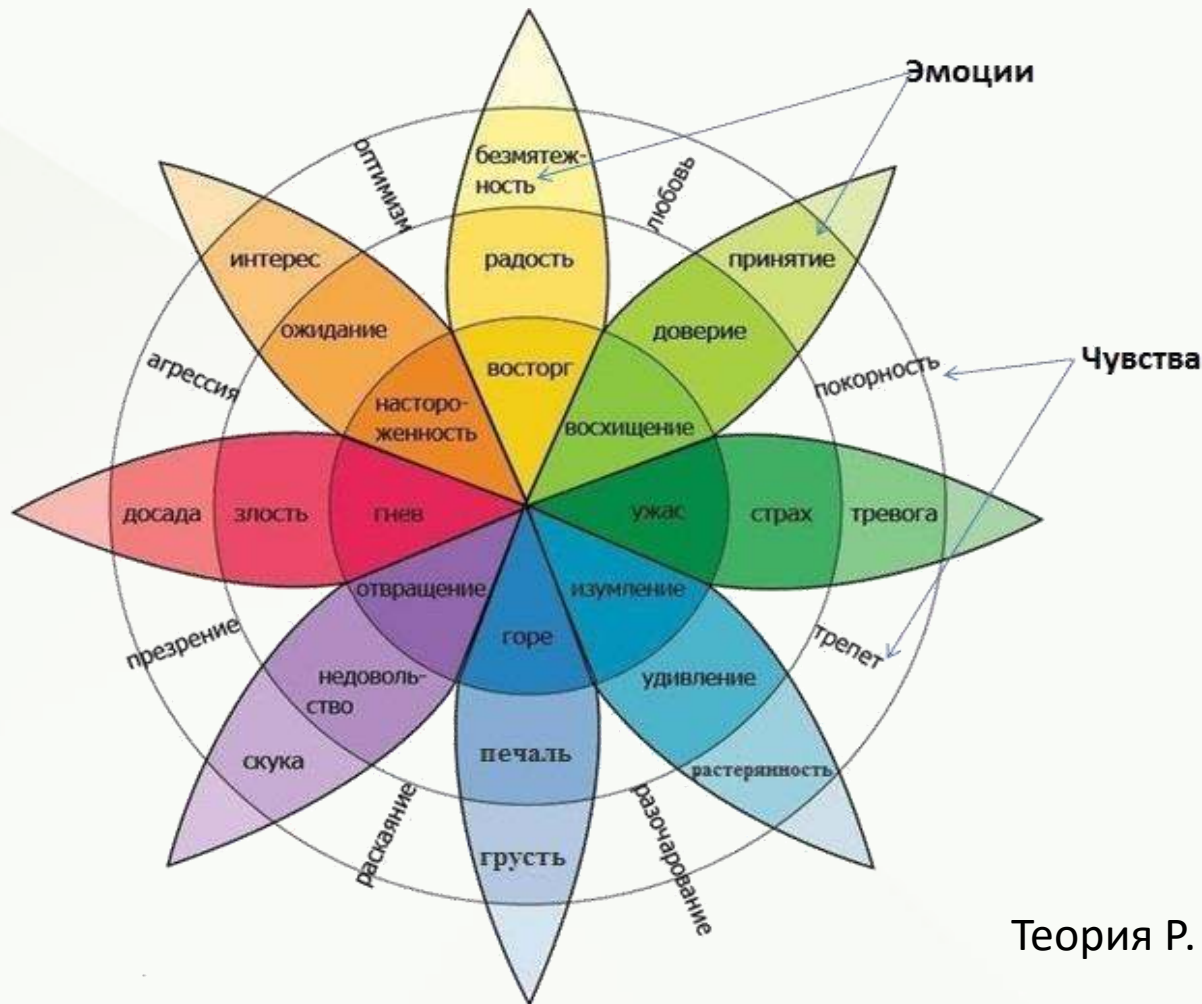
О КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЭМОЦИИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ СЕРВИСА И ОБЪЕМА ПРОДАЖ: РАБОЧИЕ АЛГОРИТМЫ, ТЕХНИКИ, ИНСТРУМЕНТЫ



