



**НАДО ЛИ ДЕЛАТЬ РАБОТУ ОТДЕЛА ПРОДАЖ БОЛЕЕ
ЭФФЕКТИВНОЙ?**

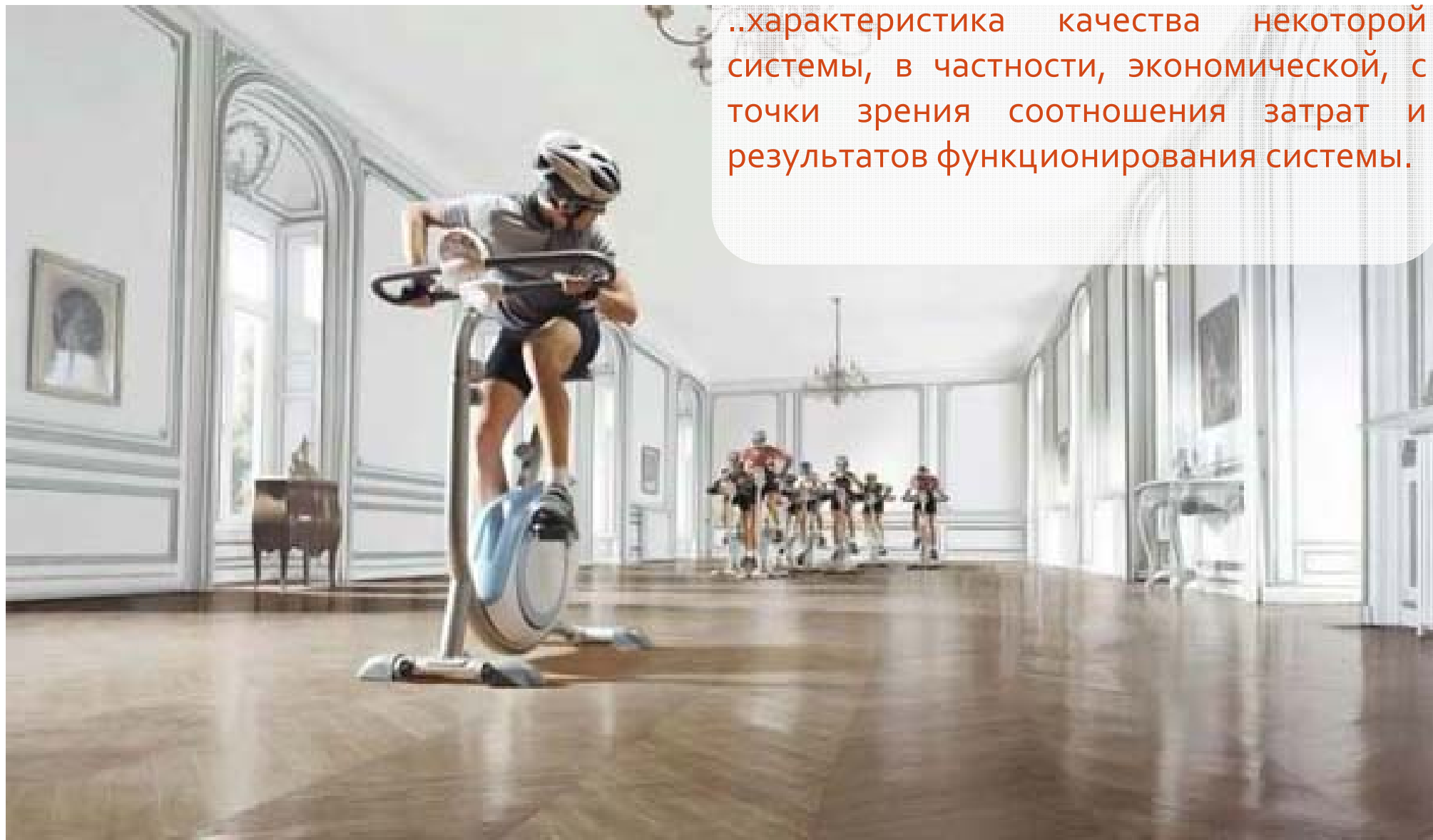
[efficiency, effectiveness]

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Экономико-математический словарь

Одно из наиболее общих экономических понятий, не имеющих пока, по-видимому, единого общепризнанного определения.

..характеристика качества некоторой системы, в частности, экономической, с точки зрения соотношения затрат и результатов функционирования системы.



Эффективность по Парето

Экономическая эффективность — это получение максимума возможных благ от имеющихся ресурсов.

Итальянский экономист Вильфредо Парето (1848—1923) исследуя эффективность производства и распределения товаров на рынке при ограниченности ресурсов пришел к выводу, что эффективность — это такое состояние, при котором никто не может улучшить свое состояние или осуществить какие-либо изменения в пользу одного лица либо группы лиц, не ухудшив положение другого лица либо группы лиц. Подобное определение эффективности часто называют оптимумом Парето, оптимальностью по Парето, Парето-оптимальным достоянием.



Vilfredo Pareto (Вильфредо Парето)

Три разных подхода

Есть три принципиально разных подхода к оценке эффективности:

На основе оценки фактического результата к плановому/нормативному.

На основе динамических изменений (сравнение результатов разных периодов).

На основе сравнения с лучшими результатами.

