

Ключевые показатели успеха славянской внешней службы

**rost
group**
outsourcing company



«Sales Force Efficiency–2011»
Киев, 31 марта 2011 г.

**pharm
rost**



Один из проектов 2010 года



- Партнёр: Микрохим
- Начало проекта: ноябрь 2009 года
- Препараты: группа метаболитов

Целевая аудитория: врачи кардиологи, неврологи, терапевты.

- Объем продаж за 1-й год работы превысил \$1 млн.
- 20% рынка (декабрь 2010 года).
- Договор о сотрудничестве подписан на 5 лет.



Знает каждый разгильдяй,
что такое KPI
(народная поговорка)

- План продаж по стране – LP, SM;
- План продаж на территории – RM, MR`s;
- План продаж клиентов – MR`s;
- Рост назначений клиентов – MR`s;
- Сроки, точность исполнения задач – SM, RM, MR`s.

Зачем нужны KPI?



Знает каждый разгильдяй,
что такое KPI
(народная поговорка)

- Варианты ответов:
 - для измерения эффективности сотрудника?
 - для оптимизации оплаты сотрудников?
 - для того чтобы сотрудник знал, что ему делать?

Зачем нужны KPI?



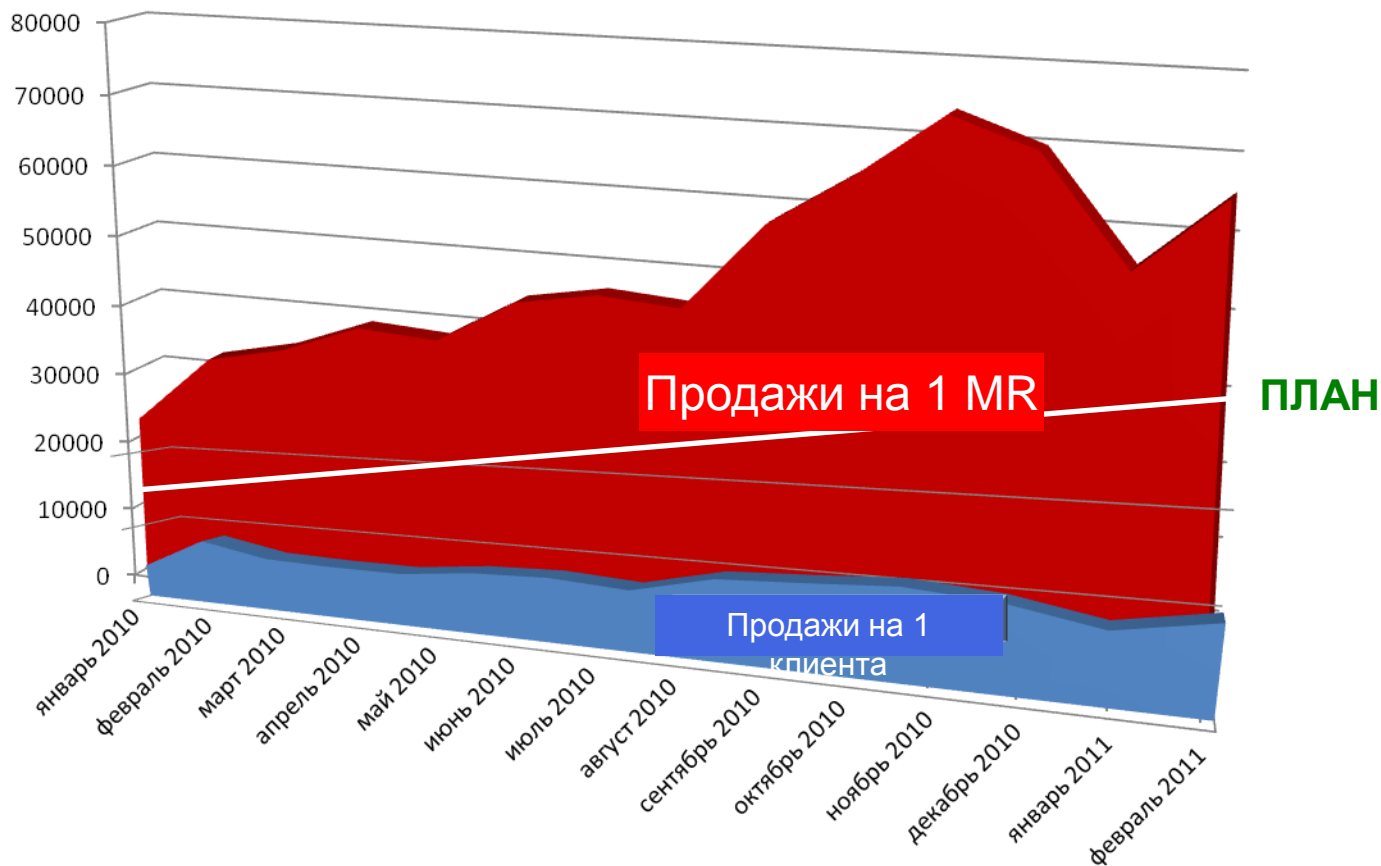
Знает каждый разгильдяй,
что такое KPI
(народная поговорка)

