



ОЛЕГ КНЯЖЕВ

О БИЗНЕСЕ БЕЗ СЕКРЕТОВ

СИСТЕМА,
ПРЕВРАЩАЮЩАЯ
ЛЕНИВЫХ
СОТРУДНИКОВ
В ГУРУ ПРОДАЖ

ЗАЩИТА БИЗНЕСА

Олег Княжев

**О бизнесе без секретов. Система,
превращающая ленивых
сотрудников в гуру продаж**

«Издательские решения»

Княжев О.

О бизнесе без секретов. Система, превращающая ленивых сотрудников в гуру продаж / О. Княжев — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-968856-9

Книга помогает быстро и просто настроить главные бизнес-процессы на предприятии, что позволяет значительно увеличить прибыль и лояльность сотрудников, предоставляя им структурированную информацию так, как её видит руководство и собственник. За основу взят европейский стандарт «Business process optimizer», который выдаётся работникам в виде «Employee's corporate book» («Корпоративная книга сотрудника») в ряде стран Европы.

ISBN 978-5-44-968856-9

© Княжев О.

© Издательские решения

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ	6
ЧАСТЬ 1. Преимущества «Business process optimizer»	7
1. Результаты компаний, внедривших стандарт	8
2. Что включает справочник сотрудника	9
3. Польза для руководителей	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11

О бизнесе без секретов Система, превращающая ленивых сотрудников в гуру продаж

Олег Княжев

© Олег Княжев, 2023

ISBN 978-5-4496-8856-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

ПРЕДИСЛОВИЕ

Впервые об «Employee's corporate book», в переводе на русский «Корпоративная книга сотрудника» на основе стандарта «Business process optimizer» (Оптимизатор бизнес-процессов) мне подробно рассказал Paul Gauthier (Пауль Готье) из компании Siemens в 2004 году. Удивила продуманность и простота, с которой в ней говорится о сложной электронной продукции и сопутствующих продаже бизнес-процессах. Совмещение справочной информации, кодекса этики и книги отдела продаж дает сильный синергетический эффект, повышающий эффективность и лояльность сотрудников.

Донесение до сотрудника с первого дня трудоустройства истории, миссии, цели, корпоративной культуры и перспектив развития формирует правильное восприятие будущей работы. Многие работники вспоминают, как в первые дни на работе в курилке или за обедом коллеги делились информацией о фирме. Часто информация даётся в искаженном виде, основанная на обидах и домыслах, порция негатива разрушает мечты новичка работать в стабильной компании.

«Оптимизатор бизнес-процессов», выданный для ознакомления в первый день работы сотруднику, позволяет оценить объективную обстановку в фирме, её традиции, перспективы развития.

Правильно прописанные алгоритмы работы позволяют значительно, в 3—5 раз, уменьшить путь от новичка до успешного специалиста. Позволяют исключить необходимость обучения наставниками.

Чаще всего перспективный сотрудник НЕ становится специалистом, только из-за отсутствия понимания или незнания тонкостей проведения сделки, неумения работы с возражениями, не понимания, как правильно доносить конкурентные преимущества продукта или услуги.

Резюмируем, «Оптимизатор бизнес-процессов» даёт компании:

- *Сокращение времени на адаптацию новичков*
 - *Экономия средств на обучение*
 - *Правильное позиционирование товаров или услуг покупателям*
 - *Возрастает эффективность использования рабочего времени*
 - *Повышает лояльность, соответственно уменьшает текучку кадров*
 - *Позволяет предотвратить конфликты между работодателем и работниками (по организационным вопросам или из-за непонимания бизнес-процессов в компании)*
 - *Дает алгоритм, как правильно проводить сделки*
 - *Повышает производительность труда*
 - *Значительно упрощает привлечение клиентов*
 - *Ускоряет доступ к справочной информации*
- И, как результат, увеличивается прибыль и стабильность работы компании

ЧАСТЬ 1. Преимущества «Business process optimizer»

