

Мотивация и аттестация продавца

Учебный центр, август 2018

**С августа 2018 года в системе мотивации и аттестации произойдут изменения.
Что изменится?**

Мотивация

Изменение №1

Сейчас, премия с продажи всего товара будет начисляться на прямую, тому продавцу кто продал данный товар.



Мотивация

Поэтому для того, чтобы продавцы получали более высокую зарплату – будет выставляться план по данной группе товаров, которые называются одним словом – **Компенсаторы** (ГОСТ, аксессуары, услуги, полис «Привет, сосед!», СТМ, некоторые модели TV Sony и др.).



План по товарообороту,
в рублях.

План по компенсаторам,
в рублях.

Крайние значения коэффициентов не изменились – 0 и 5.

Важно отметить, что коэффициенты с продажи самых ликвидных товаров увеличились с 2 и 5 – до 2,5 и 5 соответственно.

Также Вы видите, что группа ликвидности стало больше.

4	5
2	5
↓	
5	6
2,5	5

Рассмотрим более подробно все особенности.

Из чего складывается твоя зарплата?



Заработная плата =

оклад

+

премия



Оклад

Оборот салона меньше 10 млн. рублей

СТАЖЕР = 10 000 рублей

БАЗОВАЯ КАТЕГОРИЯ = 8 000 рублей

3 КАТЕГОРИЯ = 9 000 рублей

2 КАТЕГОРИЯ = 10 000 рублей

Оборот салона больше 10 млн. рублей

СТАЖЕР = 8 000 рублей

БАЗОВАЯ КАТЕГОРИЯ = 6 000 рублей

3 КАТЕГОРИЯ = 7 000 рублей

2 КАТЕГОРИЯ = 8 000 рублей

Премия

складывается из продаж:

Основного товара

+

ГОСТ

+

Аксессуары

+

СТМ

+

Услуги

+

Привет,
сосед!

+

Товары,
утверждённые
отделом закупа
(не СТМ)

Это товары, которые компенсируют минимальную или отсутствующую наценку на основном товаре.

Ежемесячные планы

На каждого продавца ежемесячно выставляется два плана:

План по
товарообороту,
в рублях.

План по
компенсаторам,
в рублях.

Корректирующие коэффициенты

Существует два корректирующих коэффициента – $K_{кор1}$, $K_{кор2}$.

Применяется по отношению к премии продавца по результатам выполнения планов:

$K_{кор1}$ – выполнение плана по компенсаторам;

$K_{кор2}$ – выполнение плана по товарообороту.

Выполнение плана	0-84%	85-94%	95% и более
$K_{кор1}$	0,8	0,9	1
$K_{кор2}$			

Мотивация

Пример расчета индивидуальной премии с применением корректирующих коэффициентов

Продавец	Товарооборот			Ккор1	Компенсаторы			Ккор2	Премия до учёта корр. коэффициентов	Расчёт премии	Итоговая премия
	План	Факт	% выполнения		План	Факт	% выполнения				
Иванов	1 000 000 рублей	1 000 000 рублей	100%	1	400 000 рублей	480 000 рублей	120%	1	44 000 рублей	44 000 рублей*1*1 =	44 000 рублей
Петров	1 000 000 рублей	1 000 000 рублей	100%	1	400 000 рублей	320 000 рублей	80%	0,8	37 000 рублей	37 000 рублей*1*0,8 =	29 600 рублей
Сидоров	1 000 000 рублей	900 000 рублей	90%	0,9	400 000 рублей	300 000 рублей	75%	0,8	29 000 рублей	29 000 рублей*0,9*0,8 =	20 880 рублей

Выполнение планов	0-84%	85-94%	95% и более
Ккор1	0,8	0,9	1
Ккор2			

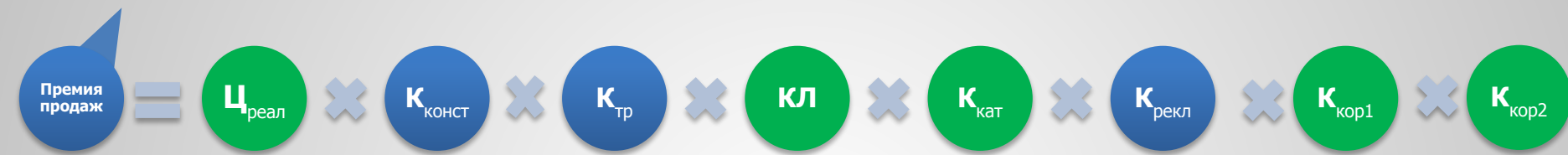
Мотивация

Расчет отчислений за продажу товара в ПО 1С



Мотивация

Премия от продажи



Премия от продажи – сумма, которую я зарабатываю.

