

Ежемесячный журнал для активных людей

# УСПЕХ

Смотрите на сайте  
[WWW.CDOSFERA.RU](http://WWW.CDOSFERA.RU)

№8 ноябрь 2011

**Миллион рублей  
малому бизнесу!!!**

**Развиваем руководителей  
с Михаилом Гольдбергом**

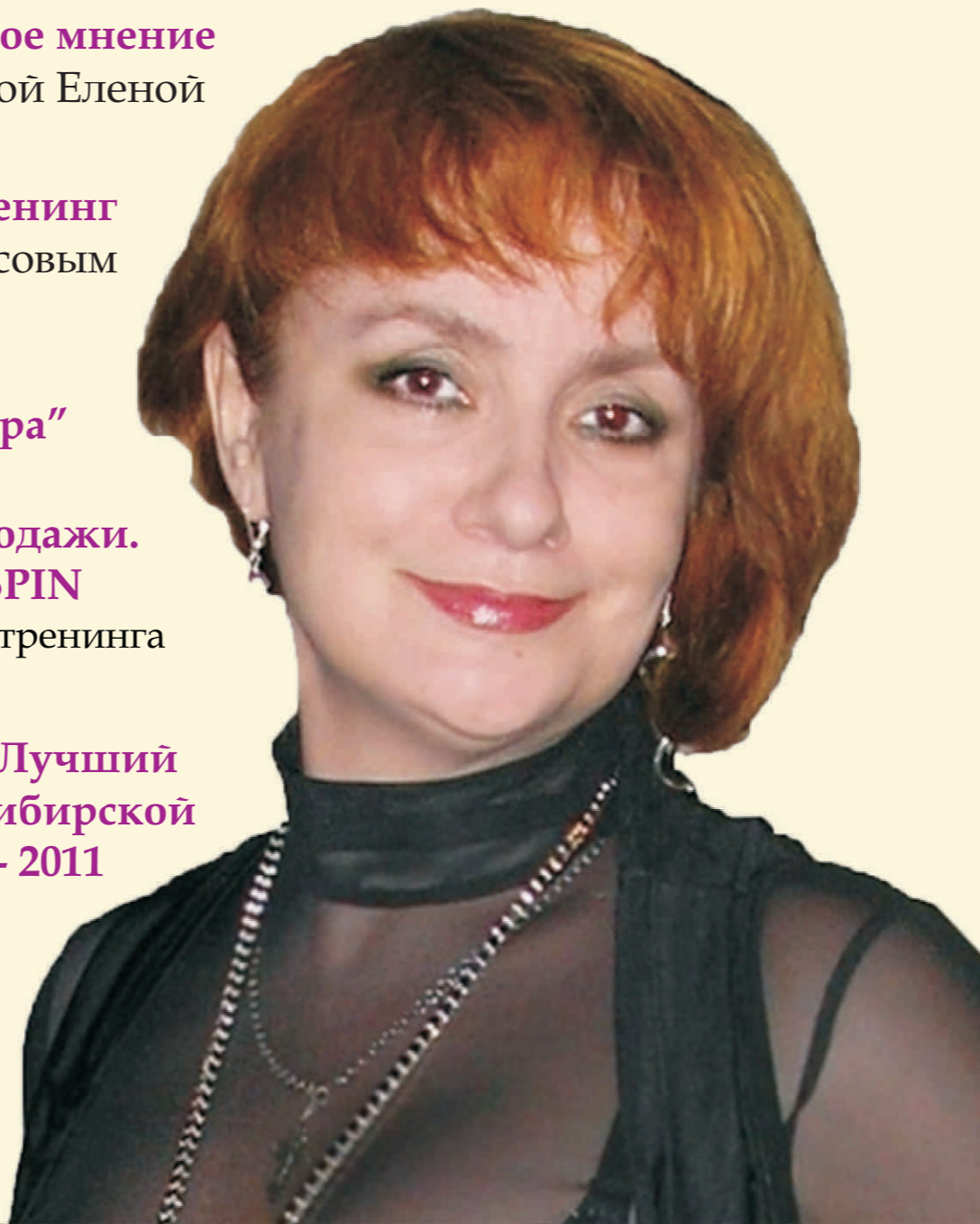
**Экспертное мнение  
с Тропиной Еленой**

**Выбираем тренинг  
с Сергеем Власовым**

**Новости  
Центра "Сфера"**

**Большие продажи.  
Техника SPIN**  
Впечатление от тренинга

**Конкурс на Лучший  
бренд Новосибирской  
области - 2011**



## От редактора:

Добрый день, наши дорогие читатели!

