

ЛИЛИЯ СОЛОВЬЕВА

ПРОДАВЕЦ, КОТОРЫЙ СМОГ!

КАК ПОБЕДИТЬ
ВЫГОРАНИЕ
И СОХРАНИТЬ СЕБЯ
В ПРОФЕССИИ
ВОПРЕКИ ВСЕМУ



alpina **PRO**

Лилия Соловьева
Продавец, который смог!
Как победить выгорание
и сохранить себя в
профессии вопреки всему

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=74019057

*Продавец, который смог! Как победить выгорание и сохранить себя в
профессии вопреки всему:
ISBN 9785002060788*

Аннотация

Практичная и честная книга о выгорании в сфере продаж. Автор – психолог и тренер с многолетним опытом в розничных и B2B-продажах – объясняет, почему продавцы так часто теряют мотивацию и желание работать, и дает рекомендации для восстановления и защиты от выгорания. Книга сочетает теорию, реальные кейсы продавцов и менеджеров, тесты-самодиагностики и практические упражнения на развитие саморегуляции и возвращение контакта с собственными чувствами. Это руководство для бережной работы с собой, чтобы сохранить себя в профессии вопреки всему.

Содержание

Введение	8
Глава 1. Погасшие огни	12
1.1	12
Что такое выгорание?	12
Конец ознакомительного фрагмента.	17

Лилия Соловьева Продавец, который смог! Как победить выгорание и сохранить себя в профессии вопреки всему

Знак информационной продукции (Федеральный закон
№ 436–ФЗ от 29.12.2010 г.)



Редактор: *Оксана Ключинская*

Главный редактор: *Мария Султанова*

Руководитель проекта: *Анна Гришина*

Арт-директор: *Татевик Саркисян*

Дизайнер: *Анастасия Иванова*

Корректоры: *Наташа Казакова, Елена Сербина*

Верстка: *Белла Руссо*

© Оформление. ООО «Альпина ПРО», 2026

* * *

Лилия Соловьева

Продавец, который смог!

Как победить выгорание
и сохранить себя в профессии
вопреки всему



Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Введение

Эта книга поможет читателю осознать, что является причиной его выгорания, оценить глубину этого выгорания и понять, что ему следует изменить в себе, чтобы сохраниться в профессии. И неважно, останется ли он на прежнем месте работы или решится на кардинальные перемены. Главное – читатель узнает, где найти силу и опору, чтобы воплотить эти изменения в жизнь.

На протяжении 17 лет я сама работаю в продажах, последние семь лет – в качестве бизнес-тренера. Тренер по продажам – это тот самый специалист, который обучает других продавать эффективнее, увереннее и, главное, правильнее. Но, имея психологическое образование, я начала замечать несколько моментов, которые меня сначала немного беспокоили, а потом заставили задуматься – и, наконец, понять, в насколько непростой позиции находятся продавцы в сегодняшнем мире.

Все началось с небольшого электронного курса под названием «Стрессоустойчивость и управление эмоциями». Его я разработала для розничных продавцов. Он содержал информацию о природе стресса, о методах восстановления. Также там были блоки для практической работы: оценка своего эмоционального состояния, чек-листы, упражнения. А в конце – форма обратной связи с несколькими вопросами.

После запуска курса я получила многочисленные отклики и целый пласт интересных для анализа сообщений. В сумме этот и последующий, уже более расширенный курс прошли более 2500 продавцов розничных магазинов одежды. Мне кажется, это достаточное количество, чтобы сделать обоснованные выводы. В критическом состоянии – близком к максимуму, по их личным ощущениям, уровне стресса на работе – признавались не более 7–8% сотрудников. Однако я решила углубиться в эту тему. Мне как психологу было интересно в первую очередь, что стоит за проблемой и как можно эффективно помочь коллегам. Я начала с прямых советов, поддержки, стала включать в живые тренинги упражнения на восстановление ресурсного состояния. И оказалось, что все это нужно и работает. Что человек, получивший поддержку и возможность открыто говорить о своих эмоциях, начинает чувствовать себя лучше. Все чаще в бланках обратной связи стали появляться просьбы посвятить последующие тренинги и обучающие материалы мягким навыкам. Люди хотели услышать про выгорание, про восстановление, про работу с негативными чувствами, про конфликты в коллективе и с клиентами.

