

Table of Contents

2 دليل مختصر لكيفية تصنيف أفراد فريق البيع الى أ ، ب ، ج.
2 مقدمه
4 الجدول الأول الخاص بكيفية تقييم البائعين من الفئة "أ"
6 الجدول الثاني الخاص بكيفية تقييم البائعين من الفئة "ب"
8 الجدول الثالث الخاص بكيفية تقييم البائعين من الفئة "ج"

دليل مختصر لكيفية تصنيف أفراد فريق البيع الى أ ، ب ، ج

Brief Method to classify your Sales Team to A, B, and C Players

مقدمه

من اساسيات رفع كفاءة فريق البيع ان نصنف الفريق حسب مستوى الكفاءات المطلوبه لمزاولة مهنة البيع. كنا في وقت سابق بتطوير جدول شامل لكل الكفاءات المطلوبه حسب معيار الجمعيه الكنديه لمحترفي البيع CPSA. اليوم، سنقوم بإدراج طريقه مختصره يمكنكم بها تصنيف لاعبي الفريق عن طريق الاجابه على عدة اسئله او ملاحظه ما يقوم به البيع خلال عملية البيع (الامر الذي لا يتم الا في حالة القيام بال تدريب الميداني Coaching و هو ما نشرحه بالتفصيل في دورات "الاداره الفعاله لفريق البيع" او (Effective Sales Leadership).

تعريف المصطلحات

المصطلح	التعريف
الاستماع الفعال	<ul style="list-style-type: none"> لديه القدره على التقاط التلميحات اللفظية ممن يخاطبه عن طريق تكرار ما يسمعه منه بين الحين و الآخر . يستطيع إقامة حوار مع نوعيات صعبه من المتحدثين (مثل من يمانع في التصريح برأيه). لا يقاطع المتحدث كثيراً. لديه القدره على الانصات الى أحاديث العملاء و الأقران و الرؤساء والمرؤوسين و تكوين بصيره (نظره عميقه مفيده) من احاديثهم
أفعال الفرصه البيعيه	<ul style="list-style-type: none"> لديه القدره على الوصول الى مرحلة الاقفال (بعد إتمام المراحل السابقه لها بنجاح) و ذلك بخلق الأسباب التي تدفع العميل الى قبول الاقفال و اصدار امر الشراء
الحكم على الأمور و اتخاذ القرار	<ul style="list-style-type: none"> السيطره على ردود الأفعال و بالذات مع ضغوط الوقت. القدره على تمييز الأهداف و الالتزامات المتضاربه و بالتالي اتخاذ القرار الحكيم. القدره على الحكم على الشخصيات التي يتعامل معها و قراءة الموقف مع عملائه
القدره على الفصل بين الأشخاص و المفاهيم/الأفكار	<ul style="list-style-type: none"> التركيز على المبدأ او السياق و الترحيب بمفاهيم و أفكار جديده مما يساعد على بناء تكتيكات بيعيه جديده و تطبيقها بنجاح
القدره على التعامل مع المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> يستطيع تقييم المخاطر و المكاسب التي تتحقق من ورائها و بالتالي اعداد خطط مدروسه لتفادي المخاطر او التعامل معها عند وقوعها
اللاعب مع الفريق	<ul style="list-style-type: none"> القدره على بناء جسور التواصل مع فرق العمل ، عدم الممانعه بأن يُنسب فضل العمل الذي قام به الى الآخرين . يقدم مساهمات بالوقت و المجهود (دون تحفظ) لنجاح مشاريع الفريق وبالتالي تنعكس هذه الروح على الآخرين في فرق البيع
الشغف	<ul style="list-style-type: none"> يعتبر النجاح هو الدافع الأكبر، متحمس و يتميز بروح عاليه لا تنهزم. دائم البحث عن المعلومات و لا يتورع في مشاركتها مع العملاء
حل المشاكل	<ul style="list-style-type: none"> القدره على تحديد السبب الجذري للمشكله من خلال الاستكشاف (لا التحقيق). التركيز و قضاء الكثير من الوقت على مشاكل العملاء قبل الحديث عن ما سيفعله المنتج او الخدمه. البحث عن طرق مبتكره و ابداعيه لحل المشاكل

