

## Факторы успеха продавца.

Сегодня для того, чтобы быть успешным в продажах, необходимо постоянно развиваться и совершенствоваться. Нельзя стоять на месте или просто работать, не обучаясь, не совершенствуя свои навыки в продажах. Но как и в каких направлениях развиваться? Как становиться максимально эффективным, чтобы достигать своих целей, работая продавцом, как много зарабатывать? Существуют **3 определенных фактора успеха** продавца, знание которых позволит вам гармонично развиваться, и продавать в разы больше среднего. Эти факторы могут быть применимы не только по отношению к продажам, но и к жизни в целом.

Первый фактор – это **знания**.

Какие знания необходимо иметь продавцу? Конечно, *знание товара и знание рынка*. Но так же очень важным является знание о преимуществах товара и компании, знание о том, чем вы отличаетесь от конкурентов. На сегодняшний день, что бы мы ни продавали, кто-то другой продает то же самое и необходимо уметь обосновать клиенту, почему нужно покупать именно «у нас, а не у них». И это включает в себя знание *уникальных конкурентных преимуществ и отличий* вашего товара или вашей компании.

Следующий аспект знаний связан с тем, что мы постоянно находимся в области взаимодействия с людьми. Этот аспект знаний – *понимание людей*. Сегодня необходимо быть большим экспертом в области понимания людей и уметь устанавливать хорошие взаимоотношения с ними. Для этого необходимо получать знания в области понимания людей, а именно: эмоционального состояния людей, их психотипов, что из себя вообще представляют люди, как правильно взаимодействовать с ними и устанавливать хорошие отношения с любым человеком в жизни.

Следующий аспект знаний – это *навыки общения*. Если вы выбрали такую замечательную профессию, как продавец, то вы должны уметь не просто говорить и презентовать свой товар или услугу, вы должны уметь общаться. Общение – это не слова, это не говорение. Общение – это всегда диалог. Поэтому мы должны накапливать знания и повышать свои способности именно в области правильного общения.

Если говорить об уровне знания и о компетентности любого продавца, то наивысшем уровне знаний будет не просто знание своего товара, а уровень, когда вы хорошо разбираетесь в специфике сферы деятельности клиента, его проблем и потребностей. И тогда вы попадаете не просто в область компетентности своей своей деятельности, но и можете дать какой-то дельный совет клиенту, продемонстрировать знания в области его сферы, что дает вам статус не просто продавца, а статус Советника или Эксперта. Кто такой эксперт? Эксперт – это тот человек, который компетентен, о

бладает обширными знаниями и опытом и он демонстрирует свои знания и «экспертность», он ими делится. И что очень важно - Эксперт – это еще и тот человек, который хорошо знает специфику деятельности клиента, к примеру, разбирается в его бизнесе и проблемах, чтобы иметь возможность дать ему хороший совет или хорошие рекомендации. Именно поэтому знания нужно накапливать не только в своих областях, но и уметь хорошо разбираться в областях деятельности наших клиентов для того, чтобы быть помощником, советчиком, а не просто продавцом. А если продавец еще и может связать эту рекомендацию со своим товаром или услугой, клиент обязательно купит именно у него, ведь на сегодняшний день мы должны не просто продавать, а помогать клиентам решать их проблемы с помощью нашего товара или нашей услуги.

Следующий фактор успеха – наши способности. А способности мы приобретаем благодаря опыту и навыкам. Благодаря чему навыки совершенствуются? Благодаря знаниям и практике, опыту, который мы накапливаем. Однако опыт бывает разный: он бывает положительный – тот опыт, который нам помогает, но также бывает опыт негативный – тот, без которого мы легко бы обошлись. Если продавец не умел продавать или пришел в ту компанию, где ему просто сказали: «вот тебе каталог, изучай и продавай» и он, не зная техники продаж, начал сразу продавать. И он научился, но только так как мог, то есть неправильно. Здесь хорошим примером неправильной продажи будет являться то, когда человек не делает хорошего установления контакта, не выявляет потребности клиента, а сразу начинает продавать. Что возникает в таких случаях? Что вы сами чувствовали, когда встречали такого продавца? Вы чувствовали, что Вам навязывали или другими словами, на языке продавцов - «втюхивали» и «впаривали». Это – пример неправильной продажи, неправильного опыта и обучения.

