

СТРУКТУРА ТА УПРАВЛІННЯ ВІДДІЛОМ ПРОДАЖІВ

1. Ключові Концепції (Що це?)

- **Три Процеси:** Відділ продажів – це не моноліт, а три окремі бізнес-процеси.
 - **Рекрутинг:** (Має найбільший вплив на дохід).
 - **Навчання / Онбординг:** (Система "клонування" продавців; критична для масштабування та уникнення вигорання).
 - **Управління:** (Операційна діяльність).
- **Спеціаліст vs. Менеджер:** Продавець – це **спеціаліст** (працює руками), а не менеджер (який керує людьми).
- **Проблема Продавців:** Продавці за своєю природою схильні прикрашати дійсність, тобто **брехати**. Це частина психотипу, який дозволяє їм "вішати лапшу на вуха" клієнтам.
- **"Силовий" vs "Інтелектуальний" Менеджмент:**
 - **Тімлід (Сержант):** Використовує **силовий менеджмент**. Його задача – стояти над "солдатами" і примушувати їх працювати (кричати, змушувати).
 - **Керівник (Генерал):** Використовує **інтелектуальний менеджмент**. Його задача – *проектувати* системи мотивації, стратегії (як Ігор). "Сержант" ніколи не придумає систему сам.

2. Методології та Фреймворки (Як це працює?)

Процес 1: Рекрутинг (Лідогенерація Кандидатів)

1. **Створення Вакансії:** Використовуйте AI (GPTs) для написання вакансії. Можна просто надиктувати голосом деталі, і AI напише текст.
2. **Фільтрація (Анти-Патерн):** Не обробляйте відгуки самі. Це "найгірша робота у світі". 80-90% відгуків – "сміття" (люди з "драконами на аватарках").
3. **Рішення (Сорсер):** Найміть не HR в штат, а зовнішнього "**сорсера**" (рекрутера).
4. **Задача Сорсера:** Його задача – продзвонити сотні відгуків, відфільтрувати неадекватних і допустити до співбесіди (або наступного етапу) лише релевантних.
5. **Автоматизація Інтерв'ю (Sintegrom):** Сорсер може направити кандидата на "3D резюме" – автоматизоване відео-інтерв'ю в Sintegrom.
6. **Ключовий Етап:** Сорсер має *подзвонити* і "**продати**" кандидату ідею пройти це автоматизоване інтерв'ю. Просто кинути посилання не спрацює – люди злякаються.

Процес 2: Онбординг (Система "Клонування")

- **Філософія:** Найбільша помилка власника – вважати, що продавець "сам якось розбереться". Він не розбереться. Ви *зобов'язані* його навчити. Якщо він не знає продукт і "плаває" у відповідях, клієнт піде, і це *ваша* провина, а не продавця.
- **Обов'язкові Блоки Навчання (Карти в Sintegrom):**
 1. **Продукт:** (Напр., "Продукти та Воронки Рівень 1"). Сюди входить *все*: що таке стейки (багато хто їх не їв), чим відрізняються від парного м'яса,

логістика, класичні vs альтернативні, суха vs волога витримка, супутні товари (вино, морепродукти) .

2. **Посада ("Цифровий Клон"):** Що має знати саме продавець. Сюди входить: УТП компанії, аватари клієнтів, де лежать скрипти, графік роботи, система мотивації, правила підготовки до нарад з тімлідом (знати свої цифри до зустрічі) .
 3. **Системи (CRM):** Окрема карта про те, як працювати в CRM-системі (як заповнювати картки, ставити наступну дію, писати коментарі).
 4. **Корпоративна Культура:** Базові правила роботи. Правила поведінки в Zoom (не їсти, бути вчасно, мати 2 інтернет-канали), субординація (не писати CEO голосові, йти до тімліда), дисципліна, пунктуальність.
 5. **Методологія Продажів (Straight Line):** Велика (на місяць) універсальна карта по системі Джордана Белфорда. Вчить як продавати: тональності, скрипти, патерни. Ця карта дає +20-50% до каси.
- **Фреймворк Онбордингу (Терміни та Контроль):**
 1. **Етап 1 (До виходу):** ~2 тижні. Кандидат проходить ключові карти (Продукт, Посада, Культура) **безкоштовно**.
 2. **Мотивація:** Як бонус за проходження – "бокс м'яса".
 3. **Етап 2 (Перший місяць):** Виходить на роботу, отримує ставку. Паралельно проходить CRM-карту та Straight Line.
 4. **Метод Контролю 1 (Відео-завдання):** Тести – погано, вони перевіряють *ознайомлення*, а не *розуміння*. Sintegrom використовує **відео-завдання**.
 - *Приклад:* "Дивлячись в камеру, не підглядаючи, назвіть 10 класичних стейків" або "Поясни різницю між Рібай та Нью-Йорк".
 5. **Метод Контролю 2 (Дедлайни):** В системі є дедлайни. Якщо прострочено – менеджер отримує сповіщення.
 6. **Метод Контролю 3 (Прив'язка до ЗП):** (Жорсткий метод, не по КЗПП України). Правило: 100% інтеграція (проходження карт) на кінець місяця. Якщо ні – зарплата *нараховується*, але *не виплачується*. "Гроші лежать, але ми не можемо їх виплатити, поки не виконаєш домовленість".

