

Программа аттестации персонала (ПАП)

Анонс

- Как вы думаете, почему менеджеры не продают весь ассортимент?
- Почему появление стажера на торговой точке – всегда провал в продажах?
- Почему в продажах длительного цикла (в сфере B2B) менеджер только через 3, а то и 6 месяцев выходит в нормальный рабочий цикл?
- Почему руководитель продает тем клиентам (и в тех ситуациях), когда менеджер не может?

При этом почти в каждой компании есть «уникумы продаж», которые продают больше других вне зависимости от внешних условий. Почему это происходит?

Квалификация любого сотрудника складывается из: личных качеств, навыков, умений и профессиональных знаний.

Мы говорим: «Низкий уровень навыков, умений, и профессиональных знаний это низкий уровень доходности бизнеса»!

Знания, которыми обладает персонал, являются значимой составляющей в процессе продаж. Знания сотрудников надо постоянно держать на высоком уровне, но как определить этот уровень и как его контролировать?!

Именно инструмент контроля и объективной оценки профессиональных знаний сотрудников мы разработали сами и предлагаем вам – это **Программа Аттестации Персонала (ПАП)**.

Вы будете постоянно иметь квалифицированный персонал, а новый сотрудник научится за короткий срок!

Наши исследования показали:

1. Менеджеры не продают дополнительный ассортимент, потому что просто его не знают! И даже когда компания вводит систему мотивации для сотрудников, направленную на продвижение того или иного товара, это не приводит к увеличению продаж!
2. Оказывается, если продавец плохо знает ассортимент, не может рассказать про продукт или плохо владеет навыками работы с дизайнерской программой, он подсознательно уходит от контакта с покупателем.
Явно это обнаружилось при очередном внедрении «Технологии продаж на розничной торговой точке». При всей очевидности того, что следование инструкции по «вступлению в контакт с покупателем» повышает личные продажи, а, следовательно, зарплату продавца, они долго игнорировали указание руководства изучить её, следовать её указаниям и выучить необходимые фразы. Стажеры и другие неопытные продавцы стали бояться использовать эффективные приемы с тренинга и инструкции, так как они увеличили число успешных контактов ... а вот дальше ... они боялись показать свою некомпетентность при работе в дизайнерской программе, знании материалов. И стали выжидать, когда они все доизучат. А пока игнорировали покупателей, а фирма теряла деньги!
Вопрос: «А откуда взяться хорошим навыкам, если убежать от покупателя?»
Возникает замкнутый круг ...
3. Долгий срок выхода менеджера в нормальный рабочий цикл связан с отсутствием четкой последовательной системы контроля знаний, которые должен обрести и которыми должен обладать менеджер.
4. Руководитель продает в тех ситуациях, в которых не справляется менеджер, потому что он уверен в товаре, который предлагает. А эта уверенность исходит из лучшего (чем у менеджера) знания качества предлагаемого товара.

Представьте (а еще лучше посчитайте), сколько денег теряет компания из-за недостаточной квалификации персонала?

Наши расчеты показали - от 2,5 до 8% от оборота вашей компании, в год это получается

...

Покажем на одном из примеров нашего клиента.

Бизнес клиента – розничная торговля мебелью. Количество розничных точек – 10
Оборот в месяц с каждой точки – от 500 000 до 1 200 000 руб. (в зависимости от торгового центра и сезона). Но для простоты мы возьмем, что обороты составляют 1 000 000 руб. на каждой точке.

Принятые сокращения:

ТТ – торговая точка

РСМ – рабочая смена (на каждой точке их 2)

РМ – рабочее место

Продажи 1- продажи, которые происходят в смену, где постоянно работает опытный продавец.

Продажи 2 – продажи, которые происходят в смену, где появился стажер

Рабочая ситуация: продавец в апреле (4-ый месяц) заявил о том, что он увольняется, на торговой точке появляется стажер. С мая стажер начинает работать самостоятельно. Мы оптимисты, поэтому считаем, что он сразу заработал в полсилы его потенциальных возможностей и по нарастающей повышает свой профессиональный уровень.

месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
РСМ на ТТ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Продажи 1 (тыс руб.)	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6000
Продажи 2 (тыс руб.)	500	500	500	400	250	350	400	425	450	475	500	500	5250
производительность 1 ТТ	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	12000
производительность 2 ТТ	1000	1000	1000	900	750	850	900	925	950	975	1000	1000	11250
производительность РМ1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0 %
производительность РМ2	100	100	100	80	50	70	80	85	90	95	100	100	87,50 %
Годовая производительность одной ТТ в %												93,75%	
Потери только по одной ТТ за год												750 000 руб.	

Расчет за 1 год по всей фирме

6 торговых точек – 100% загрузка

4 торговые точки – 93, 75% (так как сменили персонал)

Среднее по фирме за год – 97,5%

Потери – 2,5% от оборота по фирме за год

ИЛИ (для примера из таблицы):

750 000 x 4 = 3 000 000 руб. в год

(при обороте точки всего в 1 000 000 руб.)

Посчитайте теперь потери для своей фирмы. К сожалению, эти деньги практически никто не учитывает и не считает, а ведь сейчас самое время уделить этому внимание!

Итак, цена вопроса ясна.

Если еще раз взглянем на эту ситуацию, то отметим, что Товар, Продавец и Клиент – это константы, а вот деньги клиента и квалификация продавца – величины, явно переменные. Причём, чем **больше квалификация продавца, тем больше денег клиента мы получим в обмен на товар.**

Меняя одну переменную величину (квалификацию сотрудника) в большую сторону, мы автоматически меняем и другую (сумма заказа) в ту же сторону.

Квалификация любого сотрудника складывается из личных качеств, навыков, умений и профессиональных знаний.

Мы говорим: «Низкий уровень навыков, умений, и профессиональных знаний это низкий уровень доходности бизнеса»!

Знания, которыми обладает персонал, являются значимой составляющей в процессе продаж. Знания сотрудников надо постоянно держать на высоком уровне, но как определить этот уровень и как его контролировать?!

Понятно, что одним приказом директора - «Учить от сих до сих...» - никого не отвлечёшь от «любимых занятий» на работе. Нужен комплекс мер, не требующий материальных вложений, который будет стимулировать сотрудников повышать свою квалификацию.

Именно инструмент контроля и объективной оценки профессиональных знаний сотрудников мы разработали сами и предлагаем вам - это **компьютерная Программа Аттестации Персонала (ПАП)**. Компьютерная программа создавалась для того, чтобы не тратить время руководителей на очное проведение аттестации персонала (процесс это трудоёмкий и по времени затратный).

Основное назначение «Программы аттестации персонала (ПАП)» - самостоятельное обучение персонала, объективная оценка его знаний, развитие и поддержание квалификации.

Систем аттестаций может быть много, и каждая может отвечать за своё направление:

- Знание ассортимента.
- Знание технических характеристик, свойств товара.
- Знание общих фирменных стандартов и регламентов работы.
- Знание технологии и психологии продаж при взаимодействии с покупателем.
- Знание конкурентной среды.
- и т. д...

Как организовать систему аттестаций у себя в компании

1. Сформировать список вопросов, отражающих весь спектр профессиональных знаний, необходимых сотруднику на его рабочем месте (600 - 1000 вопросов).
2. Загрузить эти вопросы в ПАП.
3. Назначить время прохождения аттестации.
4. Просмотреть отчеты по сотрудникам (кто и как ответил, прошёл или нет).
5. Составить программу для коррекции знаний персонала.

Руководитель проекта «СтолБери»,

директор ООО «ФинСтайл», Ли Е.Б.: «Программа аттестации персонала (ПАП)

позволила нам решить ряд сложных текущих задач, стоящих перед нашей компанией в

связи с развитием франчайзинга, а также поднять систему мотивации персонала в нашей компании на новый качественный уровень.

Программное обеспечение позволило в несколько раз сократить время на проведение этих мероприятий и создать более совершенную систему оценки и мотивации персонала, которая включает в себя показатели для определения уровня профессиональных знаний. В результате этих мероприятий наша компания получила ощутимый материальный эффект. Отдельно благодарим за повышение корпоративной культуры компании».

