



Российская Гильдия Риелторов

# Как обучать и развивать сотрудников игропрактиками

- Принципы обучения взрослых людей
- Пирамида восприятия информации
- 16 форм и форматов обучения
- Как составить план-сетку обучения
- +бонус игровые тренировки

# Екатерина Лихобицкая

- ◆ Корпоративный бизнес-тренер АН «Аякс», руководитель проектов развития сотрудников
- ◆ Сертифицированный и лицензированный бизнес-тренер, игротехник, коуч
- ◆ Опыт работы в обучении 17 лет
- ◆ Член ассоциации бизнес-тренеров России
- ◆ Автор курса «Технология продаж новостроек» и «Формирование мотивации на покупку»
- ◆ Тренер проектов Наставничество (набор и адаптация персонала),
- ◆ Обучение управляющих менеджеров
- ◆ Разработка игр и упражнений для отработки навыков продаж
- ◆ Организатор и спикер всероссийских и международных бизнес-туров
- ◆ Непрерывная работа в сфере бизнеса и продаж, позволяет мне разрабатывать и внедрять технологии, которые соответствуют реальности рынка и повышают эффективность сотрудников





# Как тренировать навыки продаж



# Особенности обучения взрослых

- ✦ Осознанное отношение к процессу своего обучения;
- ✦ Потребность в самостоятельности;
- ✦ Потребность в осмысленности обучения (для решения важной проблемы и достижения конкретной цели), что обеспечивает мотивацию;
- ✦ Практическая направленность в отношении обучения, стремление к применению полученных знаний, умений и навыков;
- ✦ Наличие жизненного опыта — важного источника знаний;
- ✦ Влияние на процесс обучения профессиональных, социальных, бытовых и временных факторов.