Мотивация



Цена реализации – цена, по которой мы продаём товар.

Мотивация

Постоянный коэффициент



Постоянный коэффициент – зависит от сезонности продаж.

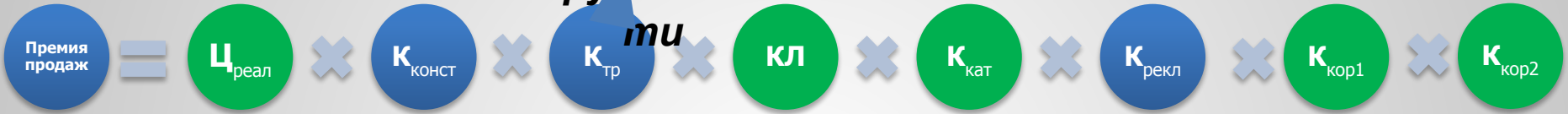
0,00136 – январь, февраль, март, июнь, июль, август, сентябрь, октябрь, ноябрь

0,00144 – апрель, май

0,0012 – декабрь

Мотивация

Коэффициент
трудоёмкости



Коэффициент трудоёмкости – назначается менеджером отдела закупа, зависит от сложности продажи товара.



К_{тр} = 1,4



К_{тр} = 8

Мотивация

Коэффициент
трудоёмкости



К тому же, коэффициент трудоёмкости у СТМ всегда будет ВЫШЕ, нежели чем у других брендов.



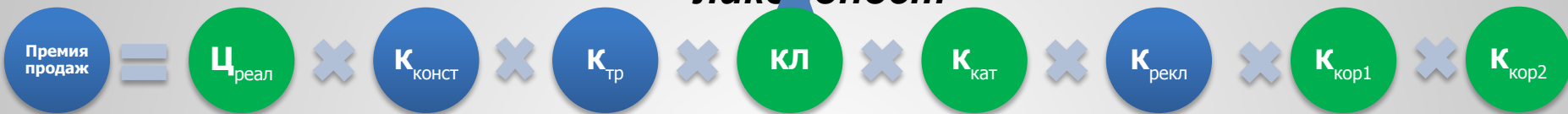
Чайник Bosch
К_{тр} = 3



Чайник Leran
К_{тр} = 3,6

Мотивация


Коэффициент
ликвидности



Коэффициент ликвидности – зависит от важности реализации данного товара. Чем выше ликвидность, тем выгоднее продавать товар.

Коэффициент ликвидности

Филиппов Сергей Николаевич ИП
ИНН 745008411944
ОГРН 315746000004351



01.01.02.01_Морозилка с зам., 5

***Холодильник**
BOSCH KGN 36NW13R

Количество компрессоров (шт): 1
Энергопотребление (кВтч/год): 352.00
Высота (см): 185.00

Цена по прайсу:

27 990 р.

10.08.2015, Оранжевый

Филиппов Сергей Николаевич ИП
ИНН 745008411944
ОГРН 315746000004351

4	5	6
01.02.01.01_Электрические до 50 см, 4		
*Плита электрическая Продавать интенсивно	Продавать с особым пристрастием	Продавать с особым пристрастием
HANSA FCSB 34040		
Тип: стеклокерамическая Рабочая поверхность: стеклокерамика Класс энергопотребления: А		
1,3	2,5	5

Цена по прайсу: ~~31 590~~

Цена с учетом скидки 11%:

27 999 р.

10.08.2015, Желтый

Мотивация



*Коэффициент
т категории*

Квалификация	Стажёр	Базовая категория	3 категория	2 категория
Коэффициент категории	0,5	0,75	1,1	1,44

Мотивация

Коэффициент
рекламы



К_{рекл} – коэффициент рекламной акции.