Что можно и нужно делать при помощи ПАП.

- Производить оценку текущих знаний сотрудников всех подразделений и рангов.
- Производить оценку профессиональных знаний при приёме на работу.
- Поддерживать профессиональные знания сотрудников на постоянном высоком уровне, используя регулярные не квалификационные аттестации, в т.ч. мини аттестации на 10 – 20 вопросов каждое утро.
- Улучшить систему мотивации: включить в неё показатели, определяющие уровень компетенций сотрудника. Ввести категории сотрудников с дифференцированным окладом.

В результате

- Уменьшится время на адаптацию нового сотрудника. Также уменьшается стрессовое воздействие этого периода, которое, обусловлено требованием усвоения большого объема информации за небольшое время.
- Уменьшаются финансовые потери за счет более быстрого ввода нового сотрудника в должность, за счет допуска к работе уже подготовленного сотрудника и минимального отвлечения от работы квалифицированного персонала фирмы (обычно обучает самый квалифицированный сотрудник).
- Появляется инструмент для объективной оценки знаний сотрудников, уменьшается влияние протекционизма в компании.
- Создаётся здоровая конкуренция в коллективе, которая возможна только при наличии объективной оценки, которую даёт ПАП.

Что еще получает компания

Синергетический эффект (когда 2+2=5).

В связи с тем, что для создания вопросов для аттестаций работников необходим информационный материал, программа ПАП неизбежно инициирует работу по структурированию и приведению в порядок накопленных знаний в фирме и созданию текстов для самостоятельного обучения персонала. Пока такая работа не проделана, носителем знаний и опыта является конкретный сотрудник на конкретной должности. Увольнение сотрудника приводит к потере знаний и опыта.

И ещё один плюс для компаний, работающих с дилерами.

После заключения договора о сотрудничестве непосредственную работу выполняет линейный персонал как своей, так и другой стороны. Для того чтобы быть уверенным в том, что с другой стороны работает квалифицированный персонал (например, фирма находится в другом городе), можно ввести в свой фирменный стандарт обязательное прохождение аттестаций ответственных лиц со стороны контрагента. Это может значительно снизить вероятность сбоев при коммуникативном взаимодействии в работе собственного персонала и персонала других компаний. Для этого достаточно в договор о сотрудничестве ввести пункт об обязательном прохождении аттестации ответственных лиц с другой стороны (тем более, что аттестацию можно пройти удалённо).

Очень важно

Знания, которые накапливаются в компании за годы её существования никто не считает. Более того, они разбазариваются с каждым уходом сотрудника!

Но ведь деньги, в конце концов, можно занять в банке! А что происходит с теми профессиональными знаниями, которые способствуют процветанию вашей компании? Деньги учитывают и считают в 1С.

ПАП – это ваша 1С для учета знаний и конвертирования их в дополнительную прибыль.

Генеральный директор ООО «Наша мебель»

Павловский Р.А. : «Внедренная система контроля и обучения продавцов позволила нам сократить время обучения нового продавца в два раза, а блок мероприятий контроля знаний и умений продавца позволил поддерживать профессиональный уровень продавцов на более высоком уровне.

ПАП позволяет не только держать уровень профессиональных знаний на высоком уровне, но дает объективную оценку каждому продавцу. В результате мы смогли увязать знания и опыт в единую систему мотивации труда. Рекомендую Международный Мебельный Кадровый Центр и компанию «ПрофРост» как профессионалов своего дела».

Все технические **вопросы**: «какие знания надо оценивать?, какие виды аттестаций бывают?, функциональные возможности ПАП?» и другие, вы можете **здать нам по телефону (812) 90-90-400** или **написать на email: mail@profrost.ru**

ЗВОНИТЕ СЕЙЧАС!

Р.С. Деньги, Знания, Люди – на минуту представьте, что вам удалось совместить эти три составляющие в вашей фирме. С какой скоростью сможет тогда развиваться ваш бизнес! Два пункта из трех у вас есть, умножьте всё это на знания с помощью ПАП!

