

КОНТРОЛЬ МЕНЕДЖМЕНТА

Как проверить, не свистит ли вам РОП

Пошаговая система проверки руководителя отдела продаж

Герман Юн

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

2004-2026 ГОД



ГЕРМАН ЮН

основатель программы "СЕКРЕТЫ КОРПОРАЦИИ"

**700+
млн ₽**

Помог заработать
дополнительной
прибыли клиентам

35 лет

Весь опыт посвящен
реальному бизнесу и
реорганизациям
компаний

**16
отраслей**

Работал с командами до
2000 сотрудников и
компаниями до 5 млрд

НЕ свистит ли вам РОП?

В 2005 году, когда я впервые нанимал РОПа в свой бизнес по мясопереработке, понял, что я слабо разбираюсь в продажах, в найме, и мне стало страшно...

Как я пойму, что РОП действительно делает правильные вещи, а не просто красиво говорит?

А если в первые месяцы не будет результата, надо его увольнять или результат будет не сразу? А как его контролировать, какие KPI ставить?

Вопросов было сильно больше, чем ответов. В этот момент я понял, что нет другого варианта решения проблемы, кроме как самому разобраться и погрузиться в построение отдела продаж.

А позже я разработал свой список вопросов для проверки РОПа всего за 30 минут, частью из них делюсь с вами в этом файле.

Проставьте количество баллов, а в конце суммируйте их:

ШАГ 1

Задайте РОПу несколько простых вопросов

Задайте РОПу общий вопрос:

— «Иван, за что ты отвечаешь в нашей компании?»

Он должен назвать несколько ключевых метрик, на которые ориентируется отдел продаж и за которые РОП несет ответственность. Это позволит понять, насколько РОП сам осознает свою роль.

Ожидаемые ответы:

- 01** Создание работоспособной команды, которая выполняет планы продаж
- 02** Общая выручка отдела продаж. План/Факт



- 03** Рентабельность продаж. План/Факт.
Важно понимать, какой доход остаётся после всех затрат
- 04** Результаты каждого менеджера.
Отдельные показатели по менеджерам (МОПам) дадут представление, как РОП работает с командой и что делает с отстающими

Поставьте за каждый показатель по 5 баллов выше, который назвал РОП.

Максимальное количество баллов — 20.

ШАГ 2

Углубление в показатели

Задайте следующие вопросы:

"Как сейчас работает твой отдел? Все ли менеджеры обучены? Какие у вас показатели? И считаешь ли ты их достойными?"

РОП должен предоставить ответы, которые не только описывают общую ситуацию, но и показывают его мнение о работе каждого менеджера. Запомните или запишите его слова.

Проверьте:

Есть ли у РОПа графики за год по ключевым показателям отдела и каждого менеджера.

Оцените ответы РОПа от 0 до 30 баллов



ШАГ 3

Проверка на практике

Занимает 30 минут

После получения ответов скажите:

*"Отлично, давай проверим на практике.
Покажи мне скрипт №1, и пойдём послушаем
работу двух-трёх менеджеров."*

Совместное прослушивание разговоров менеджеров даст вам реальное представление о том, как они работают.

На что обратить внимание:

- Следуют ли менеджеры скриптам
- Как отрабатывают возражения
- Качество коммуникации с клиентом



Вы можете последовательно проверить все скрипты отдела продаж на фактическое исполнение и в результате, получите совершенно объективную картину работы. Вы услышите то же самое, что слышат и ваши клиенты.

© ШАГ 4

Вопросы РОПу после прослушивания работы менеджеров

01

"Как ты считаешь, менеджеры хорошо отрабатывают возражения? Действуют ли они по скрипту?"

02

"Заметил ли ты ошибки и отклонения от скрипта? Расскажи какие ошибки?"

03

"Как ты считаешь, менеджеры хорошо отрабатывают возражения клиентов?"

04

05

"Над какими ошибками вы работали?"

"Сколько скриптов сейчас есть в Отделе Продаж? Когда последний раз их улучшали?"

Эти вопросы покажут:

Насколько РОП активно вовлечён в процесс обучения и контроля своей команды.

