СТАТЬ «ЗВЕЗДОЙ» ПРОДАЖ

Лариса Саттарова

Как известно, хороший продавец на вес золота и редкая птица, которую надо суметь отловить. Но мало найти человека, предрасположенного к данному роду деятельности, его необходимо правильно обучить навыкам продаж. Именно этим – поиском потенциальных «звезд продаж» и их обучением – занимается «Академия инноваций», которая год назад совместно с Институтом страхового и инвестиционного бизнеса запустила проект в Москве.

окончила Первый профессиональный университет в 2008 году. В страховом бизнесе с 2004 года. Работала в компании – страховом брокере «Садко» экспертом по страхованию жизни, в ИФД «Капиталъ» и КСЖ начальником отдела продаж. Являлась директором агентства «Ренессанс. Жизнь и пенсия», руководителем агентства СК «Эрго жизнь», бизнес-тренером в НПФ «Норильский никель», директором управления страхования жизни в СК «Росгосстрах. Одна из авторов и генеральный директор проекта «Академия инноваций».

Идея создания обучающего проекта по воспитанию высококлассных специалистов в сфере продаж родилась не сразу. Перед тем, как взяться за обучение этому непростому делу, и мне и другим членам команды «Академии инноваций» пришлось пройти путь от агента до руководителя отдела продаж, заниматься тренерской деятельностью в разных компаниях. А началось все в 2009 году, когда мы работали в НПФ «Норильский никель» (в подразделении «Агентство Москва 1»). В процессе работы нам пришлось столкнуться с тем, что менеджеры, пришедшие в компанию относительно недавно, не справлялись с поставленными перед ними профессиональными задачами. Выстроенная в компании система обучения персонала не давала ожидаемых результатов. Но нам удалось решить эту проблему. Мы стали вносить изменения в систему обучения, добавляли новые элементы практических занятий, меняли способы подачи информации. Таким образом, эффективность работы менеджеров резко возросла. Это было первым успехом, в дальнейшем мы продолжали совершенствовать систему обучения наших продавцов. Так постепенно выстраивалась и отшлифовывалась целая технология, позволяющая растить эффективных менеджеров по продажам.

Впоследствии в нашей практике были и другие примеры успешного построения продающих подразделений в разных компаниях. В частности – создание департамента продаж в НПФ «Согласие». По мере реализации новых проектов, появления в послужном списке новых компаний, наращивался опыт, и совершенствовалась технология обучения.

Дефицит высококлассных агентов по продажам на рынке велик, и к нам не раз обращались страховые компании с запросом на подбор и обучение таких кадров.

В результате родилась идея уникального обучающего проекта, который совместил бы в себе и обучение, и рекрутинг.

Вот несколько пунктов, объясняющих необходимость такого обучающего курса, исходя из оценки сегодняшнего состояния финансового рынка в России.

1. У страховых компаний, пенсионных фондов, банков, инвестиционных компаний есть большие трудности в рекрутинге агентов и финансовых консультантов.
2. Уже набранные агенты и консультанты не в состоянии долго и продуктивно работать. Причина: не обучены правильно, нет грамотного сопровождения в работе менеджерами.
3. Давно работающих агентов очень сложно перестроить на схему кросс-продаж.
4. Даже если начинающий агент дает хорошие результаты, и далее его «повышают» до позиции менеджера (в качестве «логичного продолжения карьеры»), то не факт, что являясь хорошим продавцом, он будет хорошим наставником. Зачастую оказывается, что менеджер

не способен обучать других. Новички, пришедшие в его команду, быстро разочаровываются и уходят. И, несмотря на то, что в компаниях уделяется огромное внимание обучению, проблема решается с большим трудом или не решается вовсе.

Учитывая все это, мы запустили проект, решающий эти задачи.

Как известно, главным «золотым качеством» продавца является умение проводить переговоры. За время нашей работы в сфере продаж на рынке страхования и финансов у нас сам собой сложился термин – «профессиональный переговорщик». В нашей трактовке, это такой специалист, который способен проводить переговоры любого уровня сложности, в любых условиях, на любую тему. Наличие такого навыка необходимо, например, в профессиях, связанных с продажами, в том числе и в финансовой сфере.

