

نقش بیزینس کوچ در ساختن یک تیم فروش پولساز و ضدگلوله

آیا فروشنده‌های شما بی‌انگیزه شده‌اند و هر ماه بهانه‌های جدیدی برای نفروختن می‌آورند؟ داشتن یک تیم فروش حرفه‌ای، دغدغه و کابوس خیلی از مدیران است. در این مقاله خیلی ساده بررسی می‌کنیم که چطور با کمک یک مربی، تیمی بسازیم که حتی در روزهای سخت بازار هم مثل یک ماشین پولساز عمل کند.

چرا تیم‌های فروش معمولاً شکست می‌خورند؟ (تله‌های رایج)

خیلی از مدیران فکر می‌کنند تیم‌سازی یعنی چند نفر خوش‌سرزبان را استخدام کنند و کاتالوگ شرکت را دستشان بدهند. این دقیقاً دستورالعملی برای شکست است.

وقتی فروشنده هیچ سیستم و نقشه راه مشخصی برای مذاکره نداشته باشد، با هر جواب منفی از سمت مشتری سرخورده می‌شود. او خیلی زود ناامید شده و در نهایت شرکت را ترک می‌کند.

شما باید به جای رها کردن نیروها، برای آنها یک مسیر شفاف بسازید. فروشنده‌ها نیاز دارند بدانند قدم اول، دوم و سوم در برخورد با مشتری چیست تا گیج نشوند.

استخدام درست؛ خشت اول در تیم‌سازی فروش

مربی کسب‌وکار قبل از اینکه سراغ آموزش برود، سیستم استخدام شما را جراحی می‌کند. شما نمی‌توانید یک آدم به شدت خجالتی را با چند جلسه آموزش، تبدیل به یک فروشنده طلایی کنید!

در مصاحبه‌های استخدامی، داشتن انگیزه و روحیه جنگندگی، خیلی مهم‌تر از سابقه کار طولانی است. مهارت معرفی محصول را می‌شود در یک هفته یاد داد، اما "ذات پیگیر بودن" را نه.

برای اینکه از همان اول افراد درست را وارد شرکت کنید و درگیر آدم‌های حاشیه‌ساز نشوید، خواندن مقاله **چگونه تیم کاری خود را بدون دعوا مدیریت کنیم؟** به شما کمک می‌کند تا یک فیلتر قوی برای ورود افراد بسازید.

ساختار حقوق و پورسانت (چطور به فروشنده انگیزه بدهیم؟)

فروشنده‌ها بیشتر از بقیه کارمندان با استرس، فشار کاری و پس‌زده شدن توسط مشتری درگیر هستند. اگر به آنها فقط یک حقوق ثابت بدهید، خیلی زود بی‌تفاوت می‌شوند و فقط برای گذراندن ساعت کاری در شرکت می‌مانند.

یک مربی به شما کمک می‌کند سیستم پاداش و پورسانتی طراحی کنید که فروشنده احساس کند شریک سود شرکت است. این کار یک فرمول برنده-برنده است.

وقتی فروشنده بداند با فروش بیشتر، زندگی خودش هم زیر و رو می‌شود، دیگر نیازی نیست هر روز بالای سرش بایستید و به او دستور بدهید. او خودش موتور محرک خودش می‌شود.

مدیریت احساسات و ترس از شنیدن "نه"

یکی از دلایل اصلی افت فروش در تیم‌ها، ترس از شنیدن جواب رد است. فروشنده‌های آموزش‌نندیده وقتی دو بار از مشتری جواب منفی می‌شنوند یا با بهانه قیمت روبرو می‌شوند، انرژی‌شان را کاملاً از دست می‌دهند.

در این شرایط، آموزش اینکه **مدیریت اعتراضات مشتری؛ پاسخ‌های قطعی به "گرونه" و "خبر میدم"** چطور انجام می‌شود، مثل دادن یک جلیقه ضدگلوله به آنهاست تا در بازار زنده بمانند.

فروشنده‌ها باید یاد بگیرند که "نه" گفتن مشتری، توهین به شخصیت آنها نیست؛ بلکه صرفاً یک واکنش طبیعی به شرایط یا قیمت است و باید با آرامش مدیریت شود.

