**Krok po kroku do efektywnego zarządzania zespołem sprzedażowym**

**Umiejętne zarządzanie zespołem sprzedażowym to nie lada wyzwanie dla każdego managera. Wymaga wielu umiejętności, doświadczenia i pracy w tym zakresie.**

Stworzenie zgranego i doświadczonego zespołu to najważniejszy i najtrudniejszy etap, przez jaki musi przejść każdy lider. Idealny team sprzedażowy to taki, który jest w pełni zmotywowany i nakierowany na osiągnięcie celów, wyznaczonych przez managera, a tym samym odpowiadających potrzebom firmy.

**Praca zarządzającego opiera się na pięciu głównych obszarach:**

l budowaniu poczucia wartości wśród swoich pracowników,

l rozwiązywaniu konfliktów pomiędzy członkami zespołu,

l zwiększaniu motywacji pracownika do sprzedaży, m.in. przez organizowanie szkoleń i warsztatów,

l budowaniu zaangażowania zarówno indywidualnego jak i zespołowego,

l rozwijaniu umiejętności udzielania informacji zwrotnej i przekazywania raportu przełożonemu.

Zadaniem zespołu sprzedażowego jest m.in generowanie wyższych przychodów i osiąganie wyznaczonych celów w firmie. W teamie mogą znajdować się osoby posiadające spore doświadczenie w zakresie sprzedaży oraz te, które dopiero rozpoczynają swoją karierę w zawodzie handlowca. Ważne jest, aby zespół działał wspólnie, był nastawiony na osiągnięcie sukcesu i uparcie do niego dążył. Często jednak odmowa klienta, brak wyników i związana z tym presja powodują demotywację w zespole, co dodatkowo obniża skuteczność jego działania. W tym przypadku manager zarządzający zespołem musi wykazać się dużą charyzmą, pewnością siebie,doświadczeniem i umiejętnościami pozwalającymi na zwiększenie motywacji i zbudowanie zaangażowania wśród pracowników.

**Krok 1 - Rekrutacja**

Na początek manager powinien dokładnie zdefiniować zespół, z którym zamierza pracować, uwzględniając przy tym liczbę osób wchodzących w jego skład oraz ich kompetencje. Znalezienie odpowiedniego kandydata na stanowisko handlowca nie jest prostym zadaniem. Sprzedawca powinien odznaczać się: komunikatywnością, tak aby zawsze był gotowy do podjęcia rozmowy i rozwiązania problemu, a także cierpliwością i umiejętnością słuchania, aby do końca potrafił wysłuchać klienta. Ponadto powinien posiadać odpowiednią wiedzę produktową, a także sprzedażową. Brak tej wiedzy oznacza z góry poniesioną porażkę. Klient często odczuwa stres związany z kupnem. Oczekuje wtedy pomocy i racjonalizacji decyzji o nabyciu danego produktu. W tym przypadku rolą handlowca jest uczynienie procesu kupna przyjemnym i łatwym do zrealizowania.

**Krok 2 - Budowanie poczucia wartości i motywowanie pracownika do działania**

Psychologowie zwracają uwagę, że poczucie wartości i celu jest znaczącym czynnikiem prowadzącym do sukcesu. Umiejętność budowania tego poczucia leży w rękach liderów. Podobnie jest z motywowaniem, gdzie warto kierować się kilkoma, złotymi zasadami. Na początek należy poznać potrzeby i oczekiwania pracowników. Jeśli wiesz, czym pracownik kieruje się w życiu, co dla niego ma znaczenie i do czego zmierza, masz możliwość nagradzania go benefitami, które sprawią mu radość. Może wpłynąć to na efektywność jego pracy i podejmowane przez niego decyzje. Wyznaczanie celu pracy oraz podniesienie poziomu wymagań przez pracodawcę jest kolejną złotą zasadą, która motywuje pracowników do działania. Rozwój zawodowy poprzez wyznaczanie nowych celów jest niezwykle istotny. Ważne jest również, aby nagradzać pracownika w sposób zauważalny. Chwalenie go w towarzystwie, czy podziękowanie za pomoc, wzmacnia poczucie wartości oraz przyczynia się do zwiększenia pewności siebie w wykonywaniu określonych zadań. Zmotywowany pracownik potrafi skuteczniej i sprawniej działać w zespole oraz cieszyć się ze wspólnych sukcesów.