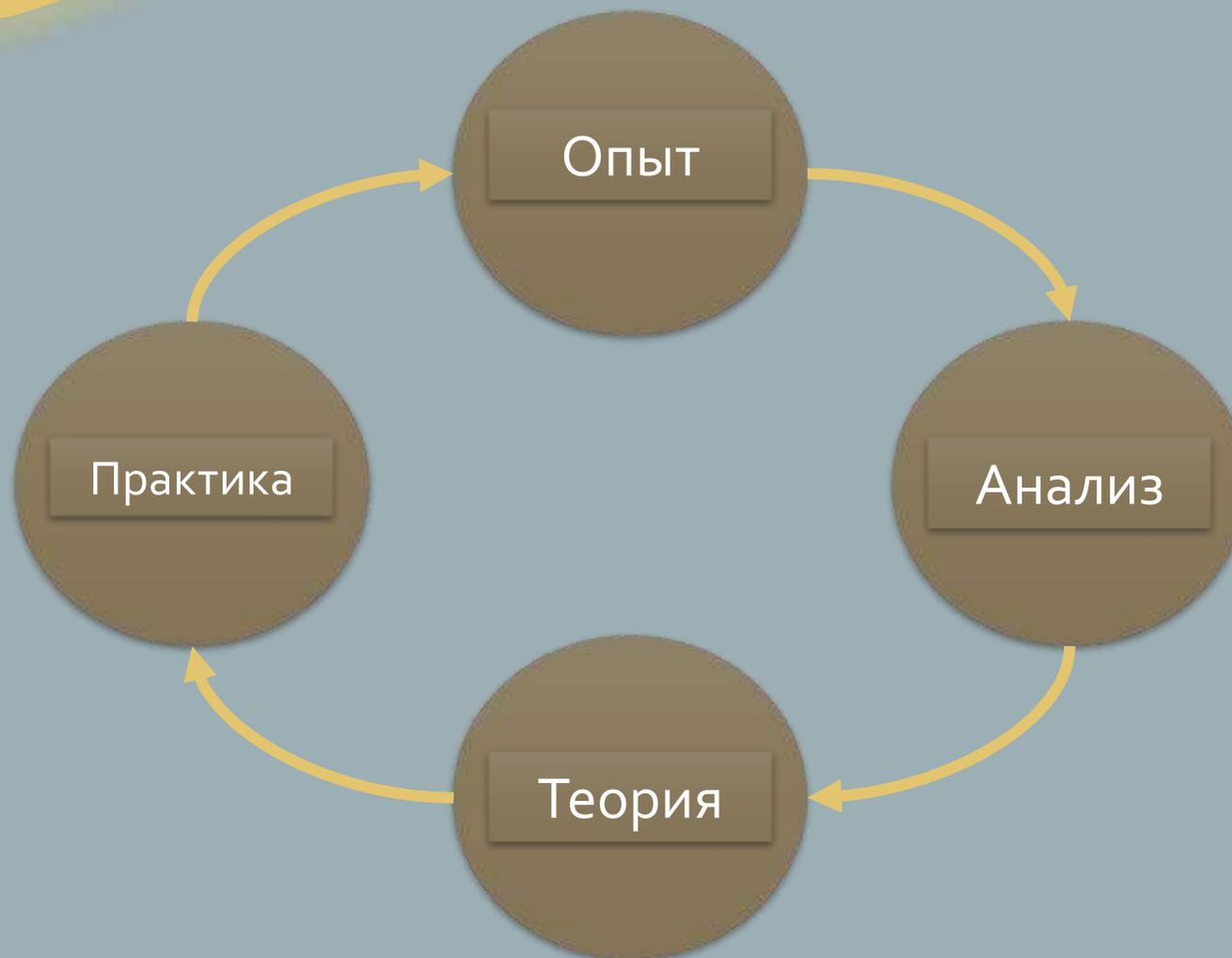


# Формы обучения взрослых





# Модель процесса обучения и усвоения человеком новой информации





# Формы занятий и тренировок

- ◆ Геймификация
- ◆ Видеоуроки
- ◆ Кейсы
- ◆ Бизнес-игра
- ◆ Викторина
- ◆ Тестирование
- ◆ Википедия/Устав
- ◆ Мастер-класс
- ◆ Внешний тренинг
- ◆ Тренажеры
- ◆ Презентации
- ◆ Мотивационные встречи
- ◆ Тренинги личностного роста
- ◆ Навыковые тренинги
- ◆ Мозговой штурм
- ◆ Батлы



# Видеоуроки

- ✦ Курс должен состоять из 5-10 видеоуроков, длительностью 10-20 минут.
- ✦ Лучше записать самостоятельно. Или заказать у компании, которая работает по вашим технологиям.
- ✦ Лучше всего размещать такие видео на внутреннем сайте компании в виде целого курса обучения. Это позволит при необходимости пересмотреть нужный ролик в любой момент.
- ✦ Обязательно тестирование пройденного материала и практические задания.
- ✦ Проводить 1 раз в 2-3 месяца.



# Тестирование

- ✦ Проводится как метод оценки знаний.
- ✦ Определяет степень усвоения информации.
- ✦ Навыки нельзя измерить тестом.
- ✦ Проводить не более 1-2 раз в месяц.



# Викторина

- ✦ Обучает сосредоточиться на получаемой информации, искать главное.
- ✦ Закрепляет знания.
- ✦ Проводится быстро и динамично.
- ✦ Используется систематично 1-2 раза в неделю.



# Википедия/Устав/ Регламенты

- ✦ Создание глобальной базы знаний даёт возможность постоянно обучаться и делиться знаниями друг с другом. Крайне актуально для новичков — у них самая острая необходимость в познании всего, что связано с продажей.
- ✦ Копилка знаний содержит в себе:
  - ✦ регламенты;
  - ✦ договоры;
  - ✦ типовые отчёты;
  - ✦ правила;
  - ✦ шаблоны;
  - ✦ техники переговоров;
  - ✦ листы работы с возражениями;
  - ✦ скрипты разговоров;
  - ✦ видеозаписи обучений;
  - ✦ презентации;
  - ✦ кейсы;
  - ✦ список полезной литературы;
  - ✦ список полезных сервисов;



# Кейсы

- ✦ Этот способ заключается в обсуждении реальной ситуации продажи товара.
- ✦ Берите любой пример совершения сделки (или срыва сделки) в вашей организации и обсудите с сотрудниками ошибки и успешные действия продавца. Пусть каждый предложит альтернативные решения проблемы.
- ✦ Ваша задача – комментировать предложения и объяснять причину того или иного исхода решения менеджера.
- ✦ Проводить 1-2 раза в неделю.



# Бизнес-игра

- ✦ Отличный вариант для внедрения новых технологий. Для обучения всей технологии в целом. Отработки навыка.
- ✦ Закрывает вопросы понимания, принятия технологий и внутреннего сопротивления новому.
- ✦ Такая форма позволяет сотрудникам «прожить» разные ситуации нашего бизнеса. Побывать в разных ролях и прочувствовать на себе реакции клиентов.
- ✦ Например: КанБан, Монополия, Кто хочет стать миллионером, Лига чемпионов, ПРОдай.
- ✦ Проводить 1 раз в квартал (всей компании).



