

Értékesítési vezetői kommunikáció I.

Fő kérdés:

Hogyan lehet és kell a kommunikációt alakítani abban az esetben, ha **a vezető és a képviselők ritkán találkoznak személyesen?**

Alkérdések:

- 1., Hogyan tudod a motivációjukat megtartani?
- 2., Hogyan tudod az elvárt fókuszot betartatni?
- 3., Hogyan tudod kijavítani a hibákat, amiket elkövetnek a munka során, ha nem vagy ott velük?

A kulcs az, hogy amikor távolsági kapcsolatban vagy a képviselőddel, akkor a kapcsolatokat valamennyi pillanatának egyaránt kell motiválnak és fejlesztőnek lennie.

Persze, hogy **SEGÍTENED, TÁMOGATNOD KELL** őket és nemcsak terhelni, számonkérni.

A probléma ugyanakkor az, hogy amikor segíted őket, akkor persze ki kell javítanod a hibáikat is; negatív üzeneteket kell közvetítened. De amikor negatív üzeneteket közvetítesz egy olyan képviselő felé, akit ritkán láatsz, akkor a keletkező negatív érzéseknek is hosszabb a hatása.

Először is, mindegy, hogy mit értékesítetek, hogyan működik az eladási folyamatok, három dologra van szükség:

1. Rendszeres kapcsolat kell az értékesítési csapatod tagjaival, ha nem személyesen, akkor telefonon vagy virtuálisan, ahhoz hogy összegyűjtsd a szükséges információkat, ugyanakkor pozitív válaszokat, reakciókat közvetítesz.
2. Inspirálnod, lelkesítened kell ezen rendszeres kapcsolatok során.
3. Ezenkívül szükség van rendszeres értékesítési értekezletekre, ahol a megszerzett információk feldolgozása is megtörténik.

Hadd magyarázzam meg.

Teljesen mindegy, hogy milyenek a céged körülményei, hogy hol és hogyan szóródnak szét az értékesítési képviselőid, az biztos, hogy az értékesítési vezetőnek a csapat minden tagjával rendszeres

kapcsolatban kell lennie, legyen az mindennapos, heti vagy havi az értékesítési modelleddől függően.

Ha az értékesítési tevékenységed olyan, hogy a képviselőid mindennap eladnak, **akkor neked mindennapi kapcsolatban kell velük lenned!**

Ha az értékesítésed hosszabb ciklust foglal magában, akkor talán az is elég, hogy a képviselőiddel heti kapcsolatban legyél.

Egyszerűen szorítsd rá őket arra, hogy minden napnak a végén (ritkább esetben minden hét végén) valamennyi képviselőd **hívjon fel téged.**

Ha a képviselőid munkája lehetővé vagy szükségessé teszi, hogy akár késő estig is dolgozzanak a területen, akkor neked, mint értékesítési vezetőnek **soha nem szabad előbb befejezni a napod, amíg valamennyi képviselőd be nem fejezte.** Amilyen hosszán dolgoznak ők, olyan hosszán kell neked is dolgoznod.

Ezen délutáni, esti telefonbeszélgetés során neked meg kell szerezni a napi történésekre vonatkozó információkat és ösztönözni, lelkesíteni kell a képviselődet.

A legfontosabb, hogy ne akarj kritizálni vagy kijavítani bármit is. Azt kell mutatnod, azt kell éreztetned, hogy nem azért vagy, nem azért kell a telefon, hogy folyamatosan a háta mögött legyél, hogy folyamatosan kontroll alatt tartsd. Mindössze a napi történésekről szeretnél információt szerezni, mivel neked, mint a terület vezetőjének ezek szükségesek a munkádhoz.

Egy példa:

A vezetőnek van öt képviselője, akik többmegyéni területen tevékenykedve pénztári számítógépes rendszereket értékesítenek kkv-knak és éttermeknek.

Az értékesítési modell szerint napi 5 látogatást, tárgyalást kell produkálniuk legalább egy sikeres eladással. A vezetőnek minden képviselőtől van a nap végén egy telefonhívása és van heti rendszerességgel, hétfő reggelenként értékesítési értekezletük személyesen vagy konferenciabeszélgetéssel.

Ebben az alaphelyzetben mi a teendő?

Amikor a képviselő telefonál, sok mindent elmond magától és szükség esetén a vezetője sok-sok kérdést is feltesz, mindent megtesz azért, hogy pontos képet alkosson a képviselő napjáról – de **mindzt**

teljesen pozitív megközelítéssel.

Amikor a képviselő egy rossz napról számol be, akkor a vezető megjegyzi azt, hogy mi történt rosszul és, hogy esetleg mit hibázott a képviselő, de akkor **meg sem próbálja kijavítani** a képviselőt. Tehát a képviselő beszámol a rosszul sikerült eladás valamennyi részletéről, jó esetben arról is, hogy mit rontott szerinte el és a vezető igyekszik a dolog lényegét megfogni, megjegyezni.