Очень рады представить Вам новый ноябрьский номер электронного журнала «Успех»! В этом номере большое внимание будет уделено такой форме обучения, как тренинги и семинары. О них Вам расскажет директор тренинг-центра «Сфера» Елена Александровна Тропина. Бизнес-тренер Сергей Власов даст Вам свои советы, как правильно выбрать тренинг, для себя или же для сотрудников Вашей фирмы, в какую организацию лучше обратиться, какое направление обучения будет для Вас наиболее эффективно. Кроме того, своими впечатлениями поделится с Вами участница одного из тренингов, проводимых Центром «Сфера» Вера Озерянская.



В этом номере Михаил Аркадьевич Гольдберг расскажет Вам о том, как важна обученность руководителя для успешного развития его бизнеса. И конечно же, мы рады Вам представить множество интересных новостей о жизни нашего Центра и наших партнеров.

Хочется пожелать, чтобы Вы всегда продолжали интересоваться всем, что происходит вокруг, узнавали все новое, учились и развивали себя, при этом никогда не останавливаясь на достигнутом!

Свои предложения и пожелания Вы можете отправлять на e-mail: reklama@cdosfera.ru и обязательно получите на них ответы.

*С уважением, редактор журнала «Успех» Алена Барабанова.*

## Содержание:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| <b>1. Управление бизнесом</b>                                 | <b>с. 3-4</b>   |
| <b>Обученность руководителя - основа успешности компании!</b> |                 |
| <b>2. Экспертное мнение</b>                                   | <b>с. 5-7</b>   |
| <b>с Е. Тропиной</b>  |                 |
| <b>3. Успешный специалист</b>                                 | <b>с. 8-12</b>  |
| <b>Выбираем тренинг</b>                                       |                 |
| <b>4. Наши Новости</b>  | <b>с. 13</b>    |
| <b>5. Новости наших партнеров</b>                             | <b>с. 14-17</b> |
| <b>6. Впечатление от тренинга</b>                             | <b>с. 18-19</b> |
| <b>Большие продажи. Техника SPIN</b>                          |                 |



## Управление бизнесом

### Обученность руководителя - основа успешности компании!

В России много любопытных и очень метких поговорок, одна из которых всем известна: «Каков поп – таков и приход». В малом бизнесе этот принцип особенно красноречив, не редко говорят, что «компания – это слепок с руководителя», который чаще всего ещё и собственник. Если руководитель инноватор, лично сам креативен, лидер как личность, имеет нужный объём знаний и навыков в руководстве,

то компания лидирует на рынке, проходит без серьёзных потерь общие и локальные кризисы, растёт словом. А если весь его управленческий базис – «как-то и где-то приобретённый опыт», то успешность компании определяется лишь личными связями руководителя, которые в сегодняшних условиях не могут просто так, без конкурсов, дать доступ к бюджетным деньгам, и тем более дать доступ «к кошелькам» покупателей.

**Под обученностью руководителя понимают** степень развитости его лидерских личных качеств, приобретённые навыки руководства и опыт в нём, а так же определённый багаж знаний. Понятие «лидерства» уже немало лет будоражит умы как бизнесменов, так и теоретиков бизнеса. Наверно, наиболее продвинут в анализе лидерства оказался известный автор бестселлеров на эту тему американец Джон Максвелл, который сформулировал, на основании анализа личностей многих сотен успешных бизнесменов и топ-менеджеров, «21 обязательное качество лидера». Они то и позволяют лидерам увлекать за собой персонал компаний, побуждать вкладывать им в работу максимум своих возможностей и времени, получать на выходе мощный синергетический эффект от такого сотрудничества руководителя и персонала. В числе наипервейших лидерских качеств выделяют харизму, характер (воля, настойчивость, целеустремлённость, работоспособность), позитивность восприятия и мышления, прогностичность, инициативность, компетентность, умение общаться, ответственность, увлечённость, умения общаться... и желание постоянно обучаться!

