

BTL MAGAZINE

инструменты продаж

Интернет-журнал о BTL-коммуникациях, возможностях, опыте и тенденциях

www.btlmag.ru

Анастасия Комарова

Директор,
**«Умного Рекламного
Агентства»**
(г. Москва)

«В сфере BTL пока очень мало качественной, практической информации. Но мы делаем все, чтобы исправить это досадное недоразумение!» стр 21



ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ:

МНЕНИЯ НА ГЛАВНУЮ ТЕМУ: «ОБУЧЕНИЕ ШТАТНОГО ПЕРСОНАЛА» 10

ВАС ЧАСТО ОБМАНЫВАЮТ КЛИЕНТЫ И ПРОМОУТЕРЫ? 28

СОБЫТИЙНЫЙ МАРКЕТИНГ: ПРОДАЮЩЕЕ РАЗВЛЕЧЕНИЕ 44

**Анастасия Комарова,
Директор
«Умного Рекламного Агентства»,
(г. Москва)**



Инфобизнес в BTL. Обучение ключевого персонала и руководителей бизнеса

Мы обучаем промоутеров работе с промотируемым продуктом, методам продаж и борьбе с возражениями. Делаем для них «напоминалки», памятки, инструкции, чек-листы, скрипты диалогов и ответы на часто задаваемые вопросы. А делаете ли вы тоже самое для штатного персонала? Как часто вы тренингуете и обучаете ключевой персонал? Когда в последний раз сами повышали квалификацию?

О том, чему стоит поучиться project и account менеджерам, и даже руководителям агентств, мы решили пообщаться с Анастасией Комаровой, владелицей и руководителем «Умного Рекламного Агентства».

Анастасия, как вы считаете, чему в первую очередь стоит учиться руководителям BTL-агентств и ведущим менеджерам?

В первую очередь, им нужно учиться абсолютно разным вещам. Каждому своим. Project-менеджерам

нужно учиться, как правильно вести планирование проектов, эффективно координировать работу и применять современные технологии для контроля персонала "в полях"; account-менеджерам нужно учиться увеличивать средний чек клиента, и превращать новых клиентов в постоянных;

а руководителям нужно учиться делегировать "текучку" персоналу, правильно подбирать и контролировать этот самый ключевой персонал, а в освободившееся время заниматься стратегическими задачами, развитием своего бизнеса.

Необходимость постоянного развития персонала очевидна, тогда объясните, в каком формате агентства могут проводить такого рода обучение?

Для увеличения эффективности работы менеджеров различных отделов (account, project, personnel) руководителям стоит проводить для них тренинги. Они могут иметь различный формат, в зависимости от целей и бюджета. Для небольших агентств с типичными проблемами и небольшим бюджетом стоит обратить внимание на

"коробочные" инфопродукты - это тренинги неоднократно проведенные, отшлифованные, и записанные в идеальном виде. В их состав входят готовые текстовые, аудио и видео материалы, а также домашние задания, выполняя которые менеджеры сразу, уже в ходе тренинга, оптимизируют свою работу в агентстве и внедряют необходимые процессы, системы и алгоритмы.

А если проблемы нетипичны?

Если первые, типичные для всех агентств, проблемы пройдены и существуют какие-то специфические трудности, тогда имеет смысл заказать персональную разработку корпоративного тренинга или коучинга, непосредственно по вашим конкретным задачам, для вашего агентства.

Также можно в этом случае заказать консалтинг.

"Для небольших агентств с типичными проблемами и небольшим бюджетом стоит обратить внимание на "коробочные" инфопродукты - это тренинги неоднократно проведенные, отшлифованные, и записанные в идеальном виде".

В него обычно входит аудит работы проблемного отдела вашего агентства или аудит работы всего агентства, выявление слабых и сильных мест, составление перечня рекомендаций по решению проблем, внедрение системы рекомендаций и реализация составленного плана.

Но я все-таки советую, в первую очередь, обратить внимание на уже существующие и проводящиеся тренинги (коробочные, живые или онлайн). Их использование не слишком губительно скажется на бюджете и гарантировано принесет результат. К тому же, сейчас их ассортимент настолько широк, что среди них можно найти решение практически любой проблемы вашего агентства. Ведь каким бы специфическим вы не считали свое агентство, регион

или своих клиентов – основные проблемы, как правило, у всех идентичны.

Что вы советуете руководителям агентств?