Факт к плану

От достигнутых

Факт к лучшему

Способность организации к изменениям



Это обязательное
уловие для повышения
эффективности!

Да

Выбор показателей зависит от стадии развития компании

СТАДИЯ ВЫХОДА НА РЫНОК (активный рост)

- акценты на захват доли рынка/привлечение клиентов
- недостаточно статистических данных

Индикаторы эффективности:

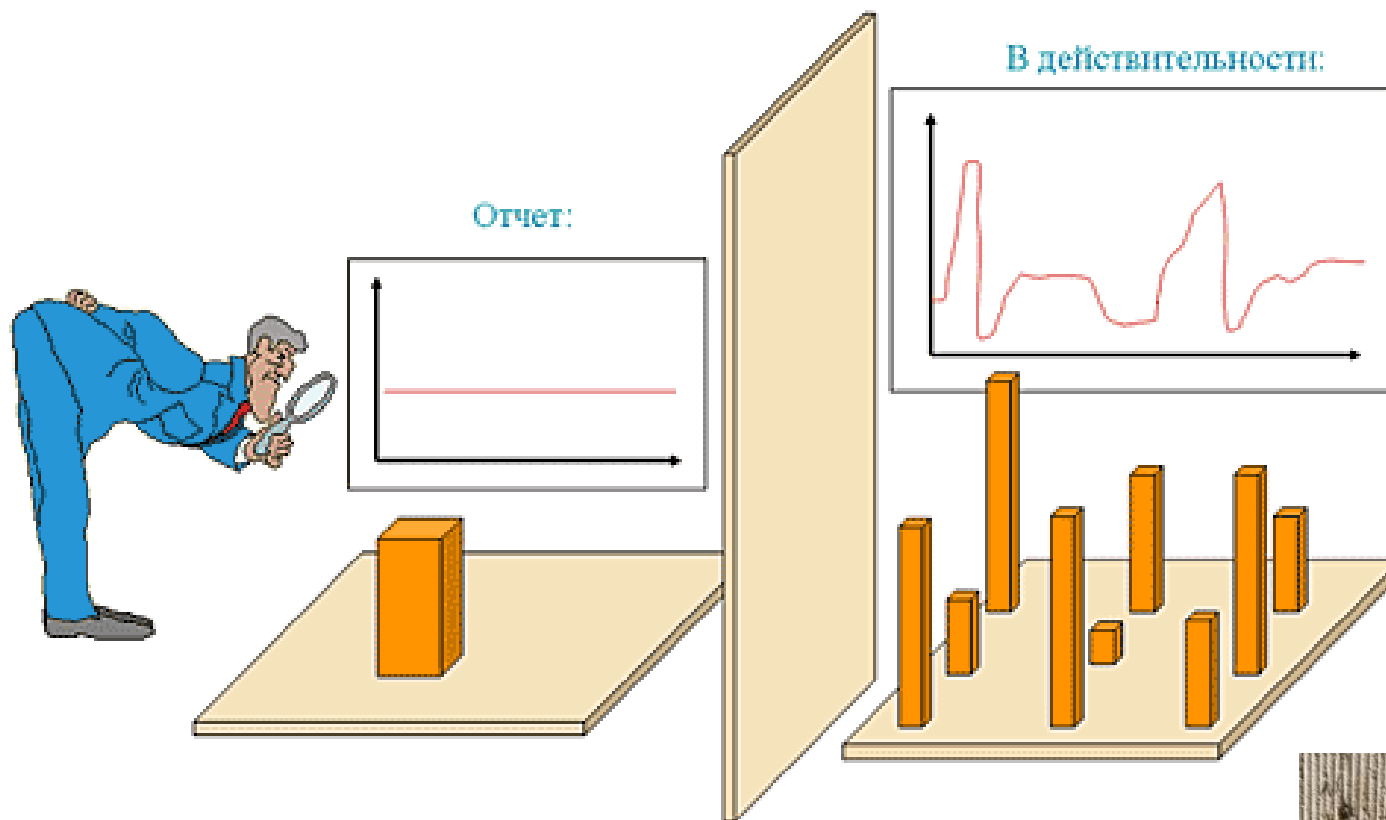
- Процент прироста базы данных
- Процент роста объема продаж
- Качество работы с клиентом

СТАДИЯ СТАБИЛИЗАЦИИ (удержание доли рынка)

- количество должно перейти в качество
- конкуренция за клиента становится особенно острой

- Количество потерянных клиентов
- Процент прироста продаж по постоянным клиентам
- Эффективность затрат на продажи
- Количество рекламаций от клиентов
- Рентабельность продаж

Учёт



Прежде чем приступать к оценке эффективности продаж, убедитесь в надежности системы учета и отчетности, на которую вы опираетесь.



Сложности построения системы учёта



Что делать для повышения эффективности продаж



«Всякое изменение, которое не приносит убытков, и которое некоторым людям приносит пользу (по их собственной оценке), является улучшением».

Достижения должны вознаграждаться – это правило, которое следует соблюдать всегда.

Необходимо ограничиться максимум 7 - 9 показателями эффективности - это позволит сфокусироваться на наиболее важных аспектах и не теряться в большом объеме незначительных данных.

Важно!



Не забывать о том, что без квалифицированного персонала, обладающего необходимыми профессиональными и личными качествами повышение эффективности останется просто желанием...