- Дискуссионный вариант ответа:
 - **KPI нужны для того, чтобы цели Вашего бизнеса вдохновляли сотрудников и пробуждали их мотивацию**

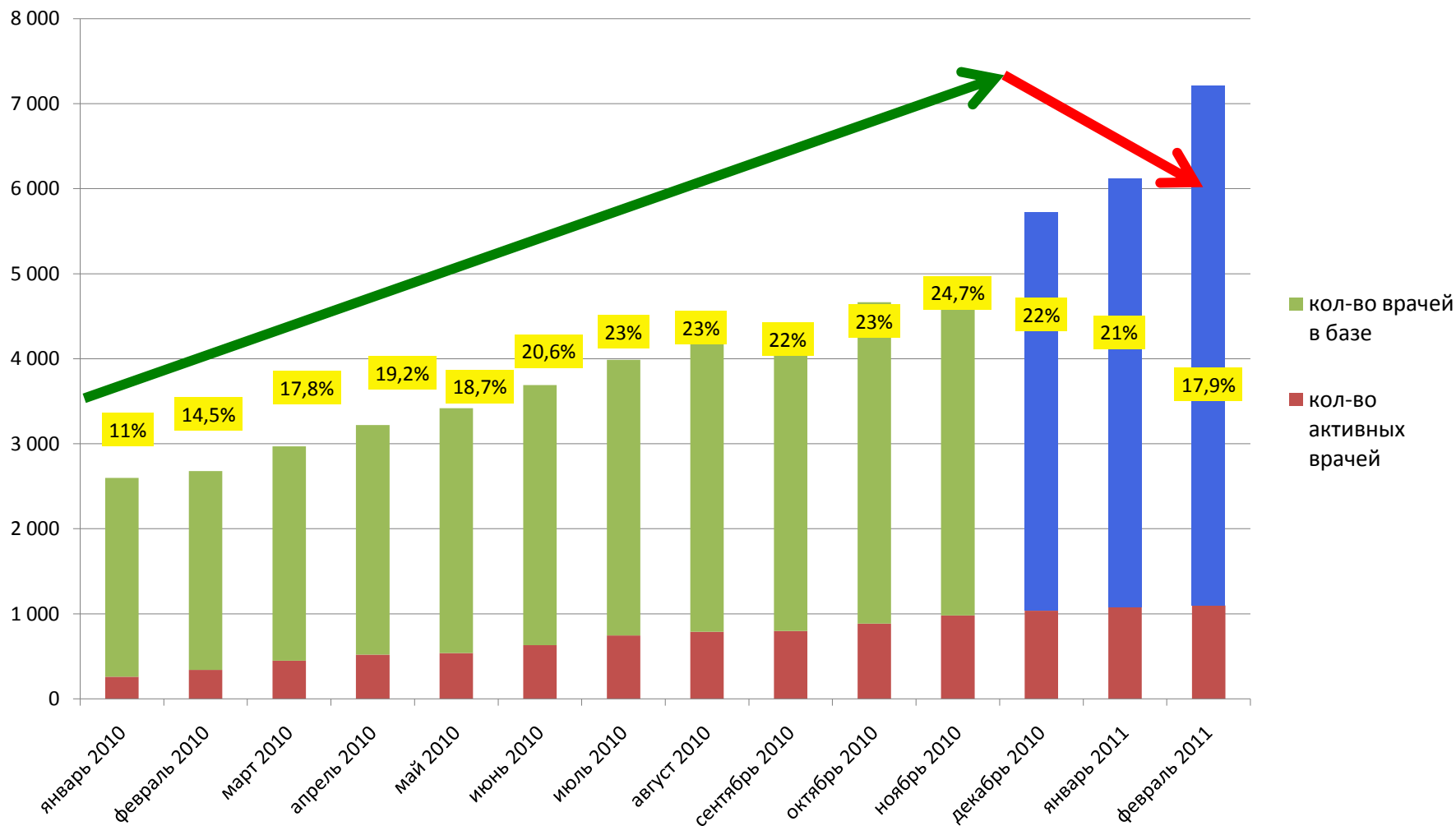
KPI — развитие клиента



- **Рост продаж на 1 MRP** (Источник: CRM-система + отчёты дистрибьюторов);
- **Рост продаж на 1 клиента** (Источник: CRM-система + отчёты дистрибьюторов + исследование назначений в целевой аудитории);