Устанавливается рекламным отделом на каждую рекламную акцию. Если К_{рекл} не установлен, он по умолчанию равен 1.

Мотивация



Применяется по отношению к премии продавца по результатам выполнения планов:

- Ккор1** – выполнение плана по компенсаторам;
- Ккор2** – выполнение плана по товарообороту.

Выполнение планов	0-84%	85-94%	95% и более
Ккор1	0,8	0,9	1
Ккор2	0,8	0,9	1

Расчёт премии за продажу сертификата ГОСТ и услуг

УСЛУГИ:

Внешние 5-10 % от стоимости

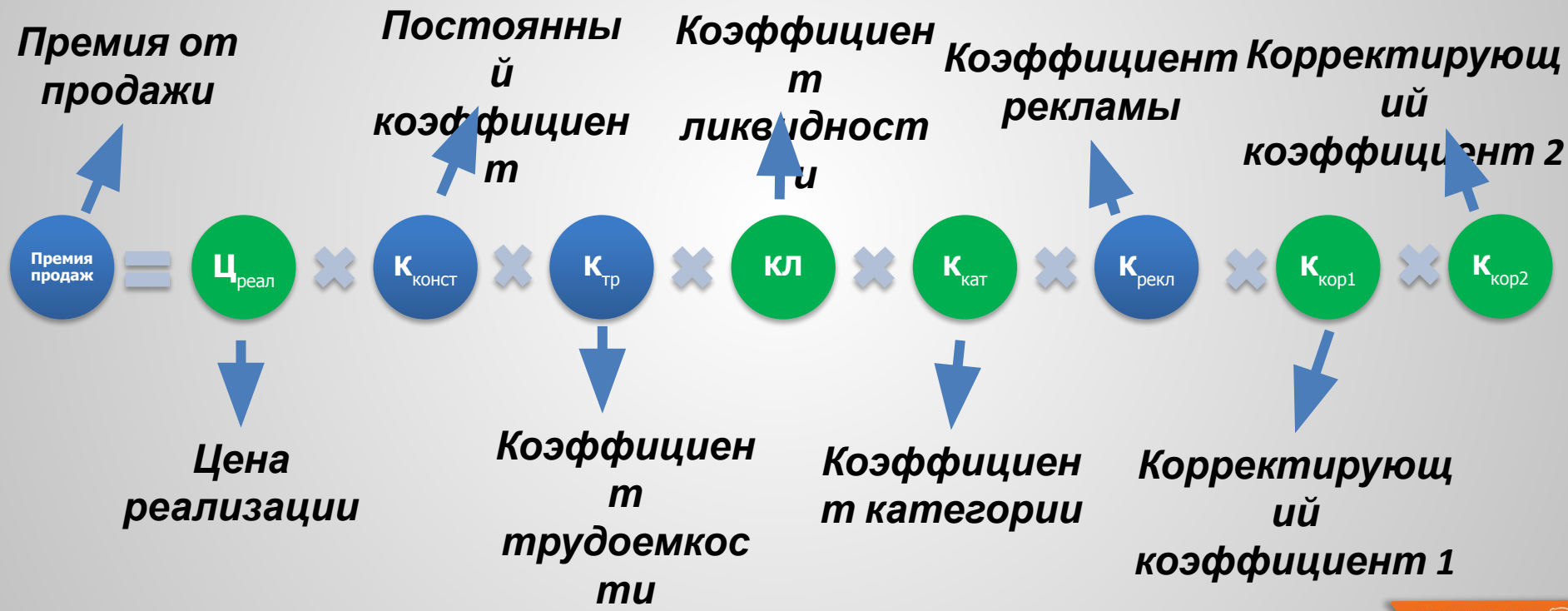
Внутренние 20% от стоимости

ГОСТ 7% от стоимости

Вне зависимости от категории продавца!

Упражнение «Расчёт премии»

Что отличает зелёные ячейки от синих?



Пример расчёта премии с продажи товара с разным коэффициентом ЛИКВИДНОСТИ

Цена – 30 000 рублей

Коэфф. сезонности – 0.00136

Коэфф. трудоёмкости – 1.8

Коэфф. категории – 0.75

Коэфф. рекламы – 1

Коэфф. корректирующий - 1



Коэфф. Ликвидности – 2
Премия – 36 рублей



Коэфф. Ликвидности – 6
Премия – 275 рублей!

