

отрасли, продукта, психологии, офисной оргтехники и т. д.

Личность: тип тоже серьезной роли не играет, мне знакомы как холерики, так и полнейшие флегматики, успешно работающие в данной сфере. Главное — это опыт и профессиональные навыки. Конечно, среди менеджеров по продажам намного чаще встречаются экстраверты, чем интроверты.

Мотивация: менеджер по продажам — это работа прежде всего на результат. Классическая мотивация — % с продаж. За фиксированную заработную плату представители этой профессии работать не будут.



ВЛАД ЛИНДЕР,

руководитель московского филиала рекламного агентства «Майер»

Менеджер по продажам — это человек, которому необходимо самостоятельно принимать решения, действовать быстро и адекватно реагировать на ситуацию. Набор компетенций зависит от конкретной позиции, от того, в какой компании человек работает и какие продукты предлагает. Опыт показывает, что специалист именно с таким набором компетенций наиболее эффективно выполняет работу, связанную с продажами. Менеджер по продажам — это человек, которому необходимо самостоятельно принимать решения, действо-

ПРОДАЖИ – ЭТО ПСИХОЛОГИЧЕСКИ НЕКОМФОРТНАЯ ДЛЯ БОЛЬШИНСТВА ЛЮДЕЙ СИТУАЦИЯ, УСТОЙЧИВОСТЬ К СТРЕССУ, БЕЗУСЛОВНО, ВАЖНА.

вать быстро и адекватно реагировать на ситуацию. Больше пяти ярко выраженных компетенций у человека быть не может, остальные если и присутствуют, то выражены в меньшей степени. Когда мы проводим интервью с кандидатом, то ставку делаем именно на три-четыре самые важные компетенции для определенной позиции. Набор компетенций зависит от конкретной позиции, от того, в какой компании человек работает и какие продукты предлагает. Продажи бывают «быстрыми» и многоэтапными, но в любом случае ответственным за результат является человек, который инициирует продажу и ведет ее. Поэтому такие компетенции, как инициативность, способность принимать самостоятельные решения, — одни из важнейших для эффективной работы в данной области. Если менеджер по продажам безынициативен, то это значит, что его работа требует постоянного контроля и вмешательства со стороны руководства. Соответственно, руководитель теряет самое ценное — собственное время — на объяснение очевидных фактов. Основной задачей в области продаж является умение убедить потенциального покупателя приобрести продукцию или услуги. Если менеджер не будет убедительным, то это незамедлительно скажется на объемах продаж, а для компании это будет озна-

чать убытки. Ведь отсутствие результата — это потерянная прибыль. Продажи — это психологически некомфортная для большинства людей ситуация, поэтому устойчивость к стрессу для менеджера по продажам, безусловно, важна. Сейчас особенно высока конкуренция, потребитель имеет право выбирать из большого количества предложений, и соответственно, шансы, что приобретут продукцию именно данной компании, не так велики. Конечно, отношение к продажам у монополистов совсем другое, так как их продукция уникальна на рынке, и поводов нервничать у них просто нет. Стресс — это постоянный спутник менеджера по продажам, потому что на разных этапах могут произойти форс-мажорные обстоятельства: может переключиться заказчик, измениться конъюнктура рынка. Все это ставит под угрозу выполнение определенных планов, которые стоят перед человеком, а это, в свою очередь, является сильнейшим стресс-фактором. Если человек неустойчив к стрессам, то у работодателя существует риск, что специалист по продажам долго не проработает на конкретной должности. К тому же стресс необходимо как-то выплескивать, а это может повлечь за собой конфликтные ситуации с коллегами, руководством или — в самом худшем случае — с клиентом. Умение продавать — это

КОМПАНИИ С ЛУЧШИМ РЕЙТИНГОМ ПРОДАЖ ВСЕГДА УДЕЛЯЮТ БОЛЬШОЕ ВНИМАНИЕ ПЕРСОНАЛУ ОТДЕЛА СБЫТА, ПОЭТОМУ И ВКЛАДЫВАЮТ В НЕГО.

прежде всего умение понимать своего покупателя, завоевывать его доверие. Этот навык можно приобрести, если менеджер по продажам хорошо понимает специфику бизнеса покупателя того или иного продукта (особенно это важно для корпоративных продаж). Доверие покупателя к продавцу возникает именно на основе понимания общих целей. Для этого менеджеру необходимо уметь получать информацию, перерабатывать ее и выстраивать коммуникацию с клиентом. Ориентация на покупателя также немаловажная компетенция, так как это и есть непосредственно умение любить клиента. Только в этом случае менеджер по продажам может выстроить успешные и долгосрочные отношения с клиентом. Покупатель будет возвращаться именно к тому продавцу, который учитывает его потребности, а такой продавец может рассчитывать на повторные продажи.



СТЕПАН НЕСТЕРОВ,

менеджер по развитию «РосВуд»

Менеджер по продажам призван осуществлять связь между поку-

пателями и торговыми и производящими организациями. Профессия широко распространена в сфере оптовой торговли. Выделяют следующие специализации менеджеров по продажам в зависимости от вида объекта продажи: потребительские товары, продукция промышленного назначения, услуги. Менеджер по продажам выполняет следующие работы:

- разрабатывает и обеспечивает реализацию мероприятий по организации и созданию сети сбыта товаров (разработка и построение каналов движения товаров к потребителям; построение отношений с оптовыми и розничными торговыми предприятиями, иными посредниками; развитие дилерских отношений);
- организует преддоговорную работу (выбор вида договоров: дистрибуторский, купли-продажи и пр.; определение способов и форм исполнения обязательств, разработка преддоговорной документации, согласование разногласий, анализ документации покупателей и пр.) и заключает договоры (купи-продажи, поставки и пр.). Создает и обеспечивает постоянное обновление информационных баз о покупателях (организационно-правовые формы, адреса, реквизиты, номера телефонов, фамилии руководителей и ведущих специалистов, финансовое состо-

яние, объемы закупок, объемы продаж, своевременность и полнота исполнения обязательств и др.);

- анализирует объемы продаж и подготавливает отчеты по результатам анализа для представления вышестоящему должностному лицу.

Успешный менеджер по продажам — это высокообразованный человек с ярко выраженными организационными способностями и аналитическим мышлением, способностями к обучению. Менеджер по продажам в первую очередь должен быть мобилен и коммуникабелен. Основными качествами, обеспечивающими успех в этом виде деятельности, являются:

специалист по продажам обладает комплексом личностных качеств, позволяющих успешно осуществлять деловое общение и вести переговоры:

- общительность,
- доброжелательность,
- твердый характер,
- гибкость поведения,
- умение завязать контакт,
- создать благоприятный эмоциональный фон,
- наблюдательность,
- ставить реальные цели и планировать пошаговое их достижение.

Ему необходимы:

- организаторские способности,
- аналитическое мышление,
- готовность обучаться и воспринимать новое.

Ему также необходимы знания в области менеджмента, маркетинга, экономики, права, социальной психологии, делового этикета, специфики объекта продажи, приемов его представления и организации продаж, владение навыками общения.

Компаниям со сложившимися структурами нужны «дости-