

INTERNATIONAL
HOUSING
CONGRESS

5-9 2020
OCTOBER
SAINT PETERSBURG

Искусство Управления Продажами

Как стать 5-звёздочным агентом

The art of sales management

How to become a 5-Star Agent!

Дисклеймер

Disclaimer

Мнение

Opinions

Опыт

Experiences

Работает для меня

Works for me



Брать информацию

Take in info

Ваши выводы

Your conclusions

Работает для Вас

Works for you

Ситуация

Situation

1. Неуверенность



2. Беспокойство



3. Стресс

4. Проблемы



Uncertain
Worried
Stress
Problems

Опыт

Experience

Наш Прошлый Опыт Формирует Нас Сегодняшних!

Наш Сегодняшний Опыт Формирует Нас Завтрашних!

Our past experiences forms who we are today!
Our experiences today forms who are tomorrow!









Международный Фандрейзинг

Fundraising







Какой ценный опыт был у Вас?

What are Your Most Valuable Experiences?





МИССИЯ

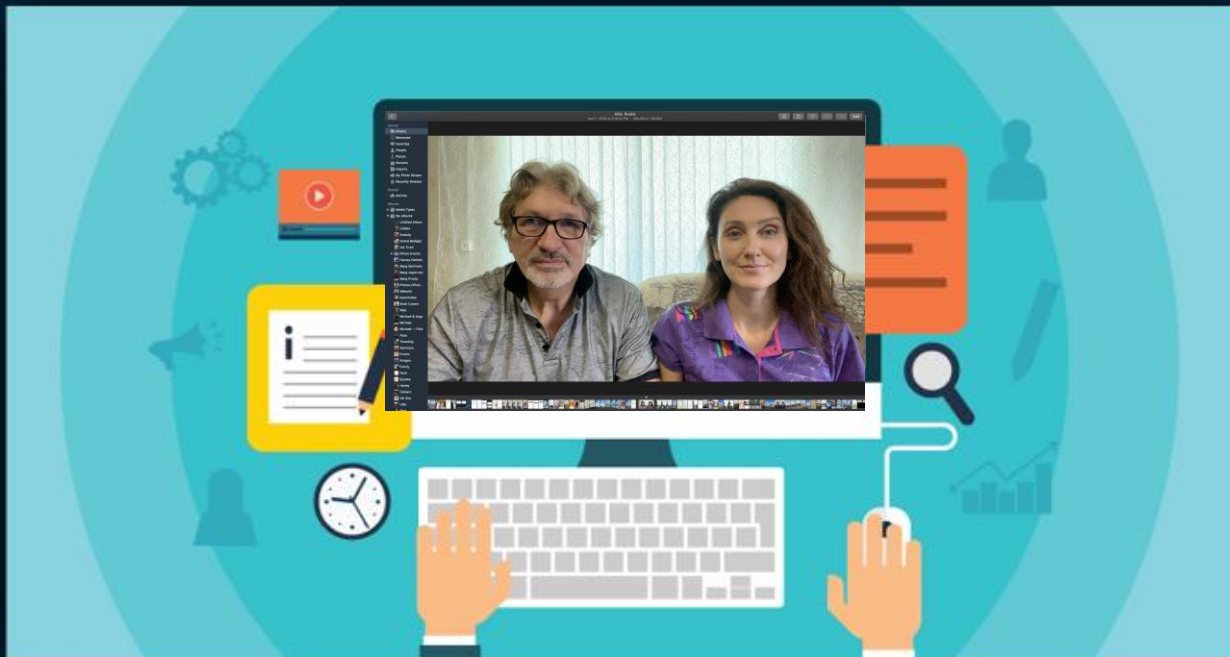
**Помогать людям осознать и развивать свой истинный потенциал,
чтобы стать наилучшей версией самого себя!**

Help People discover and develop their true potential to become the best possible version of themselves!

Темы Тренингов



Вебинар-тренинг



Webinars

Семинары

Seminars



Специализированные Тренировочные Курсы



KISS

Keep It Short & Simple

Кратко & Просто

Успех

Success



Успех в бизнесе

Business Success



Прибыль



Лояльные Клиенты



Лояльная Команда

Profit
Loyal Clients
Loyal Team

Успех

Success



Каково Ваше Видение Успеха?