И как принято говорить у свободолюбивых янки: «хорошая новость в том, что эти качества можно у себя развивать, доводить до совершенства!». Д. Максвелл, Б. Трейси, И. Вагин и некоторые другие авторы бестселлеров по лидерству дают техники развития лидерских качеств, об этом так же пишется на весьма популярном и полезном для руководителей и собственников бизнеса портале [www.VitaMorgane](http://www.VitaMorgane). Не мало полезного на это счёт можно узнать, посещая и соответствующие тренинги, в том числе и в Центре «Сфера» (смотрите расписание на его сайте [www.cdosfera.ru](http://www.cdosfera.ru)).

Багаж знаний успешного руководителя так же сформулирован весьма чётко за многие десятилетия изучения технологий успеха: технологии ведения конкретного бизнеса, маркетинг, менеджмент, управление финансами, право, управление проектами, деловые коммуникации, иногда - логистика, внеэкономическая деятельность, но всегда - изучение опыта лидеров рынка. Каждый из этих элементов содержит не только и не сколько мировоззренческие постулаты, сколько конкретные технологии анализа и синтеза, механизмы работы и способы мышления «на успех». Багаж знаний не создать одномоментно, его нужно создавать как «строительство дома»: вначале – фундамент (это или высшее образование или курсы профессиональной подготовки), далее - семинары и тренинги, затем - курсы повышения квалификации, и всегда, попутно – самообразование, посещение профессиональных клубов. Это всё можно найти и в нашем учебном Центре (на его сайте [www.cdosfera.ru](http://www.cdosfera.ru)), и в некоторых других.

Быть или не быть обученным руководителем - выбор каждого из нас. Но успехи в бизнесе - чаще всего результат последовательных и планомерных действий, в том числе и направленных на повышение обученности.

*М. Гольдберг,  
генеральный директор  
ЦДО «Сфера»*



## Экспертное мнение

*С Еленой Александровной Тропиной*



*-Добрый день, Елена Александровна! Расскажите, пожалуйста, нашим читателям о Вашей работе, где и кем Вы работаете?*

-Я работаю директором Тренинг-центра в Центре делового обучения «Сфера» уже на протяжении четырех лет. Мы занимаемся проведением тренингов и семинаров, как для частных, так и для корпоративных клиентов.

*-Скажите, что помогло Вам так долго оставаться на одном рабочем месте и стать руководителем отдела?*

-Так долго проработала я в Центре, потому что мне нравится заниматься организацией обучения, нравится, что люди, обучающиеся в Центре, получают новые знания, становятся более квалифицированными, мне нравится помогать людям становиться более успешными и разносторонне развитыми. Если сказать честно, что помогло мне стать директором Тренинг-центра, то это случай, стечение обстоятельств. Сначала я работала диспетчером на телефоне, потом в течение трех лет начальником отдела развития, а затем и директором тренинг-центра. Как говорится, нужно было оказаться в нужном месте в нужное время.

*-Охотно ли люди идут на тренинги? Чего люди обычно от них ожидают?*

- Наши тренинги и семинары посещают люди, которые хотят увеличить свои знания, в первую очередь, с точки зрения практики. Потому что у нас тренеры – это именно практикующие специалисты. И люди с удовольствием посещают предоставляемые им мероприятия, они понимают, что это нужно им для повышения качества своего образования. Ожидают, что полученные на тренинге или семинаре знания помогут им в дальнейшем совершенствовать их работу, ну и конечно, продвигаться по службе и улучшать свое материальное состояние.



-Много ли людей приезжают из других городов специально, чтобы посетить тренинг или семинар?

- К нам постоянно приезжают люди из различных городов Западной и Восточной Сибири. Ежемесячно на тренингах присутствуют участники из Барнаула, Новокузнецка, Кемерово, Томска, Омска, кроме того, приезжают даже из Иркутска, Якутска, Тюмени...

- Среди руководителей организаций бытует мнение, что участие их сотрудников в тренингах и семинарах – это бесполезная трата времени и денег. Что Вы думаете на этот счет? Как Вы можете переубедить таких людей?