آموزش‌های کپسولی به جای سمینارهای خسته‌کننده

یکی از کارهای فوق‌العاده‌ای که احسان جعفری در تیم‌های فروش انجام می‌دهد، حذف کردن آموزش‌های طولانی و تئوری است. فروشنده‌ها اصلاً حوصله نشستن در کلاس‌های چند ساعته را ندارند.

آنها آموزش‌های کوتاه، عملی و کاربردی می‌خواهند تا همان روز بتوانند از آن پول در بیاورند. شما باید نکات کلیدی را در جلسات کوتاه صبحگاهی به آنها منتقل کنید تا با انرژی وارد بازار شوند.

تمرین عملی (رول‌پلی) در دفتر کار

بهترین روش آموزش در تیم فروش، بازی کردن نقش (Role-play) است. یعنی شما به عنوان مشتری بهانه‌گیر نقش بازی می‌کنید و فروشنده باید سعی کند محصول را به شما بفروشد.

این تمرین‌های دوره‌می، هم ترس فروشنده‌ها را می‌ریزد و هم نقاط ضعفشان را قبل از خراب کردن مشتری‌های واقعی در بیرون از شرکت، نشان می‌دهد.

مخصوصاً برای لحظات حساس مذاکره، حتماً باید **تکنیک‌های پیشرفته قطعی کردن فروش (Closing)** را با آنها بارها تمرین کنید تا قراردادها در لحظه آخر روی هوا نماند.

سیستم‌سازی فروش به جای اتکا به ستاره‌ها

بعضی شرکت‌ها تمام فروششان وابسته به یک نفر (فروشنده ستاره) است. این خیلی خطرناک است، چون اگر آن شخص قهر کند یا استعفا دهد، جریان درآمدی شرکت کاملاً فلج می‌شود.

هدف اصلی در کوچینگ این است که یک "سیستم فروش" بسازیم. در یک سیستم درست و مهندسی‌شده، مسیر صحبت با مشتری از قبل نوشته شده است.

با داشتن این سیستم، حتی یک فروشنده متوسط و معمولی هم می‌تواند نتایج عالی و قابل پیش‌بینی بگیرد و شما دیگر گروگان یک کارمند خاص نخواهید بود.

حرف آخر

ساختن یک تیم فروش قدرتمند، شبیه به ساختن یک تیم فوتبال قهرمان است. شما به عنوان مدیر نباید مدام وارد زمین شوید و خودتان گل بزنید (یعنی خودتان بفروشید)؛ بلکه باید مثل یک سرمربی بیرون زمین بایستید.

با تحلیل کردن بازی، دادن استراتژی به تیم و تشویق آنها در روزهای سخت، تیم شما تبدیل به یک ارتش یکپارچه می‌شود که به راحتی از پس هر رکودی در بازار برمی‌آید.

👉 آیا تیم فروش شما نیاز به یک شوک مثبت و آموزش‌های اصولی برای افزایش درآمد دارد؟

👉 [درخواست مشاوره رایگان ۲۰ دقیقه‌ای با احسان جعفری]

? پرسش‌های متداول (FAQ)

۱. چقدر طول می‌کشد تا یک تیم فروش صفر کیلومتر، به بازدهی برسد؟ اگر فرآیند استخدام درست انجام شده باشد و سیستم آموزشی شما عملی باشد، یک فروشنده با استعداد معمولاً در ماه دوم یا سوم باید اولین نتایج مثبت و فروش‌های قابل‌توجه خود را نشان دهد.

۲. اگر یک فروشنده در ماه اول هیچ فروشی نداشت، باید او را اخراج کنیم؟ الزاماً نه. اول باید بررسی کنید که آیا سرنخ و مشتری کافی در اختیارش گذاشته‌اید؟ آیا آموزشِ درستی دیده است؟ اگر زیرساخت‌ها درست بود اما او پیگیر نبود و تلاشی نکرد، بله، باید جایگزین شود.

۳. به جز پول و پورسانت، چطور به تیم فروش انگیزه بدهیم؟ برگزاری مسابقات فروش ماهانه، تقدیر از بهترین فروشنده جلوی بقیه اعضای شرکت و دادن هدایای کوچک اما غافلگیرکننده، انگیزه‌های روانی بسیار قدرتمندی هستند که از پول هم بهتر جواب می‌دهند.