What is Your Vision of Success?



Инструменты по Лидерству и Управлению Командой

Leadership & Management Tools

Лидеры > люди идут за ними

Управленцы > люди работают у них

Успешному Руководителю нужно и то, и другое!

Leaders > have people follow them

Managers > have people work for them

A successful Director needs to be both!

МИССИЯ

ЦЕННОСТИ

ВИДЕНИЕ



MISSION

OUR MISSION

Help People discover and develop their true potential to become the best possible version of themselves!



VISION

OUR VISION

Our 5-Star Systems are successfully being used around the world making our clients succeed in business as well as in personal life.



VALUES

OUR VALUES

1. Being friendly and professional
2. Having win-win relationships
3. Delivering valuable results



МИССИЯ

НАША МИССИЯ

Помогать людям осознать и развивать свой истинный потенциал, чтобы стать наилучшей версией самого себя!



ВИДЕНИЕ

НАШЕ ВИДЕНИЕ

Наши 5★ Системы широко используются нашими клиентами по всему миру, делая их успешными, как в бизнесе, так и в личной жизни!



ЦЕННОСТИ

НАШИ ЦЕННОСТИ

1. Дружелюбие и профессионализм
2. Отношения выигрыш - выигрыш
3. Предоставление ценных результатов

TED: Распространять идеи

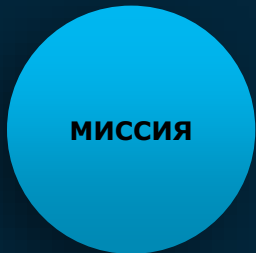
Disney: Делать людей счастливыми

Google: Организовать мировую информацию и сделать её
глобально доступной и полезной

TED: To spread ideas

Disney: To make people happy

Google: To organize the world's information and make it universally accessible and useful



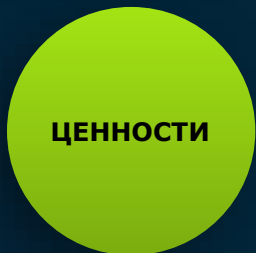
НАША МИССИЯ

Empty light blue rectangular box for writing the mission statement.



НАШЕ ВИДЕНИЕ

Empty light orange rectangular box for writing the vision statement.

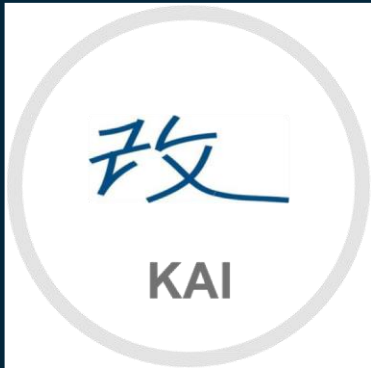


НАШИ ЦЕННОСТИ

Empty light green rectangular box for writing the values.