A képviselő talán olyan dolgokat is mond, amitől a vezető ideges lesz, de ennek ellenére sem mondja azt, hogy: „Ó, nem! Hát ezt nem így kellett volna csinálnod!” Ehelyett azt mondja: „Figyelj csak, túl vagy egy nehéz, kemény munkával ledolgozott napon és te nagyon jól tudod, hogy a nehéz napoknak meglesz az eredménye!”

Ennek az esti beszélgetésnek egy lelkesítő, energiát adó beszélgetésnek kell lennie? Igen, de ezen kívül még sokkal többnek is. **Motiválónak és egyúttal informatívnak** is kell lennie, ahol a vezető megszerzi a szükséges tudnivalókat a napi történésekről.

Az értékesítési vezetők egyik legfontosabb közös hibája, hogy a fejlesztési célú javaslataikat, módosításaikat rossz időben teszik meg. A korrekció rosszkor történik.

A képviselő egész nap keményen dolgozik, és eladás nélkül megy haza. Tudja, hogy a nap folyamán elkövetett néhány nagy baklövést és elveszített néhány eladási lehetőséget és örül, hogy végre túl van ezen a balul sikerült napon. Amikor felhívja a vezetőjét, akkor újra át kell élnie ezt a szörnyű napot. Újra számba kell vennie a részleteket és szembesülnie kell a hibákkal is.

Aztán, amikor végre a történet végére ér, a vezetője még meg is erősíti a visszajelzéseivel, a módosító javaslataival, hogy tényleg egy nagy szinte semmit nem ért, amit ma csinált. És ekkor, amikor a képviselő már nagyon is fáradtnak, megtörtnek, lehangoltnak érzi magát, jön a felesége és azt mondja neki, hogy látja, hogy teljesen szét van esve, ideje lenne valami jobb munkát és munkahelyet találnia...

Azért kell mindennap beszélned a képviselőddel, hogy lelkesítsd, hogy motiváld, hogy adj neki kellő muníciót, hogy megvédje magát a házastársával, a szüleivel, a gyerekeivel, az anyósával és persze a saját lelkiismeretével szemben **ÉS** azért, hogy értékes információkat szerezzen.

A fenti példát használva, tegyük fel, hogy a képviselő telefonál és elmondja, hogy hogyan történt a sikertelen eladása a pénztári rendszernek; a vezető számára kiderül, hogy a képviselő nem pontosan

tudja, hogyan kell a nap végi zárás részleteit prezentálni és ez az, ami miatt az eladás meghiúsult (és valószínűleg a többi is...)

Az ösztön ilyenkor azt diktálja, hogy mondjuk meg a képviselőnek a tutit „Ó, nem! Vedd elő a kézikönyvet és nyisd ki a hatodik oldalon!!! Tanuld már meg végre rendesen a rendszer működését!”

Akkor, hogyha személyesen találkozol a képviselőddel mindennap, akkor talán még meg is csinálhatnád ezt. De mivel nem erről van szó, nem teheted ezt meg abban a helyzetben.

Ehelyett vezetőként leírod ezt fontos információként, gratulálsz a képviselőnek a kitartásához és az állhatatos munkájához és biztosítod arról, hogy egy újabb lépéssel közelebb van a legközelebbi sikeres eladáshoz. És miután valamennyi képviselőtől megvannak ezek az információk, ugyanakkor a beszélgetések során csak lelkesítetted és motiváltad őket, **elkezdted a megszerzett információk segítségével előkészíteni a legközelebbi értekezletet!**

Ebben az esetben a nap végi zárásra vonatkozó információk, tudás pontosítása részét kell, hogy képezze a következő értekezletnek. Főként, hogyha ez nem csak egy képviselőnél probléma... de akkor is, ha csak egynél... És vezetőként az értekezleten véletlenül sem kell rámutatnod arra, aki ezt rosszul csinálta, de még arra sem, hogy vannak olyanok a csapatban, akik ezt rosszul csinálják.

Egyszerűen csak informáld a társaságot arról, hogy az egyik napirendi pont a nap végi zárással kapcsolatos prezentáció legjobb módjának a megismerése, gyakorlása lesz.

Világos, hogy mi történik?

Ezzel a stratégiával a csapatod valamennyi tagja biztos lehet benne, hogy valamennyi alkalommal, amikor felhív téged, akkor csak jó és pozitív szavakra számíthat. És minden értekezlet részeként kapnak egy mini értékesítési tréninget és ez az, amire ténylegesen szükségük van. És mindezt minden negatív, elmarasztaló mondat nélkül csinálod és anélkül, hogy kellemetlen helyzetbe hoznád és ezzel esetleg elveszítenéd bármelyik képviselőd is.

Felsorolni is sok lenne, mennyi mindent érhetsz el, ha ezt a stratégiát megfelelően alkalmazod. De az igazán fontos, hogy kapcsot, hidat építesz a csapatod és közötted, ami lehetővé teszi számodra, hogy **„ott legyél”, akkor is, ha a valóságban távol vagy...**