<ul style="list-style-type: none"> • اشراك العميل المحتمل في رؤيه استبصاريه عن التحديات التي تقابله و مقارنتها بقصص نجاح (مدعومه بمقاييس كمييه مثل توفير الوقت او المساحه او الأموال). انتاج خطه عمليه يقتنع بها العميل لكونها تركز على مشاكله اكثر من التركيز على المنتجات او الخدمات التي يبيعهها البائع. 	<p>بناء خطة عمل تفاعليه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حسب تعريف ويكيبيديا: الذكاء العاطفي هو قدرة الأفراد على التعرف على مشاعرهم الخاصة ، ومشاعر الآخرين ، للتمييز بين المشاعر المختلفة وتمييزها بشكل مناسب ، واستخدام المعلومات العاطفية لتوجيه التفكير والسلوك ، وإدارة و / أو ضبط العواطف للتكيف البيئات أو تحقيق هدف واحد . 	<p>الذكاء العاطفي (الفطنه العاطفيه او الفراسه)</p>

الجدول الأول الخاص بكيفية تقييم البائعين من الفئة "أ"

البائعين من الفئة "أ" A Players	المصطلح
<ul style="list-style-type: none"> • يلتقط التلميحات اللفظية بشكل طبيعي ويتفاعل معها على الفور • يظهر تفاعلاً ايجابياً في التدفق الطبيعي للحوار • يستطيع صياغة فكرة قابلة للتنفيذ في حديثه مع المتكلمين المترددين • لا يقاطع أبداً • جميع محادثات مع الأقران ، والمرؤوسين ، والمرؤوسين تمثل تفاعلات شفوية منتجة (دون دردشه زائده او تضييع وقت) • يستمع باهتمام شديد ويمكنه تكرار ما يقوله المتحدث بدقة 	الاستماع الفعال
<ul style="list-style-type: none"> • متميز الاداء في النصف الأخير من الحملة البيعية (قرب الاقفال) • لديه أفضل معدل اقبال للصفقات التي تصل إلى الثلث الأخير من الحملة البيعية • ليس لديه خوف من طرح أسئلة " صعبة " للمشتري الاقتصادي او من لديه الميزانيه و الموافقه على الصرف • قادر على انهاء الصفقات من خلال عمليات الموافقات المطلوبه عند العميل القانونية / المالية / تكنولوجيا المعلومات للمشتري • قادر على التنبيه الى أحداث مقنعة تدفع المشتري لاتخاذ القرار • لا يحدث منه تأخير في المراحل الأخيره بسبب التطورات" غير المتوقعة" 	اقفال الفرصه البيعيه
<ul style="list-style-type: none"> • لا يزعج تحت ضغط الوقت او اي ضغوط اخرى • قادر على تقييم الأهداف والالتزامات المتضاربة واتخاذ القرارات بناءً على القيم الأساسية • يوفر المشورة الصادقه و الحكيمه • يستطيع دائما قراءة اوضاع العميل بدقة • قادر على تقييم الشخصيات و الحكم عليها 	الحكم على الأمور و اتخاذ القرار
<ul style="list-style-type: none"> • يشعر بالراحه في التفكير بشكل مجرد بدلا من الحاجة إلى تعليمات أو حقائق بسيطة • يتعرف بسرعة على قيمة وأهمية المفاهيم والأفكار والنظريات الجديدة • يطور باستمرار أساليب أو تقنيات جديدة نشأت من مفهوم جديد أو طريقة جديدة للنظر إلى الامور (تغيرات اقتصاديه او سياسيه او اجتماعيه، الخ) • يقود الأقران و العملاء في تصور المشاكل والإمكانيات • ينتج تدفق مستمر من الأفكار الجديدة التي يمكن تطبيقها في تكتيكات البيع 	القدره على الفصل بين الأشخاص و المفاهيم/الأفكار

