КОРРЕКТИРОВКА ДЕЙСТВИЙ ПОДЧИНЕННОГО В ФОРМАТЕ НАСТАВНИЧЕСТВА

Выберите один конкретный контакт специалиста по продажам с клиентом – телефонный звонок или встречу.

До общения с коллегой при наличии нескольких ошибок в разговоре определите одно ключевое (максимум два) действие, которое ему нужно изменить после этого разговора.

Важно! Не пытайтесь в одном разговоре разобрать все ошибки, которые вы увидели. Добейтесь изменения в ключевом действии. После этого выбирайте следующее ключевое действие, которое нужно изменить.

Шаг 1

- Обустройте разговор.

Выберите место и время, чтобы вам никто не мешал. Назовите предмет разговора.

Если есть возможность, дайте коллеге послушать аудио запись телефонного звонка или встречи (контакта).

Шаг 2

- Выкажите позитив коллеге по проведенному контакту.

- Задайте вопросы, как он сам оценивает свои действия. Почему действовал именно так? (Это **ситуационные** вопросы. Далее названия вопросов будут в контексте технологии СПИН)

Внимательно слушайте, не перебивайте собеседника, не давайте оценку его словам. Выслушайте. Постарайтесь увидеть ситуацию его глазами.

Шаг 3

- Задайте **проблемные** вопросы, которые помогут коллеге увидеть, что было не так в выбранном вами ключевом действии.

Цель этой части разговора, чтобы коллега сам определил слабые места и ошибки в разговоре. Не указывайте напрямую и не обвиняйте. Только задавайте вопросы.

Задайте дополнительные вопросы, если по-вашему причина другая, нежели та, которую называет коллега. Оставайтесь в контексте выбранного вами ключевого действия.

- Поблагодарите за открытость и честность.

Покажите понимание. Минимизируйте его напряженность, чувство вины или возможную агрессию:

- *Свою ответственность в происшедшем я вижу в том, что…*

Шаг 4

Задайте **извлекающие** вопросы, как изменится результат общения, если коллега исправит выбранное вами ключевое действие.

- *А что будет, если ты … ?*
- *Как отреагирует клиент, если … ?*

Сделайте резюме, с единым пониманием возможного другого результата.

Шаг 5

Задайте **направляющие** вопросы.

Спросите его, как он будет поступать в дальнейшем? Вопросами получите от коллеги нужный вариант действий.

- *Что будешь делать, когда …?*

- *Что изменишь в …*?

- *Как будешь реагировать, если …?* И т.п.

Возьмите с него обещание действовать так, как вы договорились.

Шаг 6

Подбодрите коллегу.

Можно закрепить результат вопросом *“Что сделаешь, чтобы мы к этой теме больше не возвращались?”*