Для увеличения собственной эффективности руководители могут также покупать “коробочные инфопродукты”, проходить живые и онлайн тренинги, а также работать с коучем по индивидуальной программе. Каждый может выбрать себе обучение по душе и по карману. Необходимо иметь в виду, что индивидуальная работа с персональным тренером (коучем) обычно эффективнее и как следствие дороже. Я бы рекомендовала начать с простых тренингов, чтобы решить самые простые, общие проблемы, а уже после начинать работать с коучем,

“Необходимо иметь в виду, что индивидуальная работа с персональным тренером (коучем) обычно эффективнее и как следствие дороже”.

чтобы ставить и решать сложные стратегические задачи по развитию бизнеса.

Насколько может улучшить результаты работы агентства тренингование project, account и personnel менеджеров?

Необходимо понимать, что обучение project и personnel отделов – это инвестирование в качество. Здесь моментальных результатов ждать не стоит, но чем больше вы будете обучать этих менеджеров, тем более довольными будут ваши клиенты и промоутеры. А значит, и те и другие, будут возвращаться к вам снова и снова, будут дорожить сотрудничеством с вами и относиться к своим обязательствам более ответственно: промоутеры не будут «косячить», а клиенты будут своевременно оплачивать проекты.

Тренинги продавцов (account отделов), окупаются гораздо быстрее. Менеджеры по работе с клиентами получают необходимую информацию по превращению новых клиентов в постоянных и по увеличению продаж каждому клиенту, внедряют эти знания в процессе тренинга в свою работу и результаты сразу же становятся видны. Более того, помимо необходимых знаний и навыков, менеджеры получают огромный заряд мотивации, что очень важно в этой профессии, т.к. accounty, по сути своей – продажники,

они очень сильно подвержены стрессу и профессиональному выгоранию. Мотивация на тренингах по продажам позволяет им снизить воздействие стресса и уровень профессионального и эмоционального выгорания. Поэтому тренинги для менеджеров связанных с процессом продаж рекомендуется проводить не реже раза в 2-3 месяца.

Но ведь регулярные тренинги для себя, да еще и для всех ключевых менеджеров удовольствие не из дешевых, где гарантия, что все это сработает и окупится в конечном итоге агентству?

Большинство крупных тренинговых центров дает 100% гарантию на результат. Это означает, что в случае неполучения обещанного результата, вам вернут 100% оплаты. Сотрудничая с такими центрами, вы ничем не рискуете. Более того, сам факт того, что вам готовы вернуть деньги – говорит об уверенности в результате. В вашем результате.

Анастасия, но все же ВТЛ достаточно специфический бизнес. Тренингов по продажам много, но account-менеджеры не совсем менеджеры по продажам, а уж специфику project-менеджеров вообще сложно сравнить с какой-либо другой...

Верно. Есть проблемы «общие» для любого бизнеса. Для руководителей это управление персоналом, умение делегировать свои задачи на сотрудников, тайм-менеджмент и т.д. Для account-ов и других продавцов – техника телефонных продаж, продающие рассылки и т.д.

Но есть и совсем узко-нишевые темы. В сфере BTL пока очень мало качественной, практической информации. Но мы делаем все, чтобы исправить это досадное недоразумение. Сейчас мы работаем над запуском тренингового проекта «In-

foBTL». В рамках этого проекта появятся живые и онлайн тренинги по узко-нишевым BTL проблемам и задачам. Мы готовим инфо-продукты по абсолютно разным аспектам нашей специфической сферы от тренингов и мотивации промоутеров, до специфики договорных отношений с клиентами. Общая черта одна – будет минимум теории и максимум заданий, которые необходимо будет сразу же выполнять и внедрять в работу. Присоединяйтесь к нашему проекту!

Давайте улучшать результаты вместе!

"Умное Рекламное Агентство" представляет:

INFOBTL

- образовательный проект для BTL'шников

Тренинги

personnel - менеджеров

каналы поиска персонала, методы отбора: кастинг, собеседование, "ролевые игры", мотивация персонала, тренинги и обучение

project - менеджеров

тайминг проекта, эффективное управление "полевым" персоналом, four square - как способ контроля

account - менеджеров

техника телефонных продаж, разработка продающих рассылок, копирайтинг, "дожим" сделок, "реанимация спящих клиентов", увеличение среднего чека

руководителей бизнеса

делегирование, подбор персонала, создание отдела продаж, работа с фрилансерами, тайм-менеджмент, личностный рост

Коучинг

Индивидуальная работа с бизнес-консультантом по установке и реализации стратегических целей для развития и расширения бизнеса

Консалтинг

Аудит работы агентства или его отделов/процессов, выявление "слабых" мест, разработка рекомендаций по устранению "слабых" мест, внедрение разработанного плана, его координация и корректировка в ходе реализации. Работа с клиентом до получения заявленного результата

INFOBTL.RU

8-903-13-14-789

