

УДК 331.108

ББК 65.240

И21

Иванова С.

И21 Не продают? Будут! Всё об управлении отделом продаж / Светлана Иванова. — М. : Альпина Паблишер, 2021. — 204 с.

ISBN 978-5-9614-5666-0

Грамотное управление отделом продаж — залог коммерческого успеха любой организации. Гуру в области HR Светлана Иванова рассказывает о полном цикле работы с командой продажников: от формирования четкого представления о том, кто нужен в отделе, и выбора оптимальных кандидатов до управления, мотивации, развития и корректировки проблемного поведения сотрудников. В этой книге все предельно практично: необходимый минимум теории и множество заданий, упражнений и кейсов, которые помогут вам в работе.

Также здесь описана новая типология, которая основывается на ключевых особенностях личности. Вы узнаете, кто лучше всего подходит на роль продавца и как работать с сотрудниками, которые на первый взгляд не очень подходят для работы в продажах. Внедрите методику Светланы, и все ваши сотрудники станут продавать успешно.

УДК 331.108

ББК 65.240

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу tylib@alpina.ru.

© Светлана Иванова, 2021

© ООО «Альпина Паблишер», 2021

ISBN 978-5-9614-5666-0

Содержание

Введение. Не продают? Будут, когда вы внедрите инструменты из этой книги.....	5
Глава 1. Кто наши герои, и какие они бывают	7
Глава 2. 8 типов личности. Комплексная типология метапрограмм.....	11
Глава 3. 8 типов личности и работа с клиентами и в продажах	19
Глава 4. Система компетенций (необходимых для работы характеристик) коммерческого персонала	23
Глава 5. Оценка кандидатов и сотрудников отделов продаж при приеме на работу и в процессе работы	34
Глава 6. Подходы к мотивации сотрудников отдела продаж.....	57
Глава 7. Типичные зоны демотивации/стресса торгового персонала	91
Глава 8. Варианты анализа и коррекции поведения сотрудников отдела продаж	102

Глава 9. Развивающий процессный контроль и двойные визиты. Искусство обратной связи.....	112
Глава 10. Виды управленческого влияния.....	134
Глава 11. Развитие и обучение сотрудников коммерческих отделов.....	171
Глава 12. Книга продаж как инструмент развития и обучения	184
Глава 13. Самопрезентация, роли и имидж продавца	194
Глава 14. Оптимизация времени при работе в продажах.....	199