В итоге, в июне 2013 года нашей командой (костяк которой сегодня насчитывает 10 человек, среди них – бизнес-тренеры, менеджеры, обученные по нашей технологии) совместно с Институтом страхового и инвестиционного бизнеса был запущен уникальный проект «Академия инноваций». Проект позволяет выявить людей с соответствующими способностями, воспитать из них этих самых «профессиональных переговорщиков», и удачно их трудоустроить.

Желающие трудоустроиться через Академию инноваций должны пройти обучение в проекте. Это не требует финансовых затрат, однако попасть на курс можно только после прохождения собеседования, после чего направленные на обучение в течение двух недель получают не только теоретические знания, но и становятся способными проводить переговоры с почти стопроцентным закрытием сделки.

Две недели каждый участник программы выполняет практические задания, проводит консультации граждан по инструментам финансовой защиты, существующим на российском рынке страхования, то есть по ОМС (обязательному медицинскому страхованию), ОПС (обязательному пенсионному страхованию), по страхованию имущества, страхованию от несчастного случая, по моторным видам страхования – ОСАГО и КАСКО, накопительному страхованию жизни, а также по банковским продуктам.

Проводя тренировочные встречи, слушатели курса обучаются правильному ведению переговоров, а ежедневная отработка всех ошибок с помощью профессиональных тренеров позволяет им за две недели стать хорошими специалистами в данном вопросе. Наша технология позволяет иметь большой входящий поток соискателей. Набор осуществляется постоянно, каждую неделю стартует новая группа. Еженедельно начинают курс 40–60 человек, это дает возможность обеспечить рынок необходимым количеством хороших специалистов-продавцов.

И не важно, вся ли группа до конца проходит этот двухнедельный курс, или всего лишь 5–6 слушателей (еженедельно), они остаются довольны полученным результатом. Все тренировочные встречи завершаются продажами одного, двух или даже полного пакета продуктов (инструментов финансовой защиты), применяемых в обучении. Это является косвенной оплатой учащихся за прохождение обучения. Строгий отбор во время финальных экзаменов по окончании курса позволяет на выходе получать квалифицированные кадры, которые в дальнейшем становятся идеальными кандидатами на позиции продавцов в подразделениях компаний, работающих в сфере страхования.

По окончанию обучения участники программы получают сертификат установленного образца Института страхового и инвестиционного бизнеса. Набор осуществляется постоянно, каждую неделю стартует новая группа.

Наша технология позволяет иметь большой входящий поток соискателей (еженедельно начинают курс 40–60 человек), это дает возможность обеспечить рынок необходимым количеством хороших специалистов-продавцов.

Наш проект в первую очередь интересен тем, кто хочет освоить новую профессию, научиться навыкам успешных переговоров и найти работу. Проект дает возможность получить новую профессию и трудоустроиться тем, чья профессия стала невостребованной на рынке труда, дает возможность трудоустройства несовершеннолетним в возрасте от 14 лет и людям «без связей», отчаявшимся найти работу после сорока.

Стоит отметить, что, помимо помощи в профессиональной сфере, навыки «профессионального переговорщика» помогают улаживать вопросы и в личной жизни. Люди, прошедшие курс, начинают больше интересоваться вопросами культуры, искусства, их эмоциональный фон выравнивается, они начинают творчески подходить к решению проблем.

Молодые специалисты без опыта работы (вчерашние студенты, а ныне выпускники ВУЗов) после прохождения обучения у нас получают возможность реализовать себя на рынке труда, так как такие специалисты являются более эффективным ресурсом для любого работодателя.

Проект позволяет трудоустроиться и реализовать себя людям с ограниченными физическими возможностями, что является очень важным шагом в социализации трудового населения нашей страны. А ведь среди таких людей чаще всего и встречаются гении и настоящие таланты!

Надо сказать, что проект «Академия инноваций» сегодня привлекает к себе большое внимание. Это настоящая школа бойца, пройти которую под силу только тем, кто готов обучаться. Тех, кто успешно прошел все испытания, можно по праву назвать настоящими «звездами продаж».