# Мастер-класс

- ✦ Мастер-класс может проводить ваш опытный сотрудник (но здесь нужно подумать о его мотивации), или вы.
- ✦ На мастер-классе должны затрагиваться следующие вопросы:
  - Процесс продажи (поэтапно, с разбором проблемных моментов);
  - Личное отношение каждого менеджера к работе;
  - Особенности/фишки работы;
- ✦ Продолжительность такого тренинга составляет час, периодичность проведения – 1-2 раза в месяц.
- ✦ Проводить мастер-классы можно как для новичков, так и для опытных сотрудников.



# Тренажеры

- ✦ Самостоятельная тренировка.
- ✦ Механическое запоминание скриптов.
- ✦ Подходит только для новичков на первых 2 неделях обучения.



# Презентации

- ✦ Отличная отработка навыка.
- ✦ Способ запомнить информацию.
- ✦ Проводятся четко по алгоритму (иначе формируется неправильный навык).
- ✦ Обязательна проверка усвоенной информации.
- ✦ Подготовка презентации всеми сотрудниками.
- ✦ Пример: горячие предложения, новостройки, акции банков, новые законы, успешные кейсы, инфраструктурные изменения в городе, партнерские программы.
- ✦ Проводить 2-3 раза в неделю. Длительность 30 – 40 минут.



# Мотивационные встречи

- ◆ Заряжают на действия и дают энергию.
- ◆ Помогают поверить в результат.
- ◆ Напоминают о целях.
- ◆ Создают команду.
- ◆ Вдохновляют.
- ◆ Пример: мысли формы, план к цели, успехи сотрудников, флеш мобы, традиционные встречи (чаепития) и т.п.
- ◆ Проводить 1-2 раза в неделю.



# Тренинги личностного роста

- ◆ К продажам прямого отношения не имеют, но на деле — влияют ещё как!
- ◆ Тайм-менеджмент, планирование, SWOT-анализ, финансовое планирование, искусство установления контакта, целеполагание, эмоциональный интеллект, развитие скорости мышления (памяти, внимания, логики), ораторское мастерство, самопрезентация и т.п.
- ◆ Когда менеджер повышает личную эффективность, самочувствие, энергетику — это сразу отражается на его успехах в работе, и, как следствие, — лояльность к компании, перерастающая зачастую в патриотические чувства.
- ◆ Проводить 1 раз в два месяца.



# Навыковые тренинги

- ◆ Отработка навыка отдельного этапа продаж.
- ◆ Корректировка привычек.
- ◆ «Ремонт» сопротивлений.
- ◆ Повышение конверсии.
- ◆ Длительность 2-4 часа.
- ◆ Проводить 2 раза в месяц.



# Мозговой штурм

- ✦ Для поиска решений для задач бизнеса.
- ✦ Продажа решений сотрудникам.
- ✦ Коммуникации между сотрудниками, отделами, руководителями.
- ✦ Все идеи записываем, ничего не критикуем.
- ✦ Вырабатываем совместную стратегию.
- ✦ Повышаем значимость мыслей и идей сотрудников.
- ✦ Выявляем проблемные зоны.
- ✦ Проводить систематично 1 раз в месяц.



# Батлы

- ✦ Крутой инструмент отработки отдельного навыка в игровой форме.
- ✦ Эффект соревнования. Азарт значительно увеличивает интерес.
- ✦ Обязательно яркий финал и награждение.
- ✦ Задействуем максимум сотрудников.
- ✦ Пример: возражения, крючки, презентации, новостройки, скрипты и алгоритмы встречи.
- ✦ Проводить 1 раз в пол года.

# Для чего Геймификация

- ✦ Во время игры не страшно совершать ошибки, ведь их можно исправлять. Благодаря этому, обучающийся сосредоточен на самом процессе учебной деятельности, не испытывает страха и нервного напряжения из-за боязни допустить ошибку;
  - ✦ В процессе игровой деятельности учебный материал подкрепляется положительными эмоциями, которые благоприятно влияют на запоминание информации;
  - ✦ В игровом процессе невозможно от молчаться и не включиться в него. Другим участникам необходимы твои мысли, доводы и предложения. В совместной игровой деятельности процесс изучения материала идёт быстрее и легче;
  - ✦ Игровой процесс имеет личностные значения, в то время как сам процесс обучения обезличен. Во время игры можно примерить на себя различные социальные роли и получить опыт, знания в безопасных психологических условиях. Это гораздо интереснее, чем просто отвечать на задаваемые вопросы;
  - ✦ Обычный процесс обучения – это шаблон, а игра – это что-то удивительное, завораживающее и необычное, ведь далеко не каждый преподаватель использует этот метод.
- Таким образом, игра является очень полезным и нужным методом, который позволяет разнообразить, улучшить процесс обучения и запоминания учебной информации.
- ✦ Проводить ежедневно.