Даже если цифра в 7–8% кажется незначительной, а может, и вовсе ситуационной (вот сегодня человек понервничал – и его состояние ухудшилось), то в масштабах целой торговой сети или страны число продавцов, которые сталкиваются с подобными проблемами, колоссально. Я поняла,

что десятки, сотни тысяч мужчин и женщин, ушедших в себя или выгоревших, не получающих поддержки или даже осуждаемых окружающими, могли бы извлечь для себя пользу из книги о работе с выгоранием в продажах. И я решила взяться за нее.

В моем близком окружении много людей, которые работают сами на себя или управляют продажами, поэтому мне хорошо знакома ситуация и в продажах B2B, и в бизнесе. Там свои проблемы. Поговорим и о них тоже. Но в первую очередь эта книга опирается на мой опыт в розничных продажах и предназначена для розничных продавцов.

Мы будем двигаться от внешнего – от поведения, взаимодействия, ожиданий – к внутреннему: переживаниям, чувствам, ощущениям. А затем выйдем снова к внешнему: к возможностям выбора, к переосмыслению роли продавца, к возвращению интереса к профессии и опоры на себя. Поэтому цель книги – не научить эффективнее продавать или воспитывать свой штат продавцов. И у меня, к сожалению или к счастью, нет универсальных советов, которые подойдут всем и во всех ситуациях.

Цель – создать пространство понимания себя и процессов, которые происходят внутри продаж, в коллективе и даже в семье человека, который пришел в продажи. Помочь увидеть то, что раньше оставалось вне фокуса. Нормализовать переживания, которые сопровождают многих, но редко обсуждаются.

Также хочется поддержать тех, кто оказался в точке выгорания: усталости, бессмысленности или бесконечного раздражения на все. Продажи и вправду могут быть источником удовольствия. Но для этого важно вернуть в профессию то, что незаметно уходит: живое участие, внутреннюю честность, возможность быть в контакте с собой.

Возможно, продажи остались для вас в далеком прошлом, но все еще отзываются в воспоминаниях напряжением и болью. Тогда эта книга станет мостиком для того, чтобы аккуратно вернуться к тем чувствам, назвать их и отпустить. Чтобы прошлый опыт остался в прошлом и не мешал идти дальше. Или хотя бы перестал звучать внутри как что-то незавершенное.

Мы начинаем путешествие – от внешнего к внутреннему. Пусть оно будет бережным, честным и, возможно, немного неожиданным. Добро пожаловать!

Глава 1. Погасшие огни

1.1

Выгореть Нельзя Продавать

Что такое выгорание?

Выгорание сегодня можно назвать эпидемией в рабочей среде. Если человек не выгорел сам, то он наверняка видел потухших коллег. Или слышал полумифические истории, как кто-то очень тонко чувствующий перегорел в офисе и уехал на полгода восстанавливаться к океану.

Давайте вместе нырнем в тему выгорания. Почитаем рассказы выгоревших, примерим их на себя, сравним. Узнаем, где выход из этой непростой истории.

Что же это за явление – выгорание? Выгорание – это состояние психического и эмоционального истощения, которое возникает из-за регулярного стресса.

Определение будет неполным без одного нюанса. Есть

множество людей, которые испытывают стресс, но остаются вполне работоспособными. Что же их отличает? Они умеют этот стресс – а точнее, те негативные чувства, которые он порождает, – «переваривать», а главное, «выводить» из организма. Пусть вас не пугают формулировки: на самом деле все достаточно просто.

Грубо говоря, выгорают те люди, которые накапливают внутри себя негативные чувства и не имеют возможности их проявить или прожить должным образом. Например, человек может запретить себе злиться или грустить. Вместо этого он копит и удерживает все внутри себя. Не всегда он отдает себе в этом отчет. Не всегда делает это специально. Так складываются обстоятельства: порой подобные чувства оказываются неуместны.