Процес 3: Операційне Управління (Робота Тімліда)

1. **Система Керування:** Ви (власник) маєте створити систему, по якій тімлід (ТЛ) буде працювати, і навчити його.
2. **Щоденна Рутинна ТЛ:** ТЛ *кожен день* має поговорити з *кожним* своїм продавцем (макс. 8 людей).
3. **Фокус Оцінки:** ТЛ оцінює **Зусилля** (кількість і якість) та **Результат** (каса).
4. **Щоденна Ставка:** Ставка продавця платиться не за вихід, а за **Зусилля**.
5. **Процес Оцінки:**
 - ТЛ: "Скільки в тебе було розмов?" Продавець: "20". (Це *Кількість*) .
 - ТЛ слухає вибірково розмови. (Це *Якість*) .
 - ТЛ: "Твоя Кількість – 4/5 (мав 30), а Якість – 2/5 (тональність в перших 4 секундах не та)".
 - **Стандарт Якості:** "5" – це ідеальне виконання по карті "Straight Line".
 - **Результат:** "Середній бал – 3. Це твоя ставка за сьогодні (напр., 600 грн)".
6. **Роль Контролера (Аудит):**

- Окрема людина (\$300-400/міс).
- **Задача 1 (Тональність):** Слухає дзвінки. 80% успіху – це *тональність* (впевненості, секрету, раціональності), яку AI поки не розуміє.
- **Задача 2 (Аудит ТЛ):** Перевіряє, чи ТЛ *дійсно* провів усі щоденні зустрічі (перевіряє їхні Excel-звіти, дивиться записи планерок).
- **Повноваження:** Нульові. Контролер не штрафує, не кричить. Він лише **сигналізує** вищому менеджеру ("Генералу"), що "там херня відбувається".

7. Фреймворк "Академія Тімлідів" (Масштабування):

- **Проблема:** В Україні помилково вважають, що менеджмент – це інтуїція або нагорода за стаж.
- **Рішення:** Менеджмент – це професія. Ви маєте створити свою "академію".
- **Процес:**
 1. Створюється **"Карта Тімліда"** – тренінг з управління (постановка цілей, контроль, прийняття рішень).
 2. Серед продавців знаходиться кандидат з психологічною схильністю до управління (напр., "Аня").
 3. Він проходить "Карту Тімліда".
 4. Під нього формується нова команда з 8 продавців.

3. Практичні Приклади та Аналогії

- **Приклад "Ангеліна":** Знайдена на "смітнику" (WorkUA) "зірка", яка в 19 років, будучи студенткою, рвала всіх по планах і стала тімлідом.
- **Приклад "Няня та Дочка":** Дочка няні проходила 2 навчальні тарілки 3 дні, бо "не було часу" (насправді – не було бажання, сиділа в Instagram).
- **Приклад "Вася":** Співробітник, який 2 місяці не отримував зарплату, бо вперся і не проходив навчання.
- **Приклад "GoldCoach":** Спікер мав 500 лідів на день, але прибуток впав у 3 рази. Причина: продавці не мали скриптів (брехали клієнтам) і був хаос в обробці (хапали новий лід, кидаючи старий).

4. Інструменти та Тактики

- **Інструмент: Sintegrom (Sintegro):** Внутрішня система управління знаннями (LMS) для онбордингу та "клонування" співробітників.
- **Інструмент: Карта "Straight Line":** Готовий імпортований тренінг з продажів (Дж. Белфорт), який дається всім клієнтам Sintegrom.
- **Тактика (Контроль чатів):** Продавці використовують особисті месенджери (це працює краще, ніж чат-боти). Контроль: вони зобов'язані робити скріншоти переписок і кидати тімліді до щоденної планерки.
- **Тактика (Створення контенту):** Тімлід або власник слухає дзвінки, бачить пробіл у знаннях (погано продають Антрекот) і створює нову навчальну "тарілку".

5. Застереження та Анти-Патерни (Чого НЕ робити)

- **Анти-Патерн (AI-Бот для продажів):** Поки що це "херня". Люди ненавидять говорити з ботами (як у ПриватБанку). Спікер не буде це впроваджувати, поки AI-бот не зможе продати щось йому самому.
- **Анти-Патерн (Власник = Тімлід):** Власник (Генерал) не повинен бути тімлідом (Сержантом). Це виснажує, адже продавці постійно брешуть, і ви будете "знімати лапшу з вух" замість думати про стратегію.
- **Анти-Патерн (Плата за навчання):** Не рекомендується платити людям за проходження вступного навчання. Це створює поганий меседж.
- **Анти-Патерн (Універсальний менеджер):** Не можна ставити "інтелектуала" (Ігоря) на "силову" позицію тімліда.