Пример расчёта премии с продажи товара с разным коэффициентом категории

Цена – 30 000 рублей

Коэфф. сезонности – 0.00136

Коэфф. трудоёмкости – 1.8

Коэфф. рекламы – 1

Коэфф. корректирующий - 1



Коэфф. Ликвидности – 6

Базовая категория – 0.75

Премия – 275 рублей



Коэфф. Ликвидности – 6

2 категория – 1.44

Премия – 528 рублей!

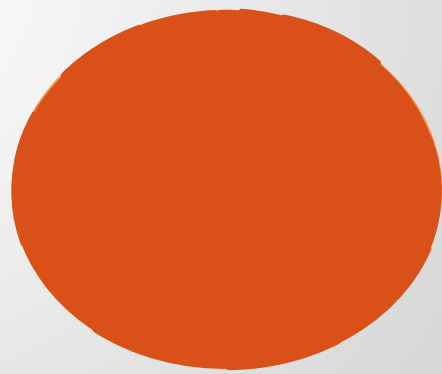
Мотивация



35 000 рублей
40 000 рублей
460 рублей
260 рублей



Холодильник Haier (3 990 рублей)
Телевизор Sony (4 099 рублей)
Пылесос Philips (350 рублей)
Духовая печь (460 рублей)
Посуда (260 рублей)
Компьютер (800 рублей)



ПРЕМИЯ

Мотивация



ПРЕМИЯ

План по компенсаторам



ОКЛАД



Зарплата за месяц
ПРЕМИЯ

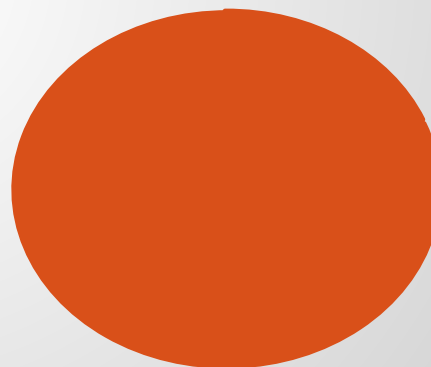
Мотивация

Применение корректирующих коэффициентов при невыполнении планов



**План по товарообороту
не выполнен!**

**План по компенсаторам
не выполнен!**



ПРЕМИЯ

Адаптация продавцов

Адаптация

Адаптация – комплекс мероприятий при поступлении нового сотрудника на работу, направленный на обучение, с последующей оценкой соответствия сотрудника требованиям Компании.



Срок адаптации составляет от 14 дней до 30 дней
(от 2 до 4 недель).

Адаптация

Во время адаптации:



Каждому стажёру назначается наставник, который проводит обучение по товару.

Дневник
стажёра

Заполняется дневник стажёра. В нём наставник фиксирует проведённые обучения и полученные результаты.



ЗДС в целом контролирует процесс адаптации, обучения, которые проводит наставник, и сам проводит обучения по технологии продаж.

Адаптация

По окончании адаптации:

ПЛАН
ПРОДАЖ

Выполнить план продаж по товарообороту не менее, чем на 80%.

ТЕСТИРОВАНИЕ

Сдать тест в 1С не менее, чем на 65%.

ЛИЧНЫЙ
КАБИНЕТ

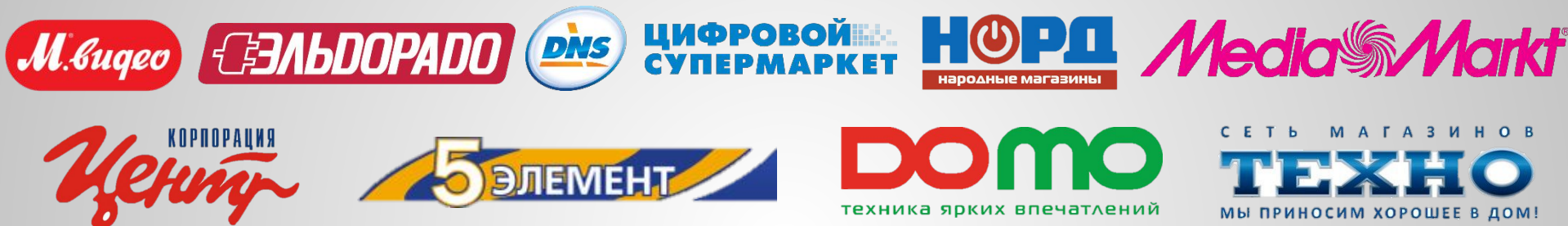
Успешно пройти все этапы личного кабинета.