1. Результаты компаний, внедривших стандарт

Опрос руководителей в январе 2018 года, внедривших стандарт «Business process optimizer» (*телефонный опрос директоров от 16—17.01.18 по 9 компаниям (внедрение 2016—2017 год)*) показал:

- Прибыль увеличилась на 30—80% за год
- Значительно уменьшилась нервозность в коллективе
- Выросла трудовая дисциплина
- Уменьшилась текучесть кадров

Также было отмечено, что часть устроившихся на работу сотрудников принимала решение сразу уволиться, т.к., изучив стандарт, понимали, что не смогут выполнять то, что от них требуется. Это сэкономило время на обучение и средства на прохождение испытательного срока сотрудника с недостаточной компетенцией в продажах.

Один из директоров отметил, что внедрение стандарта повысило эффективность поиска клиентов.

Значительное увеличение прибыли (до 80% в год) свойственно малым и средним предприятиям, а также частным предпринимателям. У более крупных (свыше 300 сотрудников) прибыль выросла на 30—40% из-за имевшихся регламентов, которые введенный стандарт только дополнил.

ВОПРОС: В чем отличие «Employee's corporate book» по стандарту «Business process optimizer» от используемых на предприятиях «справочников новичков», «книг продаж» и т.п.?

ОТВЕТ: В специальном алгоритме написания, где целью ставится не видение собственников или ТОП-менеджмента на увеличение прибыли предприятия, а донесения до сотрудников их важности в процессе достижения стратегических целей, помощь в профессиональном росте, в увеличении производительности труда. Стандарт даёт понимание нужности сотрудника, видение будущего с компанией. Сотрудник понимает, что от него требуется и к чему надо стремиться.

2. Что включает справочник сотрудника

1. Приветствие директора или собственника
2. Правильно написанная история предприятия
3. Миссия, Цель, Видение, Заповеди, Ценности
4. Организационная структура с контактными данными
5. Кодекс компании
6. Позиционирование продукта/услуги для различных групп клиентов:
 - а) Основные характеристики продукции*
 - б) Кто потенциальный клиент компании*
 - в) Ценность продукта/услуги для рынка и групп клиентов*
 - г) Составление коммерческого предложения*
 - д) Работа с прайсом*
 - е) Отстройка от конкурентов*
 - ж) Ведение встречи для различных групп клиентов*
 - з) Правила общения с клиентом*
7. Раздел успешного специалиста по продажам:
 - а) Поиск клиентов и правила первого контакта*
 - б) Группы клиентов и правила работы с каждой из групп*
 - в) Приветствие и самопрезентация*
 - г) Внутренний позитивный настрой*
 - д) Цель звонка, встречи, переговоров*
 - е) Категории клиентов и правила работы с ними*
 - ж) Алгоритм ведения встречи для каждой из групп клиентов, переговоров, правила задавания вопросов*
 - з) Работа с возражениями*
 - и) Основные ошибки при продаже товара/услуг*
 - к) Фиксация договоренностей и закрытие сделки*
8. Документирование сделки:
 - а) Виды договоров, регламент сбора документации*
 - б) Сбор информации и проверка контрагентов*
 - в) Отправка шаблона договора и получение обратной связи*
9. Социальная защита сотрудника, корпоративные мероприятия
10. Личная информация для сотрудника: мотивация, должностные обязанности

3. Польза для руководителей

«Business process optimizer» является важным рабочим инструментом для руководителя. Если сотрудник имеет четкое представление о политике и правилах компании, руководителю проще справиться с управлением персоналом, т.к. все действия регламентированы. Это в большей степени касается средних или крупных компаний, где ряд руководителей взаимодействует с большим количеством работников. Если работник нарушил стандарты, которые он признал и подписал, получил взыскание, он не проявит недовольство, и как следствие сохранит хорошие отношения с начальством.

Очень часто отношения между руководителем и подчиненными приводят к недопониманию, которое затем решается в суде.

Суды, как правило, не принимают сторону сотрудника, который говорит о незнании регламентов компании, если в свое время он подписал документ о получении справочника сотрудника.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.