<ul style="list-style-type: none"> يشعر بالراحة والكفاءة العالية في الانخراط في أنشطته مثمره و عالية المخاطر مستقل و يستطيع عند الضروره انجاز نتائج دون مساعده من احد يستطيع التعامل مع المخاطر مع فهم العواقب المحتملة سلبيه او وإيجابية يستكشف العواقب المحتملة لمواقف البيع الخطرة و يضع استراتيجيه لتخفيف اثر المخاطر قبل اتخاذ الإجراء 	<p>القدره على التعامل مع المخاطر</p>
<ul style="list-style-type: none"> لديه القدره على بناء جسور التواصل داخل مؤسسته مع اقسام و إدارات مختلفه لا يمانع بأن يُنسب فضل العمل الذي قام به الى الآخرين يقدم مساهمات فعالة للمبادرات التي تقوم بها شركته يشارك اقرانه فيما يعرفه عن أفضل الممارسات دون تحفظ و قبل ان يطلب منه ذلك 	<p>اللاعب مع الفريق</p>
<ul style="list-style-type: none"> لديه مستوى عالي من الطاقه ، و تحركه دائماً الرغبه في النجاح يظهر حماساً ملحوظاً و روحاً عاليه في أدائه لوظيفته يعرف عنه اقرانه الشغف بشركته و مكانها في السوق يقدم لعملائه المحتملين و الحاليين مواداً تساعدهم في اتخاذ القرار بها الكثير من الاستبصار و معرفة مشاكلهم و مشاكل اقرانهم و كيفية حلها 	<p>الشغف</p>
<ul style="list-style-type: none"> قادر على تحديد المشاكل التي تعيق تحقيق الأهداف الاستراتيجية للعملاء، كذلك له القدره على حث العملاء على تحدي الوضع الحالي لديه القدرة على فهم المشكله و صياغتها لعرضها على المستوى الإداري (اداره وسطى او اداره عليا) لعرضها عليه و دفعه الى التفكير في العواقب المحتمله و تغيير الواقع الى وضع مستقبلي يستطيع فيه تقديم منتجاته و خدماته يستطيع صياغة التحدي الذي يواجه العميل المحتمل او الحالي في صورته مهمه و كأنه تحدي أساسي له عواقب سيئه على العميل 	<p>حل المشاكل</p>
<ul style="list-style-type: none"> يمكنه تقييم الفائده العمليه للعميل بطريقه كميه) المبلغ المالي الذي سيتم توفيره، المجهود الضائع بالايام ، الكميات الاضافيه التي يمكن انتاجها، الخ) يمكنه صياغة التحدي الذي يواجه العميل بأكثر من صورته تتناسب مع المستوى الفني و الإداري الذي يخاطبه يمكنه تلخيص السبب الذي يدفع العميل لاتخاذ القرار بعبارات سهله و قصيره و واضحه 	<p>بناء خطة عمل تفاعليه</p>
<ul style="list-style-type: none"> يثق به الكثيرون داخل المؤسسات التي يبيع لها صادق و يتحدث بطريقه مباشره و لا يخفي شيء و لكن بذكاء يقدم الحقيقه دون تجميل بطريقه مناسبة ومفيدة يحافظ على المعلومات السريه و لا يفشي ما يعرفه يعترف بالأخطاء لا يحرف المواقف لتحقيق مكاسب شخصية تحركه الحقائق و المعلومات الموثوق فيها و بالتالي يستطيع التعامل مع المواقف الحرجه دون توتر 	<p>الذكاء العاطفي (الفطنه العاطفيه او الفراسه)</p>

الجدول الثاني الخاص بكيفية تقييم البانعين من الفئة "ب"

المصطلح	البانعين من الفئة "ب" B Players
الاستماع الفعال	<ul style="list-style-type: none"> • يلتقط التلميحات اللفظية ويتفاعل معها • يمكنه ان يتفاعل ايجابياً في التدفق الطبيعي للحوار • يستطيع في بعض الأحيان صياغة فكرة قابلة للتنفيذ من المتكلمين المترددين • يقاطع المتحدث في بعض الأحيان • بعض محادثاته مع الأقران ، والمرؤوسين ، والمرؤوسين تمثل تفاعلات شفوية منتجة
اقفال الفرص البيعية	<ul style="list-style-type: none"> • لديه سجل جيد في النصف الأخير من الحملة البيعية • لديه معدل جيد في اقفال للصفقات التي تصل إلى الثلث الأخير من الحملة البيعية • يستطيع طرح أسئلة "صعبة" للمشتري الاقتصادي (من لديه الميزانية) • لا يتردد عندما يطلب منه ان يتابع الصفقات من خلال عمليات الموافقة القانونية / المالية / تكنولوجيا المعلومات للمشتري • ليس من الصعب عليه التفكير في أحداث مقنعة تدفع المشتري لاتخاذ القرار • يحدث منه (في النادر) تأخير في المراحل الأخيرة بسبب التطورات "غير المتوقعة"
الحكم على الأمور و اتخاذ القرار	<ul style="list-style-type: none"> • لا يظهر قلقاً واضحاً تحت ضغط الوقت او اي ضغوط اخرى • ليس من الصعب عليه تقييم الأهداف والالتزامات المتضاربة واتخاذ القرارات بناءً على القيم الأساسية • يمكنه التعليق على الاحداث بناء على معلومات مؤكده يجمعها بنفسه • يستطيع قراءة اوضاع العميل بدقة • يستطيع تقييم الشخصيات و الحكم عليها بدرجات متفاوتة من الدقه و الجوده
القدره على الفصل بين الأشخاص و المفاهيم/الأفكار	<ul style="list-style-type: none"> • يفضل الحلول العملية و المجربه من قبل • يستطيع التعرف على قيمة وأهمية المفاهيم والأفكار والنظريات الجديدة بمساعدة مديره • يطور في بعض الاحيان أساليب أو تقنيات جديدة نشأت من مفهوم جديد أو طريقة جديدة للنظر إلى الأشياء • قام في السابق بتصوير إمكانيات متوفره لحل المشاكل