Изменения



CHANGE

+

Лучше



BETTER

=

Непрерывные Улучшения

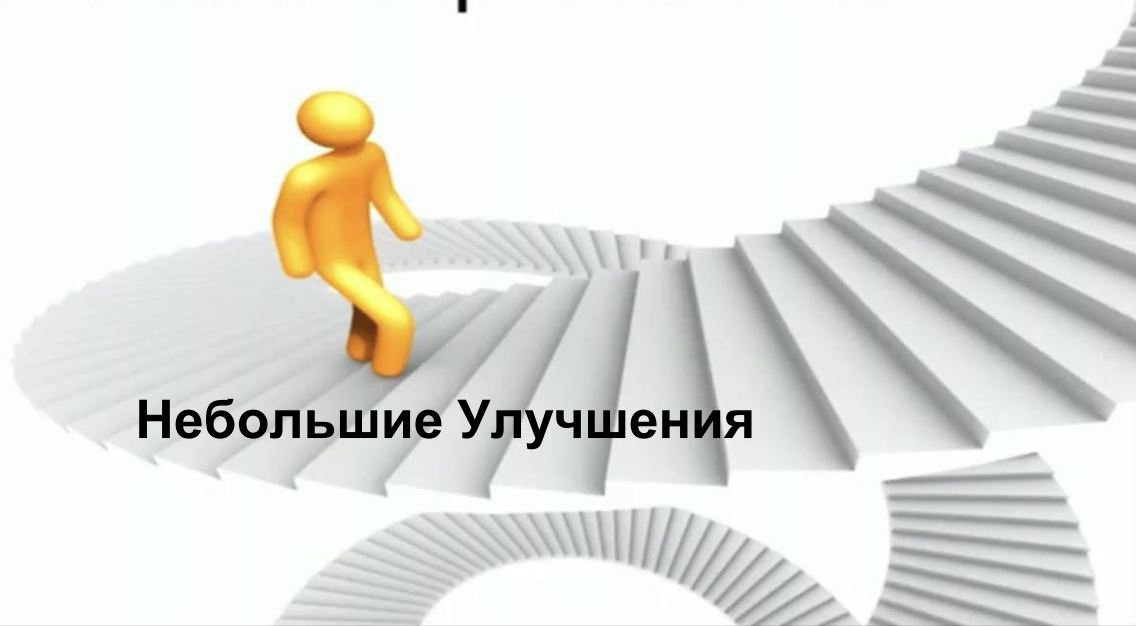


**CONTINUOUS
IMPROVEMENT**

**Everybody!
Everyday!
Everywhere!**

Каждый! Ежедневно! Повсеместно!

Kaizen / Small Improvements



Небольшие Улучшения



Logos of the world's most admired companies Fortune
2009 - Japan



info@translation-source.com

Кайдзен

Kaizen

Философия

Создание культуры, при которой
вся КОМАНДА активно
вовлечена в улучшение
компании

Philosophy

Developing a culture where the whole
TEAM is actively engaged in improving the
company

План Действий

Организация действий,
направленных на улучшение
конкретных областей
деятельности компании

Action Plan

Organizing actions focused on improving
specific areas in the company

TEAM



Вместе Каждый Достигает Большого

Together Everyone Achieves More



12 - Kaizen Target Areas – Kaizen Teams

- **Customer Service** – can be improved
- **Quality** – can be improved
- **Costs** – can be lowered
- **Schedule** – improve delivery and production time
- **Cycle Time, Set-up Time** – can be reduced
- **Inventory** – reduce the unnecessary stock
- **Safety** – reduce possible accidents
- **People** – improve worker's skills and knowledge
- **Equipment** – improve downtime and efficiency
- **Environment** – improve air quality, reduce odors
- **Visual** – use colors, clean up, find things easier
- **Location** – reduce unnecessary motion or facilitate necessary interaction, etc.

KAIZEN

(Ky ' zen)

The Key to
Japan's
Competitive
Success

MASAAKI IMAI

Кайдзен области

Kaizen Target Areas

- 1. Профессионализм и Командообразование**
- 2. Качество продуктов и Результаты Клиентов**
- 3. Активные и Командные Продажи**
- 4. Экстраординарная Забота о клиентах**

- Professionalism & Teamwork
- Product Quality & Client Results
- Active Sales & Team Sales
- WOW Customer Care

Кайдзен Список

Kaizen List

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Кайдзен План

Kaizen Plan

Что What	
Кто Who	
Почему Why	
Как How	
Результаты Results	



Мотивация и Компетентность



Мотивация

Motivation

Материальная и Нематериальная



Материальная

Material

1. **Зарплата (Фиксированная или процент от продаж)** *Salary*
2. **Бонусы (По результатам работы)** *Bonus*
3. **Социальный пакет (Медицинское страхование, выплаты в пенсионный фонд, акции и т.д)**
Social Package
4. **Автомобиль, мобильный телефон, ПК, одежда, фитнес центр, детский сад и т.д.**
Car, Telephone, PC, Lunch, Fitness, Kindergarden



