



СЕКРЕТИ УСПІХУ ТА ЗОНИ РИЗИКУ

СУЧАСНИХ ПРОДАЖІВ



МАРШРУТ

ВИСТУПУ

1. Де насправді **втрачаються** продажі?
2. Чому **система** важливіша за “сильних продавців”
3. **5 Інструментів з КЦ**, які можна і треба інтегрувати в інші бізнеси
4. **Конкретні кейси** та впровадження у різних сферах (нішах)
5. Ключові **висновки**





КОНТАКТ-ЦЕНТР - ЦЕ ШКОЛА ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ВОДІННЯ

**Кожна помилка
на швидкості 200 км/год
(сотні тисяч клієнтів)
- це катастрофа.**

СИМПТОМИ "НЕСПРАВНОГО ДВИГУНА" У ПРОДАЖАХ СЕРЕДНЬОГО ТА МАЛОГО БІЗНЕСУ

- Новачки довго “вчаться перемикати передачі”
- Знання - лише в головах “зіркових водіїв”
- Відсутня “навігація” у вигляді скриптів
- Не прозора система КРІ
- Керівник чи власник не навчає системно, а “штовхає авто” вручну



КОНСУЛЬТАНТ

БІЗНЕС-ТРЕНЕР

ПІДПРИЄМЕЦЬ

Мій шлях: Від "Механіка" до "Конструктора" систем

СОЛОДЯК ОЛЕГ

16 років у професії

12 000+ тренінгових годин активної практики

50+ консалтингових проєктів

Тренер-практик у темах продаж, сервісу, менеджмент, L&D, HR

Керівник відділу навчання та розвитку персоналу

Adelina BPO (2014-2022)

з 2018 співавтор школи для підлітків -Teenswins

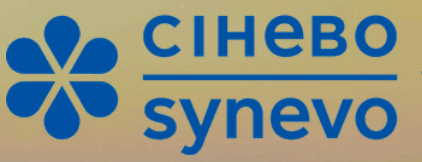
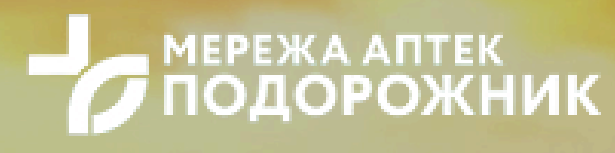
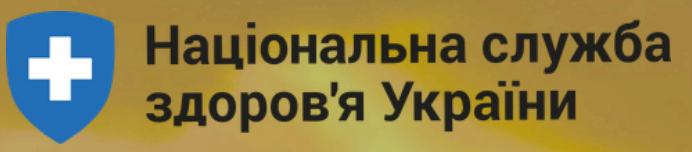
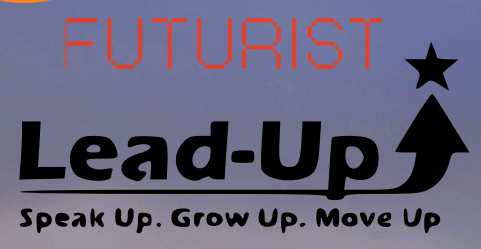
Ментор в бізнес-клубі ProBusiness Club

Співзасновник SPS Consulting

Освіта: магістр менеджмент; бізнес-тренер; консультант в методі позитивної психотерапії, коуч



Call Center & BPO



Львівська міська рада

ТА ІНШІ ПРОЄКТИ 8 РІЗНИХ НІШ

ЧОМУ ПРОДАЖІ

ВПИРАЮТЬСЯ У СТЕЛЮ?



1

**Хаотичне навчання =
водіння без правил**

2

**Відсутність скриптів та
алгоритмів = невчасне
реагування на повороті**

3

**Відсутня система
перевірок та KPI =
гальма працюють через раз**

ТОП ІНСТРУМЕНТІВ

ТЮНІНГ ВІДДІЛУ ПРОДАЖІВ



Адаптація



*Аналіз розмов +
Карти якості*



*Процедури
контролю*



*Скрипти +
База знань*



**ВІДЕОРЕЄСТРАТОР
ДЛЯ БІЗНЕСУ**

КАРТА ЯКОСТІ

Інструмент+ кейс

ЯК ЗРОЗУМІТИ МАРШРУТ КЛІЄНТА?