-Так рассуждают не совсем дальновидные руководители, потому что участие в подобных мероприятиях помогает развивать их компанию и выводить ее на более высокие уровни бизнеса. А те руководители, которые смотрят более глубоко, занимаются систематическим повышением квалификации своих сотрудников.

-Какую пользу может принести тренинг или семинар специалисту с определенным опытом работы? Например, что нового извлечет для себя практикующий менеджер активных продаж, посетив семинар по продажам?

- Нужно постоянно обновлять свои знания, нужен взгляд со стороны, общение со зрелыми людьми которые делятся своим опытом, накопленными знаниями, новыми техниками. Ведь существуют и специальные тренинги для опытных специалистов. Рекомендуется периодически посещать подобные мероприятия, особенно это касается менеджеров активных продаж, которым полезно будет восполнять свои знания каждые 3 месяца, иначе специалист останавливается на одной точке, зависает, не развивается дальше. Любой тренинг – это рывок. После прохождения тренинга 90% людей улучшают свои рабочие показатели, начинают приносить больше прибыли своей компании.

- Часто ли Вы сами посещаете тренинги и семинары, которые организуете, и какое направление из них Вам наиболее интересно?

- Систематически посещаю. Наиболее привлекательными для меня выглядят тренинги по продажам, по управлению продажами, и, конечно, по личностному росту. Надо отметить, что участие в данных тренингах действительно помогло мне, как в рабочей, так и во вне рабочей деятельности.

- Огромное спасибо Вам, Елена Александровна, за то, что согласились на это интервью и давали очень честные и искренние ответы на все вопросы.

- Да не за что, обращайтесь еще.



Елена Александровна Тропина - директор Тренинг-центра "Сфера"

Юлия Есина



## Успешный специалист

Сергей Власов

# Выбираем тренинг

Корр: Как выбрать тренинговую программу, чтобы средства потраченные ну нее пренесли высокий результат?

Проанализируем, как и по каким критериям мы узнаем о том, устраивает ли нас та или иная вещь или нет. Когда мы производим поставку нового оборудования на предприятие или набираем новый персонал, в любом случае, мы предварительно планируем, то каким требования и критериям должно соответствовать это оборудование или персонал. Если нам предлагают то, что не соответствует нашим требованиям, мы это не берем. Также обстоят дела и с бизнес обучением. Для оценки качества предлагаемых программ, на наш взгляд лучше всего подходит ОСМИ-метод, сочетающий в себе простату использования и высокий уровень результативности. Он получил свое название исходя из первых букв заложенных в него критериев оценки. (О) – организация процесса обучения, (С) – содержание программ, (М) – методология проведения занятий, (И) – история данной программы на рынке.

Данные критерии имеют следующие параметры:

**I. уровень технологичности организации обучения по признакам спецификации результата.**

0 уровень – Обучение проводится в форме открытых семинаров, лекций преимущественно в форме изложение теоретического материала, без преломления к специфике того или иного бизнеса.

1 уровень – Предлагается практико-ориентированное обучение проводимое преимущественно в виде деловых игр, бизнес-симуляций и т.д. практическая часть составляет не менее 60% от всего времени проведения. После завершения обучения предоставляется аналитический отчет.

2 уровень – Обучение не только практико-ориентированное, но и специфичное. Для этого проводится предварительный консалтинг, выявляющий референтную группу участников, их уровень компетентности, проблемные зоны, а исходя из этого и целей организации, ожидаемый результат, специфику и содержание обучения. Все программы проходят глубокую адаптацию под бизнес клиента.

3 уровень – Проведению тренинга предшествует консалтинг, программы адаптированные, проводятся в форме практических занятий, бизнес симуляции, разбора проблемных кейсов. Проработанная структура посттренингового сопровождения. Включающее в себя как минимум, отсроченную аттестацию компетентности персонала, консультативную поддержку на период сопровождения, четкую схему внедрения полученных знаний в рабочий процесс.

**II. уровень технологичности содержания программы.**

Оценивается содержание программ по признаку наличия или отсутствия современных бизнес технологий:

0 уровень – Даются только базовые навыки, современные бизнес технологии отсутствуют.