Нематериальная

Non-Material

1. **Бизнес план (цели и планирование)** Goals & Plans
2. **Регулярные собрания** Meetings
3. **Должностные инструкции** Job Descriptions
4. **Решение проблем** Problem Solving
5. **Планы (премии и благодарность)** Quotes & results with awards & recognition
6. **Игры (соревнования)** Games
7. **Премии и признание** Awards & recognition
8. **Статистики/показатели (KPI)**
9. **Дисциплина (правила и штрафы)** Discipline with rules & penalties
10. **Обучение (опыт плюс личностный и профессиональный рост)**
Education
11. **Помощь клиентам, создание новых рабочих мест, социальная значимость, гордость** Helping clients, creating jobs, social value, proudness



Компетентность

Competence

Обучение

Study

Тренировки

Training

Люди



Книги

Books



Обучение

Study

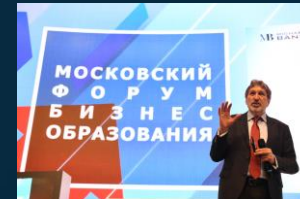
Видео

Videos



Семинары

Seminars



Люди

People



Тренировки Жёстких Навыков

Hard Skills Training



Тренировки Мягких Навыков

Soft Skills Training



Скрипты

Scripts



Ролевая игра

Role Play

Формула

Formula

Мотивация + Компетентность = Результаты

Motivation + Competence = Results

Страсть + Навыки = Результаты

Passion + Skills = Results

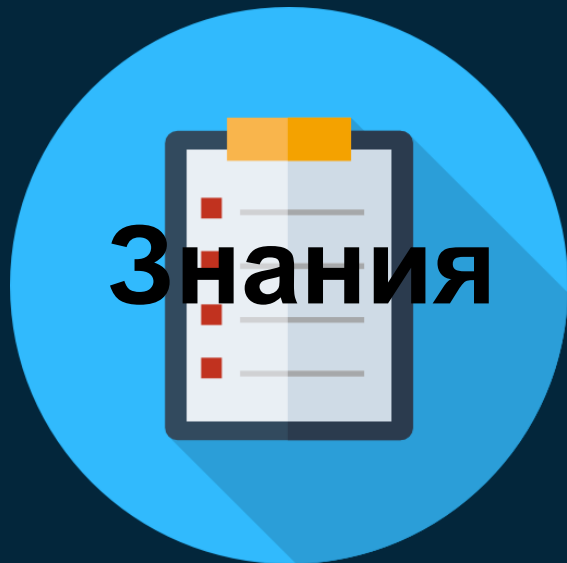
Желание + Способность = Результаты

Want + Can = Results

Программа Обучения и Тренировок

Study & Training Program

Обучение



Знания

Study = Knowledge

Тренировки



Навыки

Training = Skills

Анализ Деятельности

	Имя:	Оценка 1 > 5 *	План улучшения показателей
1	Первоначальная продажа (First)	2	
2	Повторные продажи (Repeat)	3	
3	Конверсия продаж (Conversion)	2	
4	Командная игра (Team)	1	
5	Клиентоориентированность (Service)	4	
6	Профессиональный вид (Professional)	5	
7	Профессиональный рост (Growth)	2	
8	Мотивация (Motivation)	2	
9	Ответственность (Responsibility)	3	
10	Управление временем (тайм-менеджмент) (Time)	3	