При достижении всех показателей сотрудник переводится на должность продавца, с присвоением базовой категории.

Адаптация

Адаптация продавцов, пришедших в нашу Компанию от компаний-конкурентов.

Список конкурентов:



По итогу адаптации сотрудник может получить 3-ю категорию по истечении 1 недели стажировки при соблюдении нижеперечисленных условий:

- стаж, подтверждённый записью в трудовой книжке, на последнем месте работы в указанных компаниях в должности продавца-консультанта не менее 1 года;
- С момента увольнения из компании-конкурента прошло не более 1 месяца;
- в течение 7 дней с даты приема на работу занимает категорию "стажер", изучает стандарты обслуживания (СКОК), стандарты работы в 1С, товародвижение;
- по истечению 7 календарных дней сотрудник должен сдать Комплексный тест в 1С «Фронт» не менее чем на 85% и тестирование в Личном кабинете с положительным итогом.

Аттестация продавцов

Аттестация

Аттестация – систематически проводимый комплекс мероприятий, позволяющий определить соответствие компетенций продавца требованиям внутренних стандартов Компании.

Аттестация проходит через каждые 3 месяца.

Категория присуждается продавцу согласно количеству набранных баллов:

Категория	Необходимое количество баллов
Базовая категория	4-8 баллов*
3 категория	9-11 баллов
2 категория	12-14 баллов

* - если в течение 2-х кварталов продавец по результатам аттестации набирает по 3 балла и ниже, следует увольнение в связи с несоответствием требованиям к должности.

За что я могу набирать баллы?

Выполнение индивидуального плана продаж по компенсаторам

Показатель	Количество баллов
Выполнение плана по компенсаторам менее 90%	0 баллов
Выполнение плана по компенсаторам 90-99%	1 балл
Выполнение плана по компенсаторам 100% и выше	2 балла

Максимальное количество баллов за 3 месяца – 6 баллов

За что я могу набирать баллы?

Попадание в рейтинг салона по средней премии в день

Показатель	Количество баллов
Попадание в рейтинг по средней премии в день в 61% и ниже	0 баллов
Попадание в рейтинг по средней премии в день в 41-60%	1 балл
Попадание в рейтинг по средней премии в день в первые 40%	2 балла

Максимальное количество баллов за 3 месяца – 6 баллов

За что я могу набирать баллы?

Формула расчета средней премии в день:

$$\frac{\text{Инд. премия} - \text{ГОСТ/услуги}}{\text{Ккат}} + \text{ГОСТ/услуги}$$

Кол – во смен по фиск. таблицю

За что я могу набирать баллы?

Прохождение комплексного теста в 1С
(сдается 1 раз за аттестационный период)

Показатель	Количество баллов
Результат прохождения комплексного теста менее 75%	0 баллов
Результат прохождения комплексного теста 75-85%	1 балл
Результат прохождения комплексного теста более 85%	2 балла

Максимальное количество баллов за 3 месяца – 2 балла

За что я могу набирать баллы?

1 дополнительный балл за ВрИО ЗДС

- Выполнение всего функционала ЗДС;
- Не менее 7 дней;
- Может быть получено 2 балла в месяц, при условии, что между периодами ВрИО есть временной промежуток.

Корректирующий критерий – результат прохождения тайного покупателя.