1 уровень – Преимущественно программа посвящена базовым навыкам, но вводятся и элементы передовых бизнес технологий.

2 уровень – Программа детально знакомит с особенностями одной передовой бизнес технологии.

3 уровень – Проводится разбор и сравнительный анализ нескольких современных бизнес технологий с учетом специфики их применения.

**III. уровень технологичности проведения. Производится оценка методологии проведения занятий.**

0 уровень – Преимущественно используются «пассивные» методы: мини-лекции, дискуссии, мозговые штурмы и т.д.

1 уровень – Используются только «активные» методы: деловые, ролевые игры, бизнес симуляции и т.д.

2 уровень – Используются как «пассивные», так и «активные» методы, системно выстроенные исходя из внутренней логики программы.

3 уровень – Присутствует не только широкая вариативность методов проведения, но и качественный анализ и видео- обратная связь по результатам проведения каждого метода.

**IV. Не технологический критерий: история программы. По признакам: частота проведения, статус организации, где проводилась, отзывы участников.**

- 0 уровень – Программа ранее не проводилась, отзывов участников нет.
- 1 уровень – Программа проводилась 1-2 раза, предприятия далекие по технологии и/или не имеющие (имеющие низкий) статуса на рынке, отзывы участников средние, хорошие.
- 2 уровень - Программа проводилась 1 и более раз, предприятия близкие по технологии и/или имеющие средний (высокий) статус на рынке, отзывы участников хорошие, высокие.
- 3 уровень – Программа проводилась не менее 3 раз, в организациях с высоким статусом, близким по технологическому процессу, отзывы участников высокие.

	технологичность организации обучения	технологичность содержания программы	технологичность проведения	история программы
0 уровень				
1 уровень				
2 уровень				
3 уровень				
Вывод о сотрудничестве				

#### Как проводить сбор информации:

- Для оценки критерия технологичность организации обучения
  - Задай те вопросы:  
Какое обучение вы предлагаете?  
Чем обеспечивается качество результата?  
Какие этапы и меры будут выполнены при организации обучения?
  - Попросите предоставить сопутствующие организации материалы, проведите их анализ.
  - Запросите у организации в которой проводилась данная программа до Вас об их степени удовлетворенности данной технологией организации обучения.

Сделайте оценку уровня технологичности по приведенным параметрам и отметьте его в оценочной таблице.
- Для оценки критерия технологичность содержания программы:
  - Задай те вопросы:  
Какого уровня знания будут разбираться на данной программе?  
Какие технологии?

#### Какому уровню компетентности сотрудников они соответствуют?

- Попросите предоставить программу тренинга, рабочую тетрадь, раздаточные материалы, проведите их анализ.
- Проконсультируйтесь с независимым экспертом на предмет иерархии технологий работы в той отрасли где предполагается обучение ваших сотрудников.

#### Сделайте оценку уровня технологичности по приведенным параметрам и отметьте его в оценочной таблице.

- Для оценки критерия технологичность проведения
  - Задай те вопросы:  
На основе каких методов будет строиться обучение?  
Какова структура программы в целом и каждого занятия в частности? Какие дополнительные методы обучения, оценки и обратной связи используются?
  - Попросите предоставить сценарий тренинга, (в случае наличия видеозапись занятия), проведите их анализ.
  - Уточните в организации, в которой проводилась данная программа до Вас, о том как проходило обучение, какие методы использовались, насколько качественной была обратная связь.

#### Сделайте оценку уровня технологичности по приведенным параметрам и отметьте его в оценочной таблице.

- Для оценки критерия история программы
  - Задай те вопросы:  
Сколько раз проводилась программа?  
Когда и в каких организациях? Каковы основные черты их технологии работы?



Насколько удовлетворены участники тренинга его результатами?

Б . Попросите предоставить анкеты обратной связи с предыдущего тренинга, проведите их анализ

В. Выясните в организации, в которой проводилась данная программа до Вас, о том какова степень удовлетворенности результатом обучения их сотрудников.

Сделайте оценку уровня по приведенным параметрам и отметьте его в оценочной таблице.

Соедините отмеченные в оценочной таблице пункты ломанной кривой с делайте вывод по значимым для вас критериям.