Кроме того, негативным опытом который мы накапливаем - это отказ, неудачные переговоры. Или тот пример, когда вы вели клиента, просвещали, информировали, а он в последний момент отказался или купил у кого-то другого. Именно поэтому в своем опыте важно изучать и закреплять именно позитивный опыт, а негативный просто проанализировать и разобрать ошибки. И учиться, конечно, можно на практике, общаясь с клиентами, но еще лучше учиться и набирать опыт в продажах с помощью тренировок и различных упражнений. Так же как в спорте. И спортсмен, и продавец пытаются выиграть. Спортсмен выигрывает соревнования, и он тренируется всю неделю, чтобы один раз сыграть и выиграть. А как поступаем мы в продажах? У нас так же есть цель выиграть, заключить сделку. Но как мы продаем? Мы всю неделю продаем и почти никогда не тренируемся. Поэтому необходимо повышать свои способности благодаря тренировкам, благодаря той практике, что вы получаете не только с клиентом, но именно

благодаря тренировкам. Тренировки в виде ролевых игр хорошо проводить перед выходом в торговый зал, встречей или звонком клиенту, чтобы определить возможные аргументы, уметь справляться с возможными возражениями и с успехом завершать сделки. Тренируйтесь как спортсмены каждый день, или хотя бы 3 раза в неделю!

Следующий и самый важный фактор успеха любого продавца – **мотивация**. Что такое мотивация? Это то что нами движет, это ответы на вопросы:

- Зачем вам это нужно?
- Какая у вас цель?
- Что вы хотите получить, работая в продажах?
- Чего вы хотите достичь?
- Что вами движет?

Цели – это наш побудительный мотив. Что нас заставляет вставать в 7 утра, в холод, мороз и слякоть, ехать на работу, продавать, звонить клиентам, получать отказы и, тем не менее, продолжать? Что вас заставляет? Чего вы хотите достичь? Конечно, вы хотите зарабатывать деньги, и это правильно. Но деньги не являются самоцелью. Деньги – это предмет или средство, с помощью которых мы достигаем наших целей. Именно поэтому очень важно определиться с нашими целями и всегда быть стараться достигать успеха, потому что именно цели помогают нам преодолевать возможные препятствия.

Мотивация продавца, его боевой дух лежит в основе его продаж. Если уровень мотивации продавца высокий, он преодолевает все возможные трудности, препятствия и заключает сделки, много продает. Если мотивация продавца слабая, если у него нет больших целей и нет большого уровня необходимости преодолевать барьеры и возражения то на первых же отказах он спотыкается и решает - «продажи – это не мое!». Самый главный враг продавца – неуверенность, которая появляется благодаря отказам. Что отказы делают с мотивацией? Они ее снижают! А что повышает мотивацию? Результаты и успехи! Поэтому для того, чтобы быть успешным продавцом, нужно иметь очень высокую мотивацию. Необходимо знать, зачем это все нужно и не бояться отказа. Каждому продавцу нужно решить для себя, что отказы – это просто часть работы. Особенно если продажи осуществляются по телефону или если осуществляется активный поиск клиента.

Не менее важно учитывать влияние ближайшего окружения. Все, кто повышает нашу мотивацию – наши друзья, кто ее снижают – наши враги. Не следует концентрироваться на отказах и неудачах, стоит фокусироваться на результатах и успехах. Например, звонит трудный клиент и говорит негатив, который снижает вашу личную мотивацию, и вы это все выслушиваете. Что вы делаете первым делом, когда повесили

трубку? Вы говорите всем о том, какой плохой это клиент, как все трудно и плохо. И что в этот момент произошло с мотивацией других? Она немножечко, но упала. Сразу возникло ощущение, что продавать сложно, клиенты у нас трудные и вообще все плохо. А если мы все не будем концентрироваться на негативе, и не будем озвучивать проблемы во всеуслышание, а решать их будем с теми кто действительно может помочь их решить, например руководителями? И наоборот, успехами будем делиться? Мы будем повышать мотивацию друг друга! А ведь мотивация в продажах – самый важный фактор. Поэтому если вы мотивированы, вы можете преодолеть все препятствия и даже компенсировать недостаток знаний. Ведь бывало так, когда приходит новый, очень замотивированный продавец, и он делает так, что продает товар, который уже полгода лежит на складе и другие спрашивают, как ему это удалось? А у него даже мысли не было, что это сложно, он просто был очень сильно мотивирован и настроен на успех!

Ставьте перед собой высокие цели, верьте в себя, будьте всегда мотивированы!

*Для вашего гармоничного развития совершенствуйтесь, постоянно накапливайте и развивайте все три фактора успеха! Вы непременно достигните своих целей!*

Также Вы можете получать полезные и интересные статьи от Ларисы Бердниковой прямо на электронную почту. Для этого необходимо отправить пустое письмо на [sovet@larisaberdnikova.ru](mailto:sovet@larisaberdnikova.ru)