Постепенно на сдерживание себя начинает уходить все больше психической энергии. Накапливается снежный ком невыраженных чувств. На пике выгорания практически все силы направлены на подавление внутреннего негатива. Один из типичных для выгорания сценариев: в голове крутятся мысли «Как вы все меня достали, как все бесит, нет больше сил, я так больше не могу». В качестве выхода человек часто принимает решение уволиться – иногда это происходит после пикового момента и разрядки чувств, например крупной ссоры с покупателем. Однако увольнение приносит лишь временное облегчение (поскольку причина стресса вроде бы исчезла), а чувства так и остаются заблокирован-

ными внутри и выгорание на следующей работе наступает еще быстрее. Таков вкратце механизм проблемы.

Зарина, 37 лет, менеджер ПВЗ

Я работаю старшим менеджером в пункте выдачи заказов (ПВЗ). У нас таких пунктов 28, и я курирую часть из них. Честно скажу, люди выгорают. Сотрудники держатся из последних сил, а новички часто уходят, не проработав и двух недель. Это не их вина. Условия меняются так часто, что они не успевают привыкнуть к одному регламенту, как появляется новый. Системные сбои, постоянные доработки и изменения правил возврата – и все это сыплется на голову сотрудников.

Клиенты, естественно, видят только «конечного» человека – сотрудника за стойкой. Они приходят злые и уставшие, им неинтересно, что «система опять подвисла» или что «сегодня отменили одну процедуру и ввели другую». Их можно понять: они пришли за своим заказом, а получают кучу препятствий. Но и нас можно понять: мы ни на что повлиять не можем, но именно мы принимаем на себя весь негатив.

Каждый человек проживает выгорание по-своему. Со стороны может казаться, что у выгоревшего упала мотивация, он стал более раздражительным или отстраненным.

Часто выгорание путают с физической усталостью или депрессией. Давайте рассмотрим их ключевые отличия.

Усталость – это нормальная реакция организма на фи-

зическую или умственную перегрузку. Она может возникнуть после напряженного рабочего периода, от недостатка сна или нехватки витаминов. Регулярно ощущая усталость, человек испытывает физическое бессилие, не может сосредоточиться на делах. Однако, как правило, качественный отдых, например отпуск, помогает справиться с этим состоянием. И человек с новыми силами приступает к рабочим обязанностям.

Депрессия – это серьезное психическое расстройство, требующее внимания и зачастую медикаментозного лечения. Она может проявляться в виде глубокой печали и безысходности, нарушений сна. Таким образом, депрессия выходит далеко за пределы работы. При ней теряется общий интерес к жизни. При выгорании же часто бывает, что человек с удовольствием проводит время за хобби и общением с близкими – его проблемы ограничены только тем, что связано с работой.

Вернемся к выгоранию. Раньше список профессий, относящихся к группе риска, выглядел так: медицинские и социальные работники, учителя, психологи, спасатели, руководители. В этих сферах у выгорания похожие симптомы, хотя и разные причины. При тесном контакте с людьми и высокой ответственности невольно появляются чувства страха, вины, злости, сопереживания, грусти. Но не всегда человек может открыто проявить и прожить их. Есть рамки профессиональной этики и требования к поведению.

У специалистов данных сфер выгорание неплохо изучено. Существуют методики по профилактике выгорания именно в этих профессиях. Например, психологи имеют возможность проходить супервизию. Это поддерживающие встречи, где психологи могут делиться своими переживаниями, находить понимание и получать советы от более опытных коллег. Понимание, что человек не один в своих чувствах и переживаниях, существенно помогает в борьбе с выгоранием.

Почему стали выгорать продавцы? За последние годы возросли требования к сервису и обслуживанию клиентов. Добавьте сюда давление со стороны руководства и высокую конкуренцию. Продавцы обязаны «держат лицо», потому что есть стереотипы, как должна выглядеть «идеальная продажа». А если что-то идет не по плану – вас ждут плохой отзыв и выговор.

В работе продавца выгорание становится особенно заметно, когда он начинает избегать общения с клиентами и теряет интерес к работе.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.