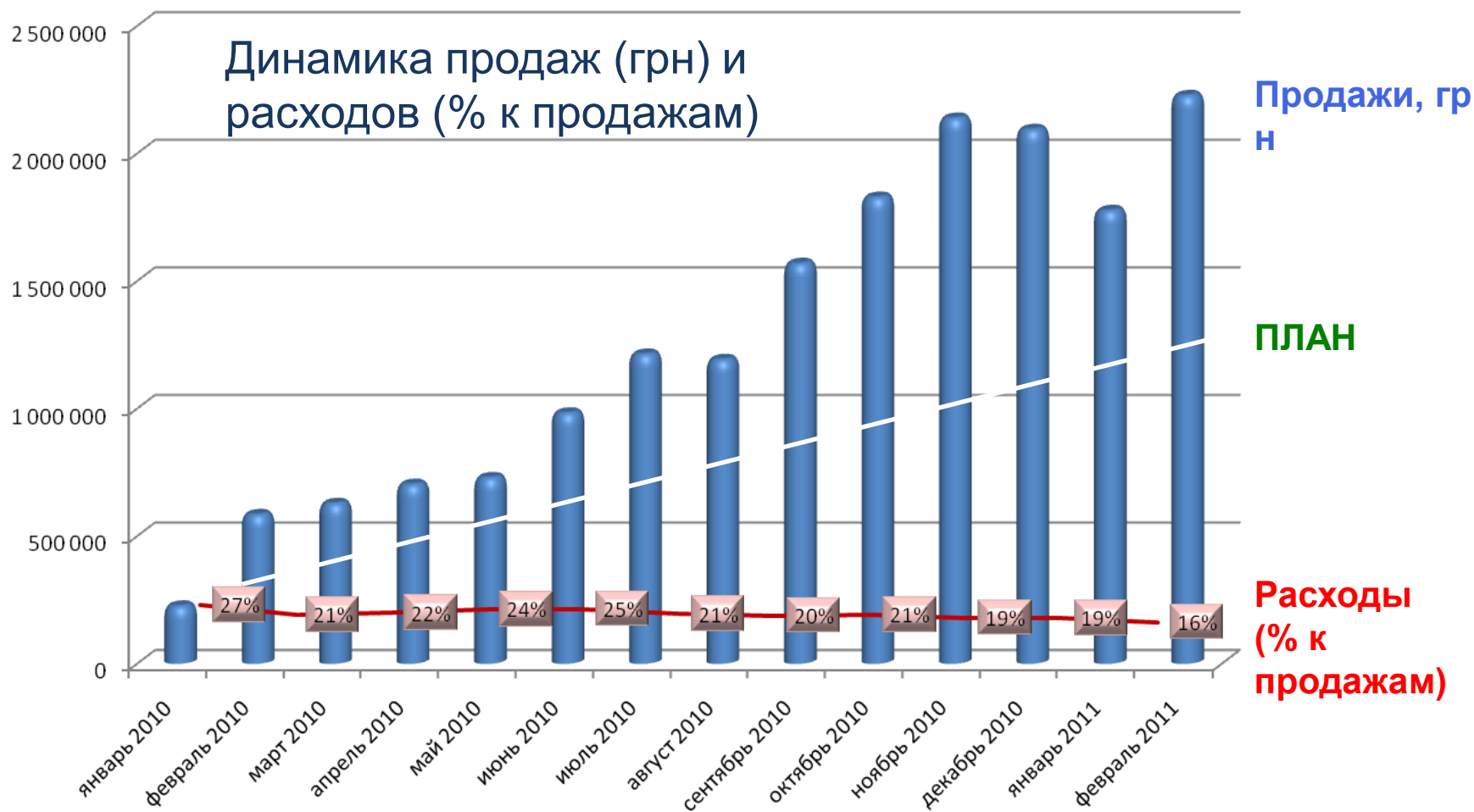
КРІ и правило Парето



KPI — выполнение плана продаж



- Выполнение плана продаж по стране, регионам, области, городу – отчёты дистрибьюторов о реализации;



The question is...



Что же действительно мотивирует сотрудников к достижению наивысших показателей?

Славянская душа или как мотивировать внешнюю службу?



Изучая теорию и практику мотивации, приходишь к банальным выводам...

- Плати достойную зарплату; -))
- Способствуй карьерному и личностному развитию своих сотрудников;
- Лучших сотрудников выведи на доску почёта;
- Устраивай корпоративные тусовки;
- Потом еще корпоративные тусовки;
- И говори сотрудникам, что они - самая лучшая команда во всей Вселенной и т .д.

Славянская душа или как мотивировать внешнюю службу?



На самом деле...

- По мнению российского социолога Захарова Н. Л., западная стимуляция - по своему характеру рационально-индивидуалистична. Система KPI - основа современной системы стимулирования;
- Рациональная стимуляция предполагает ясно определенные цели и рассчитанные (обоснованные) способы их достижения;
- Индивидуальная стимуляция опирается на принцип самоответственности работника. Она дает работнику право самостоятельно, без ориентации на других работников, выбрать тот способ заработка, который соответствует его уровню профессионализма и ответственности. Выбирая самую высокую схему заработка, работник несет полную личную (исключительно индивидуальную) ответственность за качество выполненной работы.

