

Конференция «ТRENДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ:

КАК УВЕЛИЧИТЬ ПРОДАЖИ ДЕТСКИХ ТОВАРОВ В 2025 ГОДУ»



Авторская оценка работающих продавцов в магазине игрушек со всех сторон

«Обучение персонала:

как **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ** сотрудников может
повлиять на продажи игрушек»

15:50 - 16:10

Москва, 19.03.2025

ВИТАЛИЙ ДУБОВИК

Виталий ДУБОВИК



- Бизнес-тренер и управляющий партнер международной бизнес-школы **ACTIVE SALES**
- Ведущий **тренингов** по холодным звонкам, активным **продажам**, деловым **переговорам**, тайм менеджмент, управление **персоналом**
- Поставщик услуги: **ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ**, CRM, отдел продаж, подбор персонала



<https://www.instagram.com/activesales.by/>

Международная бизнес-школа
ACTIVE SALES

activesales.**by** | **sales-active.ru** |
activesales.**kz**

Программа: как вовлеченность сотрудников может повлиять на продажи

1

Обучение
персонала:

как вовлеченность
сотрудников может
повлиять на
продажи игрушек

2

10 практических
советов:

как вовлечь
продавцов в
продажи детских
игрушек

3

8 управленческих
шагов:

руководителя в
вовлечение
сотрудников

Как вы думаете, что важнее в продажах игрушек?

- ассортимент
- цена
- **вовлеченность продавца?**

Пример:

В городе «М» - красивый салон в красивыми девушками вовлеченными в свою красоту и зеркала, продающих игрушки! А через дорогу слабый ТЦ и на 3-м этаже «островок» с игрушками и продавцом, которой вовлечен в процесс продаж. Где продажи больше?

Что покупает наш клиент?

Продукт

Компанию

Продавца

Почему мотивация и **вовлеченность** сотрудников критичны для роста продаж?

87%

Что делаем Мы для развития своего Продукта? Компании? **Персонала?**

Ошибки и барьеры в продажах игрушек

1: Продавец сидит в телефоне, **игнорируя** клиента

2: Отсутствие **знаний** о товаре – продавец не может посоветовать нужную игрушку

3: Стереотипный подход – «для мальчиков только машины, для девочек только куклы»

Пример в магазине часов:

Визит тайного покупателя: часы ребенку в магазине «S» - премиальный сегмент

«Так вы купите проще и дешевле! **Для ребенка ведь**. Сколько лет? 8? Ну, так более. Вот в магазине дешевых игрушек – напротив

Что влияет на вовлеченность продавца?

87%

Продавец как **«волшебник»** для клиента:
создание эмоции и атмосферы

1: Активная консультация + игровая **демонстрация** = рост продаж на 20%

2: Личный интерес продавца в подборе игрушки = возврат клиента

Кейс из практики:

- магазин, где каждый продавец проходит 15-минутное **мини-обучение перед** сменой – рост продаж на 30% за 3 месяца

Как вовлечь персонал?

Тренировки и ролевые игры

пример:

«Ребенок **хочет** игрушку, но родитель **сомневается** – как продать?»