<ul style="list-style-type: none"> • يمكنه ان يخرط في أنشطه مئمره و عالية المخاطر • عند الضروره فقط، يمكنه انجاز نتائج دون مساعده من احد • يستطيع التعامل مع المخاطر بطريقه متدرجه • يستطيع استكشاف العواقب المحتملة لمواقف البيع الخطرة 	<p>القدره على التعامل مع المخاطر</p>
<ul style="list-style-type: none"> • لديه القدره على بناء جسور التواصل داخل المؤسسه مع اقسام و إدارات مختلفه • لا يمانع بأن يُنسب فضل العمل الذي قام به الى الآخرين • يقدم مساهمات فعالة للمبادرات التي تقوم بها شركته • لا يتفاخر بانجازاته امام زملائه الآخرين • يشارك اقرانه فيما يعرفه عن أفضل الممارسات الأقران دون تحفظ و قبل ان يطلب منه ذلك 	<p>اللعب مع الفريق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • لديه تحفيز ذاتي و طاقه جيده و يعمل بجديه • يظهر حماساً و روحاً عاليه في أدائه لوظيفته • يعرف عنه اقرانه بأنه داعم لشركته و مكانها في السوق • يقدم لعملائه المحتملين و الحاليين مواداً تساعدهم في اتخاذ القرار 	<p>الشغف</p>
<ul style="list-style-type: none"> • يستطيع تحديد مشكله ما و ربطها بالأهداف العمليه لعملائه • يستطيع دائماً ان يناقش مشاكله حدثت عند عملاء آخرين او في الصناعات التي يشتغل فيها عميله و يربطها بالموقف البيع 	<p>حل المشاكل</p>
<ul style="list-style-type: none"> • يستطيع عرض منتجاته لعملائه من منظور التوفير (المال او الوقت او المجهود) • يستطيع صياغة الرساله البيعيه بما يتناسب مع صناعات القرار (التكلفه مع الاداره الماليه و الأداء مع الاداره التشغيليه، الخ) • يستطيع تبيان الفرق بينه و بين منافسيه عند صياغة الرساله البيعيه 	<p>بناء خطة عمل تفاعليه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • لا يفاجئ الناس في أوقات غير مناسبه الى حد شعورهم بعدم الراحة • لا يفرض نفسه في المحادثات الى درجة غير مريحه للطرف الآخر • تحركه الحقائق و المعلومات الموثوق فيها 	<p>الذكاء العاطفي (الفتنه العاطفيه او الفراسه)</p>

الجدول الثالث الخاص بكيفية تقييم البائعين من الفئة "ج"