- Есть стратегия и она известна сотрудникам
- Сформирована идентичность и она принимается сотрудниками
- Есть структура компании, работы, сотрудникам понятны зоны ответственности
- Регулярное обучение
- Налажен обмен информацией
- Создаются ИПР на основе оценки
- Поддерживается здоровый социально-психологический климат



- Нет стратегии либо она формальна
- Идентичность размыта
- Нет структуры, нет ясности в зонах ответственности
- Нет обучения, либо оно стихийно
- Информация не передается, теряется, искажается
- Нет оценки и нет ИПР
- Нездоровый климат в коллективе



Азбука эмоций

Теория Р. Плутчика

НА КУХНЕ ЭМОЦИОНАЛЬНО-ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ЛИДЕРСТВА...

Мешают покупать товар и услугу

- Недоверие
- Скука, отвращение
- Печаль
- Гнев
- Презрение
- Страх
- Стыд/смущение*
- Вина*

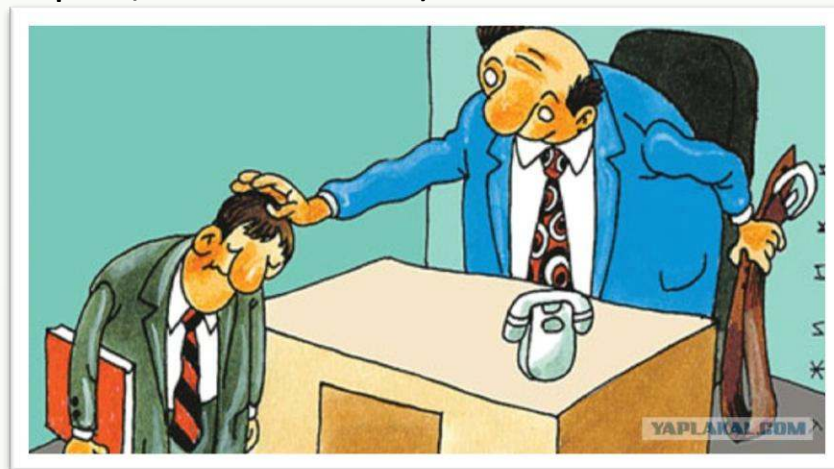
Помогают покупать товар и услугу

- Доверие, принятие
- Интерес
- Радость
- Удивление
- Страх*
- Стыд/смущение*

НА КУХНЕ ЭМОЦИОНАЛЬНО-ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ЛИДЕРСТВА...

Один на один...

- Обратная связь сотруднику (поддерживающая и корректирующая)
- Письма-напоминания (что делать, на что обращать внимание)
- ИПР
- Дневник эмоций
- Измеритель настроения Д. Карузо
- Коучинговые сессии
- Три позиции восприятия
- Обсуждение особых случаев
- Карточки, фото, видео, наблюдение
- Музыка
- Повышение уровня энергии



НА КУХНЕ ЭМОЦИОНАЛЬНО-ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ЛИДЕРСТВА...

С группой...

- Учебные сессии 1 раз в неделю (20мин – 1 час)
- Тренинг по развитию ЭИ
- РИ
- МШ
- Измеритель настроения Д. Карузо
- Информационное сообщение
- Групповая дискуссия, обсуждение
- Презентация товара от первого лица (интерес)
- Описание товара через образы
- Три позиции восприятия
- Продажи «генералов»



УПРАВЛЯЙ СВОИМ НАСТРОЕНИЕМ САМ!



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!



www.shulchenko.ru

www.coach-marsh.com

E-mail: shulchenko@rambler.ru

Skype: shulchenko

Тел.: 8 905 701 11 91

С уважением, Марианна Шульченко