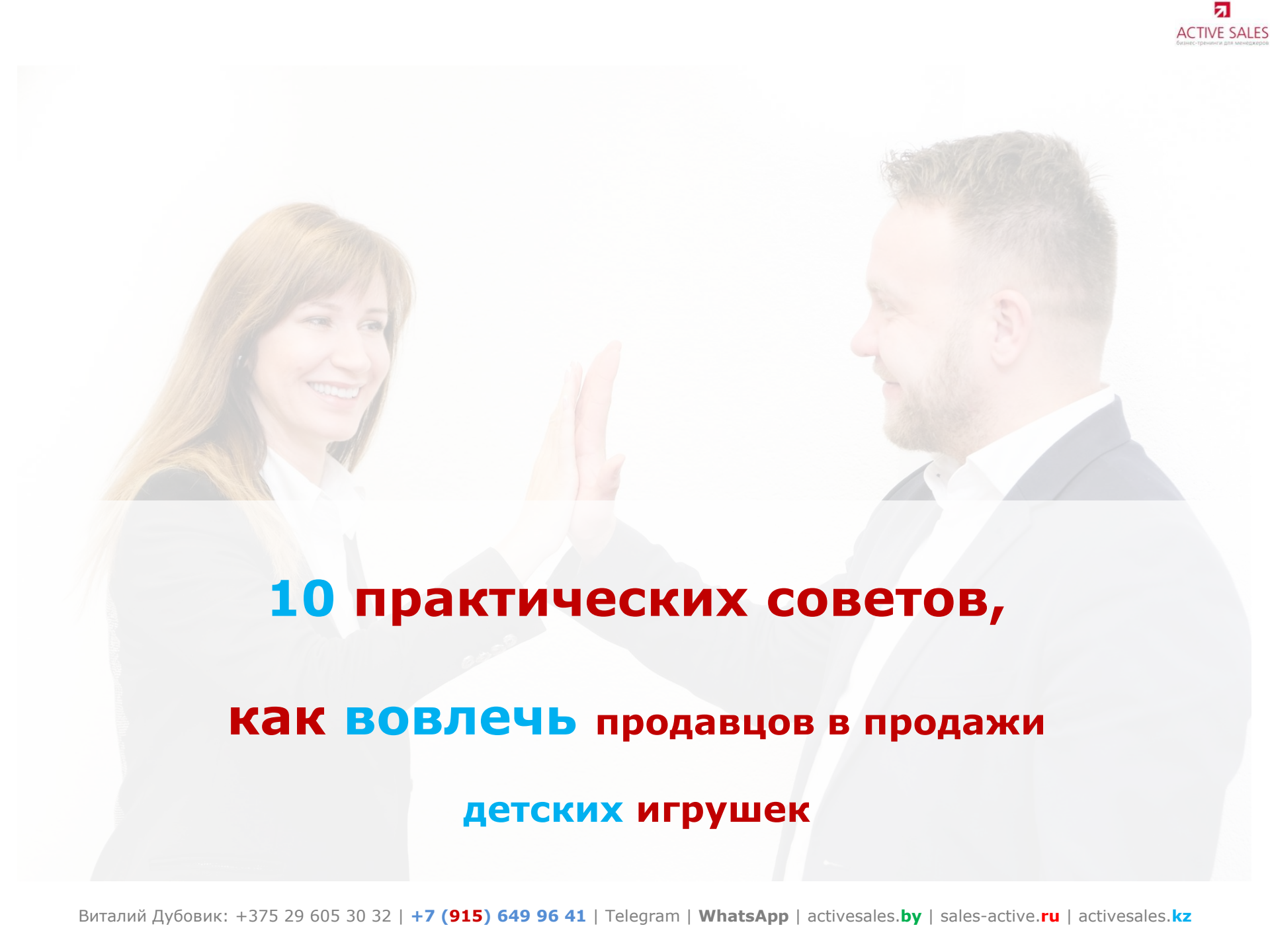
Возможные решения:

Подчеркнуть пользу игрушки – рассказать родителю, как она развивает воображение, моторику или обучает новым навыкам

Использовать демонстрацию (дайте в руки ребенку) – показать, как ребенок взаимодействует с игрушкой, и дать родителю увидеть радость ребенка

Работа с возражениями – уточнить сомнения родителя (цена, безопасность, практичность) и дать аргументированный ответ

- «**Истории игрушек**» – продавец рассказывает детям увлекательную историю о товаре
- Личный пример руководителя, как продавца



10 практических советов,
как вовлечь продавцов в продажи
детских игрушек

1/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Создайте атмосферу **ИГРЫ** в магазине

Пример:

Если **продавцы сами играют с игрушками**, тестируют их и устраивают мини-демонстрации, клиенты будут более заинтересованы

Например, продавец запускает **радиоуправляемую машинку** или **крутит юлу**, чтобы привлечь внимание детей и родителей

2/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Внедрите систему **мини-обучений** перед сменой

Пример:

Каждый день перед открытием магазина проводить 5-10-минутный **разбор новинок** или лучших товаров

Например, сегодня **фокус** на развивающих игрушках, завтра – на куклах с интерактивными функциями

3/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Используйте сторителлинг

Пример:

Вместо сухого описания товара продавец рассказывает ребенку

историю:

«Этот **дракон** не просто игрушка, а **защитник сказочного королевства!** А если нажать на кнопку, он даже **умеет рычать!**»

Я злой и страшный серый волк! Я в поросятах знаю толк!