# Алгоритм создания упражнения

1

Выбор концепции и формы упражнения

2

Цель упражнения. Что должен сказать/понять участник после выполнения упражнения?

3

Движок упражнения. Что участники должны сделать чтобы добиться цели упражнения?

4

Форма. Как участник будет делать?

5

Инструкция



# 60 вопросов

- ◆ Цель упражнения – потренировать навык задавания вопросов. Задача участников – задать максимум вопросов собеседнику за 3 минуты, ориентир 60 штук. Тематика вопросов – либо продукт, который Вы продаёте, либо личные вопросы.
- ◆ Условия: участники работают в парах. Один задаёт вопросы, второй только считает количество (не отвечает). Тренер засекает первые 3 минуты, подводит итог. Затем участники в парах меняются ролями и тренер объявляет второй раунд.
- ◆ Вопросы после упражнения: Кто из участников задал больше вопросов? Все ли вопросы были по заданной теме? Какие именно вопросы задали участники?



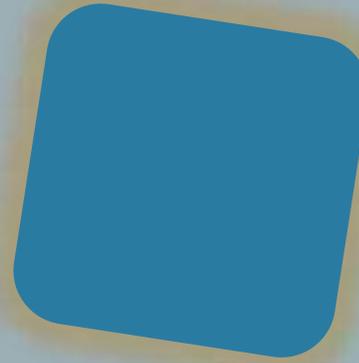
# Возражения на МИЛЛИОН



- ✦ Составляем список основных возражений.
- ✦ Делим группу на команды (3-5 человек).
- ✦ Прописываем схему отработки и оцениваем каждый этап.
- ✦ Например: Уточняющий вопрос – 100 000. Интрига – 200 000. Каждый аргумент по 100 000 (не более трех аргументов). Закрывающий вопрос – 100 000.
- ✦ Задача команде заработать миллион.
  
- ✦ Оцениваем строго по алгоритму.



# 4 почему



- ◆ Есть прекрасные 4 вопроса, на которые должен знать ответ продавец:  
“Почему клиент должен это купить?”, “Почему он должен купить именно у Вас?”,  
“Почему он должен купить по этой цене?”, “Почему он должен купить быстро?”
- ◆ Условия: ответы можно сформулировать как коллективным разумом, так и самостоятельно каждым участником.
- ◆ Вопросы после упражнения: Как ответили участники? Какие аргументы более выигрышные?



# Белый и черный ангел



- ✦ Замечательное упражнение для работы с возражениями, помогающее увидеть, как происходит процесс принятия решения покупателем о заключении сделки.
- ✦ Нужны трое участников.
- ✦ Посредине стоит участник-клиент, справа от него белый ангел, он аргументирует в пользу совершения сделки, а черный ангел выступает против. Клиент ничего не говорит, только слушает доводы обоих ангелов, если аргумент убедил его, он делает шаг вперед, если нет – остается на месте.
- ✦ При обсуждении нужно подчеркнуть, какие аргументы были самыми значимыми, как можно было отработать еще возражения черного ангела. Игра в тренинге по продажам проводится несколько раз, чтобы каждый из участников побывал в роли белого ангела.



# Слепой показ

- ✦ Делим группу на пары.
- ✦ Первая часть упражнения – это выяснение истории (запроса нашего клиента). По очереди в паре.
- ✦ Далее каждая пара проводит слепой показ.
- ✦ Одному завязываем глаза. Второй проводит презентацию объекта (исходя из того, что успел выяснить у напарника).
- ✦ После презентации спрашиваем у клиента: Общее впечатления? Какую картинку видел? Чего не хватило? Насколько совпадало с его картинкой?



# Секреты успеха



## Обучение

Тренировки – навыки - результат



## Система

Четкость – действия - результат



## Технологии

Сервис – профессионализм - результат



Каталог партнеров  
по образовательной  
деятельности



<https://rgr.ru/educat/>

Благодарю за внимание