Славянская душа или как мотивировать внешнюю службу?



На самом деле...

- Наш сотрудник не-рационален и не-индивидуалистичен;
- Нашего сотрудника влечет результат, который он не воспринимает как рациональную цель;
- Наш сотрудник предпочитает "язык чувств и сердца" "языку разума и логики»
.

Славянская душа или как мотивировать внешнюю службу?



Базовые принципы:

- Семья – это внешняя служба! Иногда даже лучше если другой нет;
- Сотрудник внешней службы должен быть всем лично обязан руководителю, иначе он будет думать что достиг всего сам, а это вредно;
- Личная преданность сотрудника своему руководителю является обязательным условием его приема на работу и контролируется ежедневно;
- Мы не просто работаем – мы боремся со всем миром! Наше дело правое, мы победим!
- Если Вы упустили хотя бы один из принципов – ничего не получится!

The question is...



**Можно ли измерять и мониторить с помощью CRM-
системы ЭНТУЗИАЗМ, ПРЕДАННОСТЬ,
И ГОТОВНОСТЬ ЖЕРТВОВАТЬ – такие очень славянские
КРІ?**

Спасибо за внимание!

**rost
group**
outsourcing company



**pharm
rost**

«Sales Force Efficiency–2011»
Киев, 31 марта 2011 г.