Продавать = ПОМОГАТЬ

To Sell = to HELP



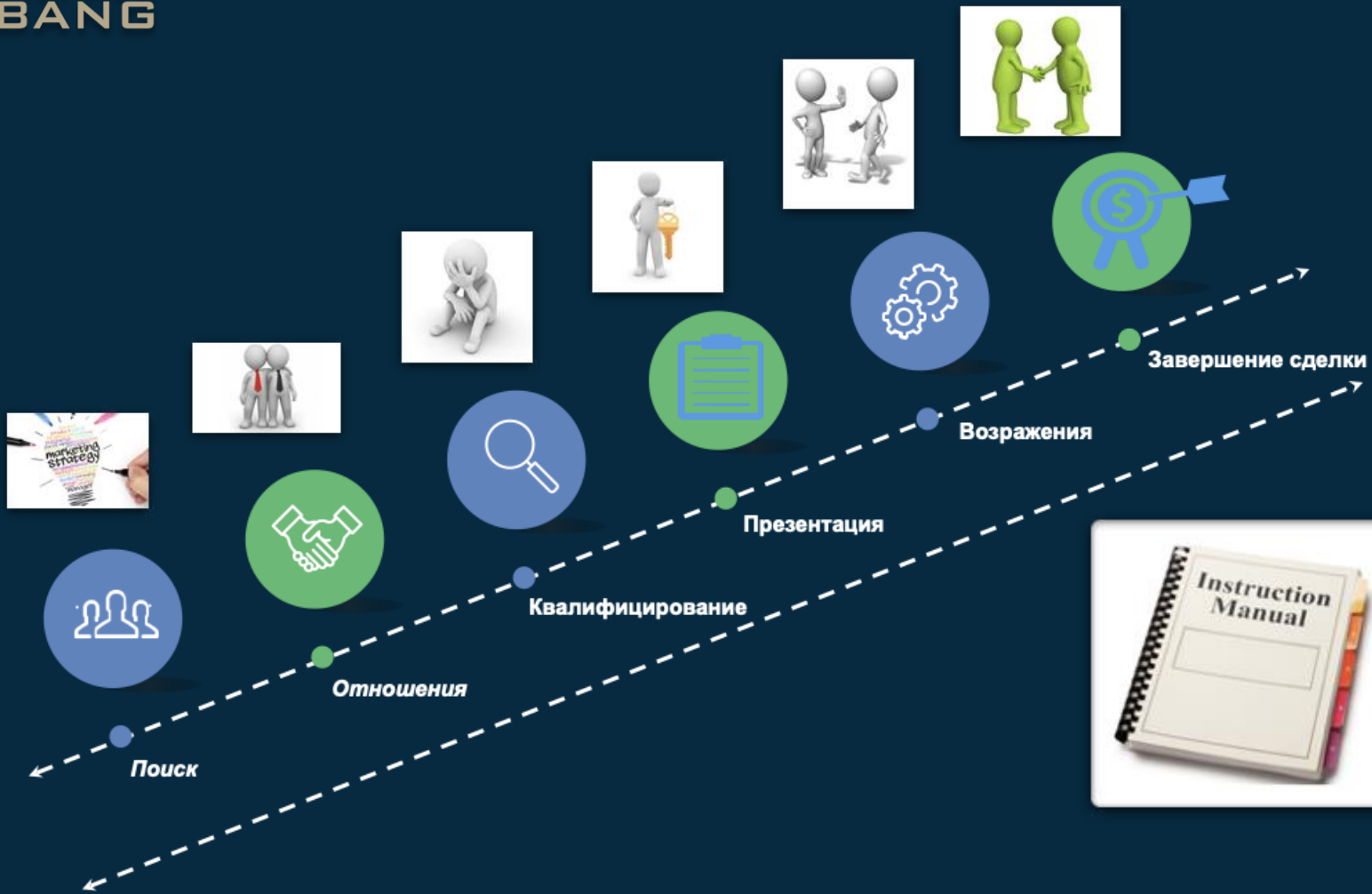


Michael Bang 5-Star Sales System

Пред-продажа		Процесс продажи		Пост-продажа	
Мотивация	Какие Ваши цели и мечты? Нравится ли Вам продавать? Нравится ли Вам оказывать помощь клиентам? Являетесь ли Вы настоящим профессионалом в продажах?	Поиск проспектов	<i>Любая деятельность, направленная на поиск квалифицированных проспектов для Ваших продуктов</i>	Административная работа	<i>Выполните бумажную работу. Поместите ценную информацию в базу данных.</i>
Знания	Какой у Вас уровень знаний и понимания в отношении Ваших продуктов, рынков, конкурентов, технологии продаж, а также взаимодействия с самим собой и другими людьми?	Выстраивание отношений	<i>Любая деятельность, направленная на выстраивание доверия и связи с Вашими проспектами.</i>	Анализ	<i>Проанализируйте встречи по продажам и результаты, и выявите, чему Вы можете научиться, а что изменить. Используйте статистики, чтобы измерить результаты</i>
Навыки	Какой у Вас уровень навыков в нахождении потенциальных клиентов и проведении их через Процесс продажи, чтобы заключить выгодную сделку?	Квалифицирование	<i>Задавайте вопросы, чтобы выявить потребности, желания и возможные носители в покупке Вашего продукта.</i>	Последующая работа	<i>Поддерживайте контакт с Вашими клиентами, чтобы убедиться, что они удовлетворены и углубить отношения дел, если они неудовлетворены. Помогите в сборе отзывов когда это необходимо.</i>
Обучение	<i>Ваша программа обучения должна повысить Вашу мотивацию, знания и навыки в работе с Вашими продуктами и рынками. Как продавать и как взаимодействовать с другими людьми, включая самого себя!</i>	Презентация	<i>Презентуйте Ваш продукт, как решение для потребностей и желаний Ваших проспектов.</i>		
Планирование	<i>Занимайтесь бизнес планированием и управлением временем, проводя для этого регулярные собрания. Планируйте Ваши цели и меры в отношении сбора дебиторской задолженности. Проведите игры, выявляя квоты и вручая награды. Планируйте работу с отдельными клиентами.</i>	Улаживание возражений	<i>Поймите и углубьте любое сопротивление и проведите переговоры по условиям.</i>		
		Завершение сделки	<i>Завершите и подведите итоги сделки.</i>		

Процесс Продажи

Sales Process



Чек-лист для Подготовки

Preparation Checklist

Client Info
Relationship
Qualify
Present
Objections
Closing

- Инфо о клиенте
- Отношения