المصطلح	البائعين من الفئة "ج" C Players
الاستماع الفعال	<ul style="list-style-type: none"> • في بعض الأحيان يخطئ ملاحظة التلميحات اللفظية في حديثه مع العميل • لا يستخدم بشكل روتيني تقنيات تكرار الحديث مع من يخاطبهم • لا يلتقط ما يساعده على فهم ما يجب عمله مع العميل من المرة الأولى • معروف بمقاطعة حديث العميل • معروف بالتفاعل اللفظي غير المنتج مع الأقران ، الرؤساء ، و / أو المرؤوسين (الردشه)
اقفال الفرص البيعية	<ul style="list-style-type: none"> • لديه معدل اقفال صفقات منخفض Closing Rate للصفقات التي تصل إلى الثلث الأخير من الدورة البيعية بخلاف تلك التي يشرف عليها مدير المبيعات مباشرة • يخجل من طرح الأسئلة الصعبة على المشتري الاقتصادي (مثل : ما هي ميزانيتكم لهذا المشروع) • تم إيقاف فرص بيعيه عمل عليها بسبب عدم قراءته لعمليات الموافقة القانونية / المالية / أصحاب المصلحة للمشتري • لا يمكنه خلق حالة من الضرورة تقنع المشتري بوجوب الشراء • ليس لديه القدرة دائماً على توضيح سبب توقف الفرص أو خسارتها
الحكم على الأمور و اتخاذ القرار	<ul style="list-style-type: none"> • يقل اداؤه عندما يعمل تحت ضغط • يواجه صعوبة في تحديد أولويات الأهداف والالتزامات المتضاربة • يمكنه أن يأتي في بعض الأحيان بفكرة مفيدة • لا يمكن دائماً الاعتماد على قراءته لحالة العميل بدقة • غالباً ما يثق كثيراً في قدرة الأشخاص الذين يعرفهم داخل العميل على إنجاز المهام ؛ يقضي وقتاً مع من ليسوا بالضرورة من صناع القرار
القدرة على الفصل بين الأشخاص و المفاهيم/الأفكار	<ul style="list-style-type: none"> • يحتاج إلى تعليمات أساسية ليطبقها • لديه مشكلة في فهم قيمة وأهمية المفاهيم والأفكار والنظريات الجديدة • لا يستفيد من تطوير أساليب أو تقنيات جديدة نشأت من مفهوم جديد أو طريقة جديدة للنظر إلى الأشياء
القدرة على التعامل مع المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> • لا يحب الانخراط في نشاطات عالية المخاطر، يؤثر السلامه • لا يتصرف منفرداً عندما لا يجد من يساعده • لن يأخذ عفي العادة مخاطرة محسوبة اثناء عملية البيع
اللاعب مع الفريق	<ul style="list-style-type: none"> • يعتمد على الآخرين لبناء جسور التواصل داخل شركته و مع الأقسام الأخرى • ليس لديه مشكلة في ان ينسب نجاحاً معيناً اليه رغم ان مساهمته فيه قد تكون محدوده • محدود الفهم و التقدير للمبادرات التي تقوم بها الشركات • لا يتميز بالنقد البناء للآخرين • لا يشارك زملائه في معرفة أفضل الممارسات
الشغف	<ul style="list-style-type: none"> • يقيس الأداء حسب وقته وليس بالنتائج • حماسه و اداؤه عشوائيين و لا يمكن التنبؤ بهما • لا يتسم بالحماس الظاهر • عند تواصله مع العملاء المحتملين والعملاء لا يوضح القيمة المضافة و المنفردة للمنتج او الخدمة و كذلك سبب التعجل في اتخاذ قرار الشراء
حل المشاكل	<ul style="list-style-type: none"> • يفهم جيداً ما تقوم المنتجات وخصائصها • لا يستطيع شرح القيمة المضافة او نقاط القوه في المنتج او خدمه و بالتالي يقع تحت ضغط تخفيض السعر دائماً • يواجه صعوبه فهم المشكله العمليه التي يواجهها العميل و كيفية ربط ما يبيعه من منتج او خدمه بهذه المشكله

<ul style="list-style-type: none"> • يعتمد دائماً على التفوق السعري (الخصومات العاليه مقارنةً بالمنافسين) • لا يعرض على العميل العمل سوياً لبناء خطه لتأمين احتياجاته تعتمد على الأسباب العمليه للقيام بالشراء، لكن يقتصر دوره على تقديم أسعار فقط. 	<p>بناء خطة عمل تفاعليه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • غير موثوق بقدرته على بيع ما يساعد العميل على تحقيق أهدافه العمليه • لا يتخذ موقفاً واضحاً في تنبؤاته البيعيه و بالتالي لديه معدل دقه منخفض • يعامل الآخرين بشكل فيه شئ من اللامبالاه في بعض الأحيان • لا يوحى بالثقه • يعد وعوداً أو لا يستطيع تحقيقها • يفتقر إلى متابعة ما يقوم به مما يسبب مشاكل للآخرين 	<p>الذكاء العاطفي (الفتنه العاطفيه او الفراسه)</p>

في النهايه أتمنى ان تكون الماده العلميه التي تطلبونها مساعداً لرفع أداء و كفاءة اقسام البيع في شركاتكم، بدءاً بالقوى البشريه.
 معرفه كفاءة فريق البيع لها أثر مباشر على الربحيه، فأعضاء الفريق من نوعية "ج" هم خساره محققه و لابد الاستغناء عنهم اما بفصلهم او البحث لهم عن أماكن أخرى في الشركه للاستفاده من خبراتهم الأخرى التي لا علاقة لها بالبيع

أشرف عثمان، القايره أكتوبر ٢٠١٨