



21.01.2021

Shadow-коучинг для отдела продаж

Shadow-коучинг для отдела продаж

На примере компании «Воздух&Вода»,
инженерные системы для загородного
строительства, г. Санкт-Петербург

Спикеры



Спикер: Никитина Екатерина Владимировна, РСС ICF, shadow коуч, executive-коуч, командный коуч, Екатеринбург. Автор книги об инструментах управления командой.

Более 17 лет опыта в области управления персоналом. Более 15 лет опыта в продажах и управлении продажами.



Спикер: Бадретдинова Анна, исполнительный директор компании "Воздух&Вода", инженерные системы для загородного строительства, Санкт-Петербург.

В должности исполнительного директора "Воздух&Вода" 6 лет.

Опыт управления продажами более 14 лет.

История применения инструментов развития отдела продаж, включая shadow- коучинг

Инструменты развития отдела продаж

const	2018	2019	2020
Обучение по ассортименту	<ul style="list-style-type: none"> Регулярное полевое сопровождение тренера по продажам - прослушивание и экспертный разбор продаж. Консультационная поддержка тренера по запросу менеджеров в эмоционально-напряженных ситуациях и сложных ситуациях в продажах. Стратегическая сессия с привлечением всей команды. Практикум по повышению конверсии. Командный коучинг по выполнению плана. 	<ul style="list-style-type: none"> Регулярный коучинг руководителей по продажам. Командный коучинг продажи-маркетинг. Регулярный мониторинг продаж руководителем с использованием чек-листа по скрипту. Тренинг по проблемным ситуациям в продажах. Тренинг по премиум-продукту. Консультационная поддержка тренера по запросу менеджеров в эмоционально-напряженных ситуациях и сложных ситуациях в продажах. 	<ul style="list-style-type: none"> Shadow-коучинг new с конца первой недели и на протяжении 4 месяцев. Shadow-коучинг давно работающих менеджеров по продажам на группу. Вебинары по скриптам. Вебинары по эмоциональному интеллекту и НЛП в продажах. Консультационная поддержка тренера по запросу менеджеров в эмоционально-напряженных ситуациях. Коучинг руководителей по продажам по запросу.
Книга продаж и скрипты			
Тренинг по продажам			
Наставничество руководителя			
Выборочное полевое сопровождение руководителем – прослушивание и экспертный разбор продаж			
	<ul style="list-style-type: none"> +30% вместо среднегодового +10% объема продаж. 	<ul style="list-style-type: none"> Объем продаж + 20%. 	<ul style="list-style-type: none"> Рост продаж по менеджерам от +20% до x3, продажи new со второй недели.

Алгоритм shadow-коучинга

Постановка задачи,
определение
параметров и критериев
наблюдения

Наблюдение

Коуч-сессия по
параметрам и
критериям
наблюдения

Установочная встреча теневой коучинг:

Что бы ты хотел для себя сегодня в качестве результата?

Как поймешь, что достиг этого результата: есть ли критерии и факты, которые будут об этом говорить?

И тогда с чем тебе сегодня важно поработать?/Какие компетенции, навыки, инструменты хочешь отработать?

Почему ты хочешь поработать именно с этим?

Что именно в твоем поведении мы будем наблюдать? (на уровне действий, эмоций, динамики, результатов и тд.)

**При необходимости детализируем до тех пор, пока нам не стало понятно, какие именно поведенческие проявления мы наблюдаем*

Что из этого будешь наблюдать ты?

На чем из этого важно сфокусироваться мне?

Что будем наблюдать вместе?

На что нам еще важно обратить внимание?

Что-то еще?

Давай еще раз сверимся все ли мы учли?

Обсуждение теневой коучинг:

Что, из того, что ты планировал, у тебя получилось хорошо?

Как ты понял, что это получилось хорошо?

Оцени остальные наблюдаемые параметры?

Что бы ты хотел развить еще больше?

Почему именно это?

Что ты планируешь сделать для развития этого?

Как поймешь, что у тебя начался прогресс?

Какие у тебя осознания и выводы из этого кейса?

Какую обратную связь хочешь получить от меня?

На группе:

Какую обратную связь хочешь услышать от наблюдателей?

Теневой коуч делится обратной связью по параметрам и запрошенному формату.

Наблюдатели делятся обратной связью по запрошенному формату.

Что наши наблюдения дают тебе? Что ценного для себя сейчас услышал?

Что теперь планируешь делать по-другому в продажах?

Как ты думаешь, что изменится, если ты так будешь делать?

Что важно:

- Постепенный переход от директивных к недирективным методам поддержки, доверие менеджеру в переходе.
- Готовность к тому, что формат сначала воспринимается как непонятный и непривычный.
- Менеджеры сами выбирают с чем и над чем они работают.
- В приоритете рефлексия и вопросы, обратная связь лишь дополнение.
- Любая обратная связь не несет в себе ощущения правоты.
- Обратная связь четко в формате, запрошенном менеджером.
- Shadow-коучинг – место для осознаний, а не для советов.

Итоги:

- Рост объема продаж.
- Сокращение затрат.
- Сокращение сроков адаптации персонала.
- Рост объема продаж и конверсии по каждому из менеджеров в несколько раз.
- Решение конфликтных ситуаций, снижение эмоциональной напряженности.
- Повышение качества коммуникаций.
- Запросы на обучение и развитие от менеджеров отличаются глубиной, они связывают свою результативность с особенностями мышления.
- Стала возможна взаимная поддержка сотрудников отдела продаж через групповой shadow-коучинг.

ВОПРОСЫ?



Екатерина Никитина: +79058066910,
@ekaterinanikitinacoach, www.masteraproektov.com