- Квалифицирование
- Презентация
- Возражения
- Завершение



Анализ Встречи

Meeting Analysis

Client Info
Relationship
Qualify
Present
Objections
Closing
Improvement

- Инфо о клиенте
- Отношения
- Квалифицирование
- Презентация
- Возражения
- Завершение
- Улучшения



5 Органов Чувств

1. Зрение

2. Обоняние

3. Слух

4. Вкус

5. Осязание



Скрипт презентации

Presentation Script

1. Свойства	2. Выгоды	3. Вопросы

Скрипт презентации

Presentation Script

1. Свойства	2. Выгоды	3. Вопросы
Местоположение <small>Location</small>		
Качество <small>Quality</small>		
Свойства <small>Features</small>		
Цена <small>Price</small>		
Что-то ещё <small>Extras</small>		

Какие из этих выгод являются наиболее ценными для Вас?

Which of these benefits are the most valuable for you?

1. Features	2. Benefits	3. Questions
Incredible location	You can easy get to You can enjoy	How could that be interesting for you?
Great features Italian design	You will enjoy every day	What do you think/feel about that?
German quality	You don't have to worry about repairs	Have you ever been upset about low quality?
Good price	You make a great financial deal	Do you like great deal? What is your best deal?
Good investment	Your money will grow	Have you ever done bad investments

1. Свойства	2. Выгоды	3. Вопросы
Замечательное месторасположение	Вы легко можете добраться до... Вы можете получать удовольствие от...	Насколько это может быть интересно для Вас?
Прекрасные свойства... Итальянский дизайн...	Вы сможете наслаждаться каждым днем...	Что Вы думаете/чувствуете об этом?
Немецкое качество	Вам не нужно будет беспокоиться о ремонтах	Вас когда-нибудь огорчало низкое качество?
Хорошая цена	Это великолепная финансовая сделка	Вам нравится заключить великолепные сделки? Как у Вас была лучшая сделка?
Хорошая инвестиция	Ваши деньги будут приумножаться	Был ли у Вас когда-нибудь пример плохой инвестиции?

Возражения

Objections

1. Выслушать

Listen

2. Задать уточняющие вопросы

Clarify

3. Понять

Understand

4. Аргументировать

Information



Резюме

Summary

1. Michael & Asya
2. Mission, Vision, Values
3. Kaizen
4. Motivation & Competence
5. Performance Evaluation
6. Sales Process
7. Scripts & Training
8. YOU

1. Майкл и Ася
2. Миссия, Видение, Ценности
3. Кайдзен
4. Мотивация и Компетентность
5. Анализ Деятельности
6. Процесс Продажи
7. Скрипты и Тренировки
8. ВЫ

Результаты

Results

Что Вы узнали сегодня?