**Krok 3 - Budowanie zaangażowania**

Proces budowy zaangażowania pracowników jest jednym z najważniejszych elementów prowadzenia polityki personalnej. Pracownicy zmotywowani do działania osiągają lepsze wyniki w pracy, co przyczynia się do zwiększenia produktywności całej firmy. Niezrealizowanie targetu zespołowego może oznaczać mniejsze indywidualne profity, co zbuduje poczucie wspólnoty i chęć wzajemnej pomocy. Jak budować zaangażowanie? Należy przede wszystkim zacząć od nagradzania pracowników. Nie chodzi tu tylko o zwiększenie pensji, ale warto zastanowić się nad dodatkowymi benefitami, które motywują pracowników do efektywniejszej pracy. W zespole powinno się także unikać tworzenia atmosfery rywalizacji. Sprawny zespół to taki, w którym pracownicy wspólnie działają na rzecz dobra firmy. Grupy pracownicze, w których osoby mają podobne cechy osobowościowe, a także cele, które chcą osiągnąć, działają sprawniej i efektywniej bez potrzeby rywalizacji.

**Krok 4 - Rozwiązywanie konfliktów w zespole**

Efektywny zespół to zespół sprawnie działający. Jego funkcjonowanie w głównej mierze zależy od pracy liderów. To oni wyznaczają zadania, czuwają nad ich postępem oraz wpływają na jakość pracy zespołu. W momencie pojawienia się konfliktu to właśnie lider jest zobowiązany do jego rozwiązania. Musi działać sprawnie i szybko, aby konflikt nie przerodził się w coś większego. Może on pełnić kilka funkcji, najprawdopodobniej będzie on negocjatorem, mediatorem czy arbitrem. Wszystko zależy od rodzaju i wielkości konfliktu. Mówi się, że strategia rozwiązywania problemów dzieli się na 4 etapy:

l **zdefiniowanie problemu -** należy określić co jest przyczyną powstania konfliktu, jakie jest jego źródło oraz jakie niesie za sobą ryzyko,

l **określenie możliwych rozwiązań problemu -** należy określić plusy i minusy każdej z wybranych możliwości,

l **wybór najlepszego rozwiązania -** które przyniesie osiągniecie zamierzonego celu,

l **wprowadzenie w czyn oraz kontrola-** należy bacznie śledzić poczynania, a w razie problemu podjąć decyzję o zmianie strategii.

**Krok 5 - Rozwijanie umiejętności udzielania informacji zwrotnej oraz raportowania i wyciągania wniosków**

Umiejętność udzielania zrozumiałego feedbacku jest istotnym elementem w zarządzaniu zespołem sprzedażowym. Z informacją zwrotną mamy do czynienia w każdej sytuacji interpersonalnej. Wiele szkoleń, kursów oraz gier symulacyjnych może pomóc liderom rozwijać się w tym obszarze. Dobrym rozwiązaniem okażą się gry ćwiczące kompetencje biznesowe, w tym także te, związane z zarządzaniem zespołem sprzedażowym. Dzięki temu możesz wcielić się w rolę managera, który musi udzielić optymalnej informacji zwrotnej swojemu pracownikowi. Gra pomoże w sprawdzeniu jak skutecznym jesteś liderem i w jaki sposób podwyższyć swoje zdolności kierowania ludźmi. Dlaczego udzielanie informacji zwrotnej jest tak ważne? Praca lidera opiera się w głównej mierze na delegowaniu zadań. Ważne jest, aby w takiej sytuacji lider jasno i w określony sposób przekazywał zadania do wykonania. Umiejętność ta będzie także przydatna w rozwiązywaniu konfliktów, kiedy rozmowa staje się głównym czynnikiem do rozwiązania sporu.

Praca lidera odgrywa ogromną rolę w funkcjonowaniu całego zespołu. To on przewodzi grupie i organizuje jej pracę. Umiejętne zarządzanie zespołem sprzedażowym wymaga sporo doświadczenia i umiejętności. Kiedy lider pozna już wszystkie tajniki sprawnego zarządzania, może zacząć je umiejętnie wykorzystywać, tak aby osiągnąć wyznaczony cel.