В заключение стоит отметить, что далеко не все игроки рынка тренинговых услуг находятся на высоком уровне технологичности. Те же, кто достиг подобного уровня знает себе цену, которая под час выражается в значительных суммах .

По этому для оценки выгодности предлагаемой программы необходимо учитывать еще и критерий цены, а точнее соотношения цены и качества, а здесь нужно уже исходить из сложившейся ситуации на рынке и конкретных запросов вашей компании.



*Сергей Власов*, бизнес-тренер и бизнес-консультант, победитель регионального конкурса бизнес-тренеров, автор учебника и статей по технологиям продаж и управлением персоналом.

## НАШИ НОВОСТИ

**Заканчивается очередной сезон активной работы Службы занятости населения, Центра делового обучения «Сфера» и НГТПП по повышению квалификации ключевого персонала на промышленных предприятиях Новосибирской области.**

Уже 3 года ЦДО «Сфера» совместно с НГТПП активно участвуют в проводимой Службой занятости населения Программе опережающего обучения (повышении квалификации и профессиональной переподготовки) ключевых работников промышленных предприятий. Учебно-консультационная работа в рамках этой программы ведётся на территории всей Новосибирской области. Как правило, обучение проходят руководители среднего звена, специалисты коммерческих, маркетинговых и экономических служб, служб логистики и управления персоналом. Словом все те, кто самым существенным образом влияют на успехи и экономическое благополучие предприятия. Результат, как говорится, всегда налицо: уже в ходе обучения на предприятиях начинают совершенствоваться все основные бизнес-процессы, растут выручка и прибыльность, снижаются затраты, повышается мотивированность персонала. На завершающем этапе обучения происходит знакомство предприятия с новыми услугами Палаты, и, как правило, возникает интерес к взаимовыгодному сотрудничеству .

**Продолжается работа по повышению квалификации специалистов промышленных предприятий по направлениям: управление развитием предприятия, организация эффективного производственного маркетинга, современная экономика промышленного предприятия.**

С 1 сентября этого года стартовал совместный проект ЦДО «Сфера» и НГТПП под названием Школа Специалиста Промышленного Предприятия. В рамках этой программы приступили к очно-заочному и заочному (дистанционному обучению) более 10 специалистов промышленных предприятий нашей области и соседних регионов. Обучение проводится по индивидуально учебным планам, оно сопровождается консультационной работой специалистов Сферы и НГТПП.

## Миллион рублей малому бизнесу

Программ поддержки МСБ на территории области существует превеликое множество. Но ожидать серьезного эффекта по-нашему мнению преждевременно.

Во-первых, поддержка реально оказывается 1-2% субъектам малого предпринимательства. Во-вторых. Что от поддержки? Если около 100 лет страна жила без предпринимательства. 25-30 лет наблюдался последовательный спад в экономике. Малому бизнесу непонятен механизм перехода сразу в глобальную экономику.

Не вдаваясь в детализировку названных причин, очевидно, что МСБ необходимо пройти определенный этап развития и становления, прежде чем говорить о результатах, прежде чем говорить о том, что 50-70% ВВП дает малый бизнес. Это не год и не два.

Одним из направлений поддержки МСБ в последние 2-3 года стало развитие института микрофинансирования. Если кратко, основная задача – приближение финансовых услуг к малому бизнесу.

Фонд микрофинансирования НСО начал свою работу с сентября 2010 года. За этот период выдано более 170 займов на сумму более 120 млн. рублей. Займы предоставляются по ставке 10% годовых для сферы материального производства по ставке 8,25% годовых. Механизм оформления займов не сложен, бизнес имеет возможность направлять предварительную заявку в электронном виде.

Много или мало - 170 займов? Скажем так, что фонд имеет возможность выдавать в 2-3 раза больше. При этом число отказов не превышает 5% от числа поступивших заявок.

Попечительский совет фонда регулярно рассматривает результаты деятельности. Периодически уточняются Правила предоставления займов. Так в марте 2011 года снято обязательное требование о датерегистрации бизнеса более 1 года. Теперь клиентами фонда могут быть МСБ любого возраста.

Главное требование к потенциальным заемщикам - бизнес прозрачный, бизнес эффективный, бизнес легальный.