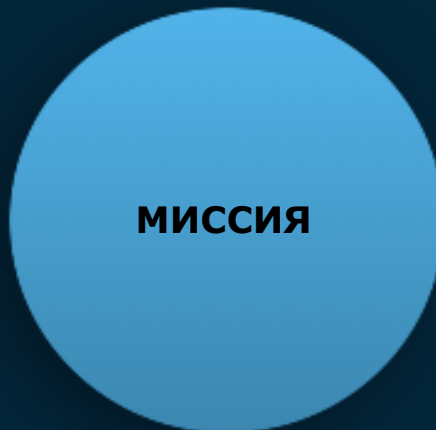
What did you learn today?

Как Вы можете это использовать?

How can you use this training?

Поддержка

Support



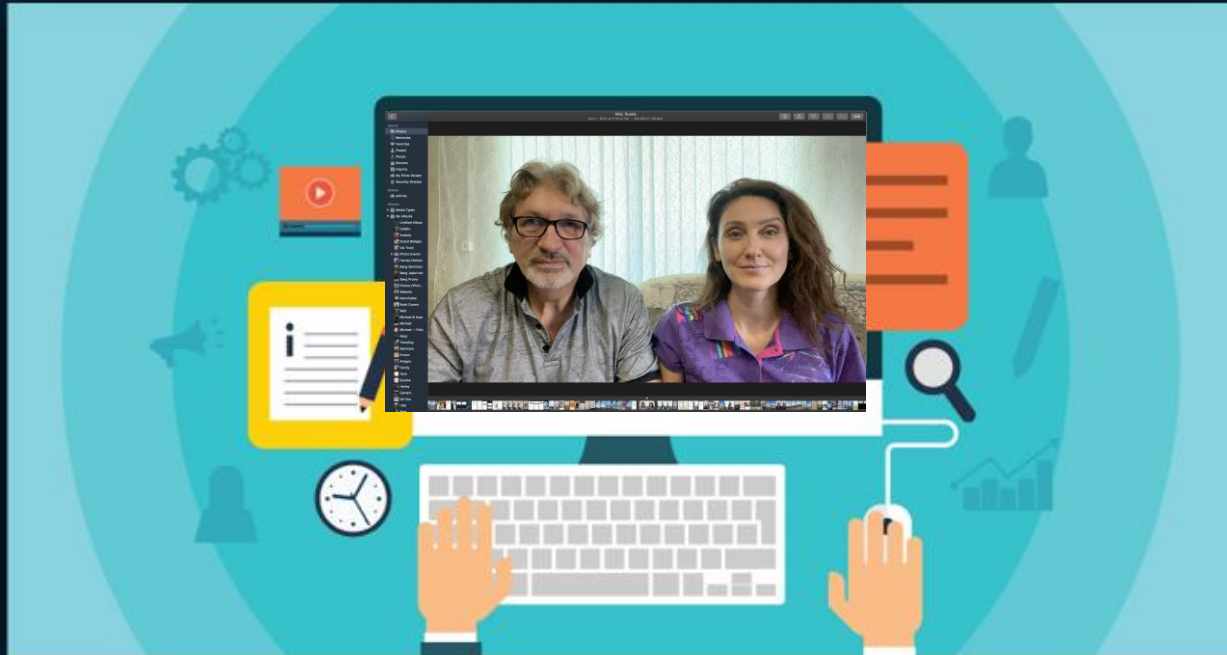
Помогать людям осознать и развивать свой истинный потенциал,
чтобы стать наилучшей версией самого себя!

Help People discover and develop their true potential to become the best possible version of themselves!

Темы Тренингов



Вебинар-тренинг



~~50.000~~

30.000

Webinars

Семинары



~~150.000~~



120.000

Специализированные Тренировочные Курсы



~~500.000~~

400.000



MichaelBang@mac.com



Michael__bang



Michael Bang 5-Star



www.MichaelBang.biz

Не позволяйте Внешнему Кризису стать Вашим Внутренним Кризисом!

Don't let the external crisis become your internal crisis!

The End

Thank You!



Michael & Asya Bang