туристичний бізнес

Стикаємося з:

1. не розуміння єдиного стандарту
2. відсутність оцінки чатів
3. невміння опрацювання специфічні категорії клієнтів

ІНСТРУМЕНТ: Карта якості та Алгоритм продзвону клієнтів

РЕЗУЛЬТАТ: Процедура оцінки, підняття продажів при зверненнях з сайту на 15%



НАВІГАТОР ДЛЯ БІЗНЕСУ

**СКРИПТИ +
БАЗА ЗНАНЬ**

Інструмент+ кейс

ЯК СКРИПТИ ЗМІНИЛИ ЯКІСТЬ ТА РЕЗУЛЬТАТ?

б'юті бізнес

Стикаємося з:

1. Відсутність детального скрипта на повернення клієнтів з існуючої бази.
2. 1 з 10 клієнтів йде на контакт

ІНСТРУМЕНТ: Деталізований скрипт з усіма етапами продажу та контрольні точки цих етапів

РЕЗУЛЬТАТ: 5 з 10 йдуть на контакт і діляться інформацією.

Додатково продажі вирости на 20 %



ТЕХНІЧНИЙ ОГЛЯД

**ПЕРЕГЛЯД І ПЕРЕВІРКА
СИСТЕМИ АДАПТАЦІЇ**

Інструмент+ кейс

ЯК СИСТЕМНІСТЬ У НАВЧАННІ ПРИСКОРИЛА РІСТ ПРОДАЖІВ?

*медична лабораторія
та клініка*

Стикаємося з:

1. Відсутність профілю кандидата
2. чек-листа адаптації та розписано детально навчання з навичок
3. 4 з 10 людей досягають план в перші 3 місяці


ІНСТРУМЕНТ: Деталізований профіль, чек-листи, розписаний план навчання і перевірка етапів

РЕЗУЛЬТАТ: 7 з 10 людей досягають план в перші 3 місяці роботи

ПРОЗОРИ КРИТА СИСТЕМА ОПЛАТИ

ЦЕ ВАШЕ ПАЛЪНЕ



- 
- **Прозоре скло:** Водій (продавець) має бачити свій бонус так само чітко, як залишок пального в баку.
 - **Прямий зв'язок:** Тиснеш на газ (робиш результат) - бачиш, як зростає цифра прибутку на екрані.
 - **Проста математика:** Система оплати, яку зрозуміло перераховувати в кінці дня

ЗОНА РИЗИКУ

Не намагайтеся поставити двигун від Ferrari на велосипед

Не ОК:

- сліпе копіювання інструментів без фокус груп
- відсутність аналізу ситуації
- відсутність системи контролю
- файли заради файлів
- нерозуміння контексту



АВТОПІЛОТ

Штучний інтелект



ЦИФРОВИЙ АНАЛІЗ «ВОДІННЯ» (АІ-АНАЛІТИКА)

- Транскрибування та розбір
- Детектор помилок
- АІ аналізує розмови




ОБСЛУГОВУВАННЯ ДЗВІНКІВ (АІ-АСИСТЕНТИ)

- Коли не вистачає персоналу
- Генеративний АІ = мінус рутинна
- Персоналізація без “робота”

**СЕРВІС - ЦЕ ВАША КЕРОВАНІСТЬ І ЗЧЕПЛЕННЯ
ХОРОШИЙ СЕРВІС = ПОВТОРНІ ПРОДАЖІ**





**СВІТ ВЕЛИКИХ СИСТЕМ ВЖЕ
ПРИДУМАВ РІШЕННЯ ДЛЯ
ВАШИХ ПРОБЛЕМ.**

**ДАВАЙТЕ ПРОСТО ЇХ
АДАПТУЄМО!**

**WORK
ZONE**

ЗАМІСТЬ ВИСНОВКІВ

Автомобілі, як і продажі не “ідуть” лише за рахунок майстерності водія або вдачі їхній “рух” забезпечують системні перевірки по чек-листах, додаткові інструменти та автопілот



**ЧИ ГОТОВІ ВИ
ПЕРЕСІСТИ З
ПАСАЖИРСЬКОГО
КРІСЛА ЗА КЕРМО
СВОЄЇ СИСТЕМИ?**

ХОЧЕШ ВПЕВНЕНО КЕРУВАТИ АВТО?

Тримай додатковий маршрут



Мій контакт



@SOLODYAKO