Информация о фонде на сайте:

[www.microfund.ru](http://www.microfund.ru)

[www.2091333.ru](http://www.2091333.ru)



## Государственное автономное учреждение Новосибирской области Центр Развития Профессиональной Карьеры

### “Центр развития профессиональной карьеры” в Сербии!

С 19-21 октября 2011 года по приглашению директора “Политехнической школы” г. Крагуевац (Сербия) Синиши Коича и профессора Петара Стефановича директор “Центра развития профессиональной карьеры” Гаврилова Марина Анатольевна приняла участие в мероприятии “Октябрь в Крагуевац”, в котором также приняли участие делегации из Италии, Словении и Македонии.

“Политехническая школа” (колледж) в г. Крагуевац существует уже 150 лет (в колледже 140 профессоров, научных сотрудников и около 2000 учащихся). Учащиеся школы регулярно занимают первые места на республиканских конкурсах. Школа награждена Золотым дипломом за исключительные достижения в областях современной техники.

В “Политехнической школе” 3 отделения:

- Машиностроение и металлообработка
- Электротехника
- Транспорт

Колледж имеет 64 отдела и 56 специализированных кабинетов, в которых используются современные аудио-визуальные средства обучения, а также, оснащенные современным оборудованием мастерские. Стоит отметить, что автомобильная компания Fiat подарила “Политехнической школе” г. Крагуевац технологически продвинутое оборудование на сумму 90 тыс. евро., предназначенное для школьных лабораторий.

Студенты “Политехнической школы” также имеют возможность пройти стажировку в компании и приобрести практические навыки монтажа и демонтажа автомобилей Fiat.





Полтора года назад на базе колледжа открылся Центр развития профессиональной карьеры” Гаврилова М.А. провела презентацию новосибирского центра, рассказала о его деятельности, работе и перспективах. Презентация вызвала большой интерес среди участников и слушателей мероприятия, среди которых были учащиеся и преподаватели “Политехнической школы”, представитель Центра занятости г. Крагуевац, а также представитель Министерства образования Сербии.

Итогами встречи стало знакомство не только с “Политехнической школой” и профессором Петаром Стефановичем и директором колледжа Сিনিшей Коичем, но и с коллегами из других стран. Также было высказано пожелание дальнейшего совместного сотрудничества, так как в планах открытие центров по развитию карьеры молодёжи и в других учебных заведениях Сербии, а опыт новосибирского “Центра развития профессиональной карьеры” оказался бы очень полезен.



### Стартовал новый конкурс «Лучший бренд Новосибирской области 2011»

*Новосибирская городская торгово-промышленная палата совместно с Министерством промышленности, торговли и поддержки предпринимательства Новосибирской области объявляет о проведении открытого регионального конкурса “Лучший бренд Новосибирской области 2011 года”.*



### Цели и задачи конкурса:

1. Определение лучших брендов (торговых марок), выделяющихся в сознании покупателя образцов из ряда конкурирующих торговых марок предприятий Новосибирской области в сфере производства товаров и услуг.
2. Поддержка имиджа местных товаропроизводителей, проводящих целенаправленную политику по созданию или совершенствованию собственных торговых марок и эффективному их применению.
3. Выявление стратегической роли торговых марок в достижении успеха предприятий, устойчивого потребительского спроса, неизменно высокого качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции и услуг.
4. Формирование потребительской культуры.
5. Усиление борьбы с фальсифицированной продукцией.

Определение лучшего бренда осуществляется на основе заявочных материалов по следующим показателям: экономические показатели; оценка продвижения бренда, реклама; поощрения, награждения за выпускаемую продукцию (работы, услуги); оценка смысловой нагрузки целостности бренда, охраноспособность заявленного на конкурс бренда. Оценку заявочных материалов участников проводит конкурсная комиссия по организации и проведению регионального конкурса с привлечением независимых экспертов из числа патентоведов, маркетологов, дизайнеров, специалистов по рекламе и PR. Участие в конкурсе не только поможет повысить узнаваемость Вашего предприятия, но и будет способствовать повышению конкурентоспособности производимой продукции (услуг) на рынке, поможет оценить все достоинства и недостатки проводимой Вами стратегии продвижения бренда.