4/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Включите **бонусы** за личные рекомендации

Пример:

Если продавец рекомендует **конкретную игрушку**, и клиент её **покупает**, продавец получает дополнительный **бонус** или участие в розыгрыше призов

- **KPI** – это мотивация (работает на дисциплину)
- Просто оклад – **не есть хорошо**
- Оклад и % – **уже лучше**
- Продуманные KPI – **еще лучше!**

5/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Разрешите продавцам **Тестировать** игрушки

Пример:

Продавец, который **сам собрал** конструктор или сыграл в настольную игру, сможет гораздо

убедительнее рассказать о ней покупателям

- **Пример из мебели и DIY:** когда плита, душ, холодильник работает в салоне – продажи всегда выше
- Пример **игрушек на улице** (люди в краске «замороженные»): больше собирают монет, чем памятники

6/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Создайте **«звездный» товар** дня или недели

Пример:

Каждый день выделяется **одна игрушка**, о которой продавцы должны рассказывать с особым энтузиазмом

Например, «Сегодня у нас **ХИТ – мягкий говорящий мишка**! Хотите услышать, что он говорит?»

7/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Вовлекайте продавцов в конкурсы на лучшую продажу

Пример:

Кто больше продаст интерактивных игрушек за неделю – получает подарок или бонус

- Между продавцами, магазинами, регионами

8/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Обучайте продавцов работе **С**

возражениями родителей

Пример:

Родитель говорит: «Эта игрушка слишком дорогая». Продавец отвечает:

«Да, И у нее уникальная особенность – она помогает ребенку учить буквы и цифры, так что это **не просто игрушка, а еще и полезное обучение!**»

Перевесь выгодами!

9/10 советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Попросите продавцов делиться **ЛИЧНЫМИ** рекомендациями

Пример:

«**У меня у племянника/коллеги** такая же железная дорога, он в восторге! Это отличная идея для подарка!»»

10/10 практических советов, как вовлечь продавцов в продажи детских игрушек

Введите систему **обратной связи** и благодарностей

Пример:

Покупатель может оставить **отзыв** о работе продавца, и если отзыв положительный, продавец получает **похвалу** от руководства, небольшой **бонус** или **лучший график** на следующую неделю

КАК? Анкета за **скидку** ~~«Не хотите заполнить?»~~ или просто после покупки в магазине, СМС после покупки, **тайный покупатель**

Вывод

Вовлеченность продавцов –

это не только их мотивация,

но и атмосфера в магазине, где игрушки оживают и становятся частью увлекательной истории

Чем больше интереса у продавца, тем выше продажи!

8

УПРАВЛЕНЧЕСКИХ
ШАГОВ
РУКОВОДИТЕЛЯ В
ВОВЛЕЧЕНИЕ
СОТРУДНИКОВ

1/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Составить ДИ/JD:

кого точно я хочу видеть, как идеального продавца?

- если получится конечно...

пытаемся создать идеал за те деньги, которые готовы и можем платить

Ваш выбор:

- **Новичок без опыта:** готов учить и есть время и ресурсы **VS ГОТОВОГО продавца**, который умеет, знает и хочет больше Денег
- Тут выбор за каждым руководителем

2/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Разработать чек-лист:

- 30 - 50 критериев – как буду оценивать продавцов в «полях» – на рабочем месте?

- 100 критериев в чек-листе тоже может быть. Но тут надо системные коучинги проводить, чтобы все критерии оценить и на аттестации раз 1 мес/кв все учесть дать О. С.

(!) в одном диалоге с покупателем – оценить все 100 критериев редко возможно.

Но, может быть смысл такой: мол, надо смочь провести покупателя по всем 100 критериям.

Крайность: 100% никогда не будет = вопрос с мотивацией продавца, мол
не верю в Ваши стандарты или понимание, что идеал не достигим, но мы все стремимся к нему

3/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Оценка ТП/Тайным покупателем

Идеал: 3 раза в месяц каждого продавца

Норма: 1 раз в месяц = 1 магазин, мол – как один так и все

Самый скромный вариант: 1 раз в квартал – 1 магазин

4/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Обратная Связь

внешним источником (!)