Оцените от 0 до 10 баллов за каждый ответ РОПа

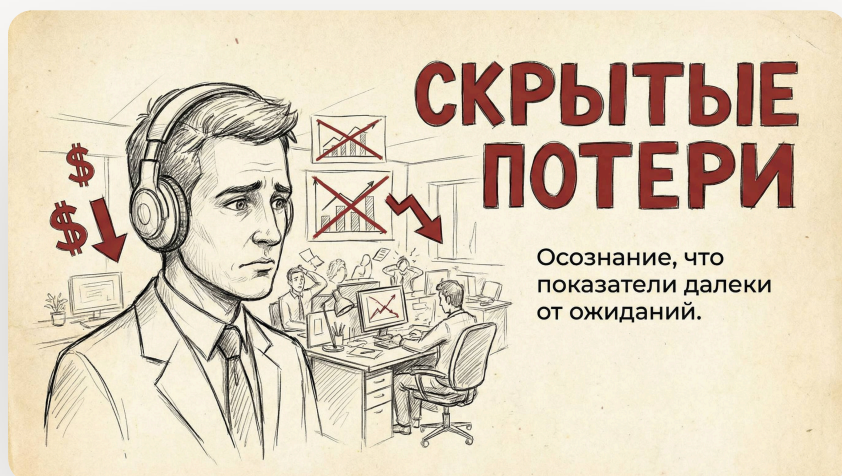
где 0 – всё плохо и РОП не признает свои ошибки управления, 10 баллов - все работают по скриптам, а РОП предоставил вам еженедельный план обучения и проверки менеджеров.

Максимальное количество баллов – 50 (по 10 баллов за каждый из 5 вопросов)

⚠ ШАГ 5

Осознание скрытых потерь

Прослушав разговоры и увидев реальную работу отдела, вы поймёте, что текущие показатели далеки от ваших ожиданий.



Слабая работа на местах может означать:

Что ваш отдел продаж потерял потенциал и фактически способен зарабатывать в 2-3 раза больше.

Это открытие подскажет вам:

Как ежемесячно утекает прибыль из-за неэффективного управления.

Внедрение изменений

Если по итогам проверки вы обнаружите слабые места — не откладывайте действия. Начинайте наводить порядок в отделе продаж — это может стать точкой резкого роста.

Результаты группового Наставничества:

- ✓ У 100% учеников системное управление позволило увеличить количество задач менеджеров в 2 раза
- ✓ Улучшили скрипты и добились работы по стандартам
- ✓ Это немедленно сказалось на росте выручки

А выручка напрямую влияет на прибыль — самый важный показатель бизнеса!



Так что не теряйте время, проверяйте,
анализируйте и действуйте!

Оцените текущее состояние своего отдела продаж!

Для этого подсчитайте баллы и заполните таблицу ниже. Суммируем количество баллов по всем шагам (максимально у вас может получиться 100 баллов).

Вопросы РОПу	Баллы
Создание работоспособной команды, которая выполняет планы продаж	0-5
Общая выручка отдела продаж. План/Факт	0-5
Рентабельность продаж. План/Факт	0-5
Результаты каждого менеджера	0-5
«Как сейчас работает твой отдел? Все ли менеджеры обучены? Какие у вас показатели? И считаешь ли ты их достойными?»	0-30

«Заметил ли ты ошибки и отклонения от скрипта? Расскажи, какие ошибки заметил?»	0-10
«Как ты считаешь, менеджеры хорошо отрабатывают возражения клиентов?»	0-10
«Когда ты последний раз проводил обучение или тестирование менеджеров по скриптам?»	0-10
«Над какими ошибками вы работали?»	0-10
«Сколько скриптов сейчас есть в Отделе Продаж? Когда последний раз их улучшали?»	0-10
ИТОГО	0-100

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА

Стратегическая диагностика с командой Германа Юна

Разберём ваш бизнес, найдём узкие места и точки роста — и дадим конкретный план действий.

 **Оставить заявку**

 Команда Германа свяжется с вами и согласует время