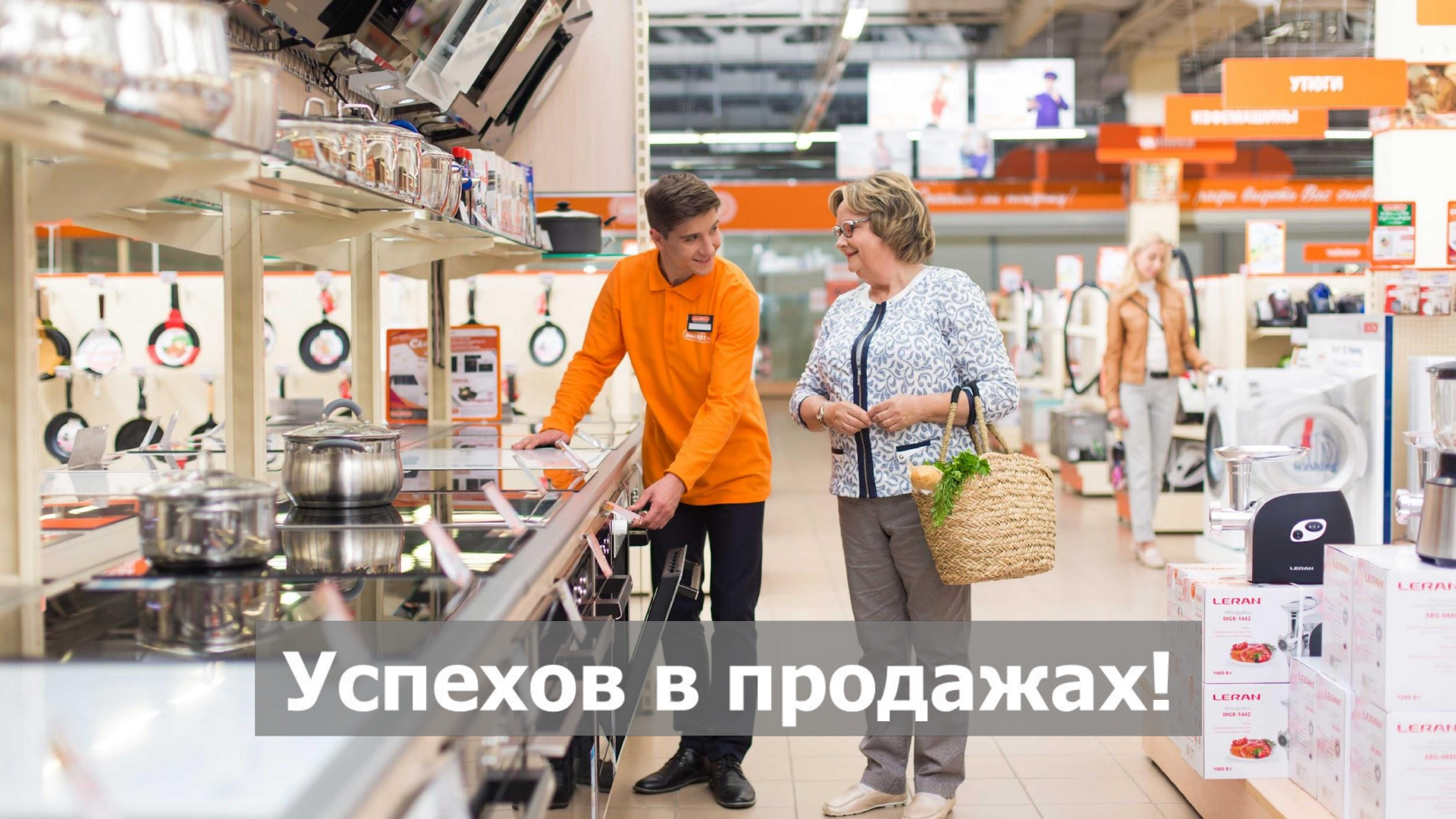
Показатель	Количество баллов
При попадании в «зеленую» и «синюю» зоны (76-100%)	0 баллов
При попадании продавца в «желтую» зону (61-75%)	-1 балл
При попадании продавца в «красную» зону (60% и ниже)	-2 балла

2-ая категория присваивается при выполнении всех перечисленных ниже пунктов:

- Вторая категория присваивается только продавцам с текущей 3-ей категорией;
- Уровень знаний (прохождение комплексного теста) для получения 2-ой категории обязательно должно быть не менее 75%;
- Результат прохождения «тайного покупателя» в аттестационном периоде должен находиться в «зелёной» или «синей» зонах.

А также необходимо выполнить два зачётных мероприятия:

1. Обучение (наставничество) стажёра по дневнику стажёра. На момент аттестации сотрудник должен работать в Компании.
2. Составление теста из 100 вопросов по технике.



Успехов в продажах!