- «нет пророков в своем отечестве» - часто имеет место быть
- 1 раз в месяц – норма

5/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Чтобы была вовлеченность – пусть каждый продавец
оценит конкурента и всем расскажет

- потом **оценит коллегу** из другого магазина и своего
- и вместе стремятся к идеалу в чек-листе

- Но, под присмотром опытного и **уважаемого** тренера-практика (!)

6/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Как **КОМПЕТЕНТНОСТЬ** продавца:

Знание психологии продаж -

это понятно!

И вся базовая психология:

- стадии развития личности
- **кризисы**
- отношения в семье
- **роль игрушек**

7/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Виды оценок работающих продавцов в магазине игрушек

- **Тайный** покупатель
- Тестирование на знание **продукта**
- Тестирование на знание **техник продаж**
- **До** всех тестов – просмотр **видео уроков** созданных индивидуально Вами или нами

Вся **схема** вовлечения персонала:

1. Просмотр видео уроков
2. Сдача теста на усвоение материала
3. Контроль методом «Тайный покупатель»
4. Обратная Связь !
5. Привязка с оплате труда

8/8 управленческих шагов руководителя в вовлечение сотрудников

Как еще **вовлечь** продавцов в магазине игрушек

В

Корпоративный мир компании?

- **Презентация от продавцов, как экспертов** какой-либо темы:

- продукт
- продажи
- психология

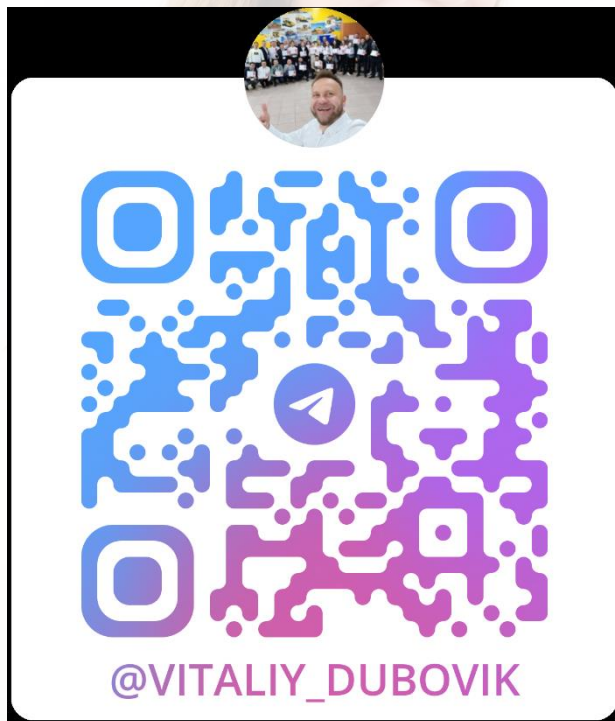
перед коллективом (можно онлайн) – 1 раз в месяц/неделю

Заключение

Итого: **вовлеченность** = **эмоции** = рост продаж

«Какой метод **вовлеченности** вы готовы попробовать завтра?»

Нужна презентация?



Менеджмент | Продажи | Переговоры



ACTIVESALES.KZ

ACTIVESALES.BY

SALES-ACTIVE.RU

Виталий Дубовик

Бизнес-тренер и управляющий
бизнес-школы **ACTIVE SALES**

Контакты:

+7 (705) 830-60-28 (KZ)

+7 (915) 649 96 41 (RU)

Telegram | WhatsApp

info@activesales.kz

info@activesales.by

info@sales-active.ru

+375-29-605-30-32 (BEL)

(Viber | Telegram | WhatsApp)

skype: dubovikvitaliy

dubovik.vitaliy@activesales.by

<http://activesales.by/>

<https://www.instagram.com/activesales.kz/>

<https://www.instagram.com/activesales.by/>

Отзыв в Google

Отзыв в Яндекс



<https://www.instagram.com/activesales.by/>

<https://www.instagram.com/dubovikvitali/>