За дополнительной информацией по участию в конкурсе можно обращаться по тел. 363-17-16 () либо по электронной почте [u-sht@ngtpp.ru](mailto:u-sht@ngtpp.ru)

**Приглашаем Вас принять участие в конкурсе!**

Прием документов осуществляется с 1 октября по 16 ноября 2011г.

# Большие продажи. Техника SPIN

## Впечатление от тренинга

Продажи – это консультирование. Не выстроив консультативных отношений с клиентом, не оказав ему помощь в формировании нового взгляда на его деятельность, невозможно продать сложное и дорогое решение, впрочем, это касается любой продажи.

Техника SPIN – это квинтэссенция успешных продаж, которая является самой современной и единственной в своем роде.

Итак, берем обычную схему: продавец – клиент.

Время 10 часов утра.

Вы приходите в магазин или на рынок с целью купить продукты, которые Вам нужны, чтобы приготовить обед. Продукты куплены – значит, обед сегодня будет. Но в магазине Вас встречает тот самый продавец, который хорошо знает, что нужно людям, кроме обеда. Продавец спросит у Вас: «Что Вы будете есть сегодня на ужин?» Вариантов у Вас два: или Вы не ужинаете или... Большинство людей все-таки что-то едят на ужин.

В этом случае, наш «правильный», точнее хороший продавец сформулирует Вашу скрытую потребность, о которой Вы просто забыли или решили, что ужин можно заменить десертом.

Он спросит: «Что Вы обычно едите на ужин?»

Вы не помните, Ваши мысли были заняты обедом – это же так важно!

Тогда, озабоченный продавец спросит: «А правильно ли Вы питаетесь?»

«Да, конечно», - ответите Вы, - «Обед в 14.00»

- А ужин?

- Ужин в семь.

И тут Вы начинаете лихорадочно вспоминать, что вечером могут прийти гости и остатками от обеда... В общем, Вы опять что-то забыли. У Вас начинается легкая, конечно, легкая, но все же паника.

Вы представляете, последствия. Когда придут гости, а в доме только



**КРЕДИТЫ ЛЮДЯМ**

- ✓ **11% годовых\***
- ✓ **На период 4 года**
- ✓ **Без комиссий**
- ✓ **Без поручителей**

*Создай свою историю!*

**БЛ** **БАНК ЛЕВОБЕРЕЖНЫЙ**

☎ **3-600-900**  
[www.nskbl.ru](http://www.nskbl.ru)

\*Предельный кредит лимит без комиссий. Без залога и поручителей до 200 000 рублей на 4 года с первоначальным взносом 20% годовых и первым платежом в первый год. 1% годовых в первый год. 11% годовых в остальные годы. Сумма бюджетных расходов по кредитам не превышает 10% от суммы кредита. Подробности оформления на сайте банка. Банк «Левобережный» (САО) Лицензия Банка России № 1481.

остатки от обеда, которыми может полакомиться лишь любимый кот. Ужас!

Собрав волю в кулак, Вы говорите продавцу:

«Я приготовлю на ужин салат из овощей и зелени, и потушу рыбу. Пожалуй, я куплю белого вина к рыбе. А на десерт я испеку легкий пирог из яблок».

«Мне нужны эти продукты», - говорите Вы продавцу и называете те продукты, о которых Вы не думали, когда шли сюда, т.к. ужин не был явной потребностью, тогда явной потребностью был только обед.

Наш продавец выявил Вашу скрытую потребность (ужин) и сделал ее явной.

Вас обманули? Нет.

Вы купили больше продуктов, чем планировали? Да.

Почему? Потому что, кроме обеда, есть еще и ужин.

Выявить проблему клиента, которая явно существует, но о которой сам клиент в данный момент не задумывается – это основа техники SPIN. Это можно сделать, не рекламируя какой-то товар, не рассказывая, как он хорош. Просто поймите, что нужно данному клиенту.

Если Вы хороший продавец, то Вы умеете спрашивать, но, что еще важнее: Вы умеете слушать и выявлять скрытую проблему, приводя клиента к нужному ему и Вам решению. Это и есть техника SPIN.

Кому нужна техника SPIN? Всем, кто хочет успешно и красиво продавать. Всем, кто хочет иметь благодарных клиентов.