

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации
Институт менеджмента и маркетинга Центр «Бизнес и маркетинг»

Мастер-класс “Аудит отдела продаж”

Никулин Илья, маркетинговая группа "Текарт"

18 марта 2011 года



Маркетинговый консалтинг и аутсорсинг
www.techart.ru

Research

Advert

Promo

PR

Web

Design

Photo

Branding



Организационная структура Текарт

Управление маркетинговыми проектами



Research Techart

Маркетинговые исследования и консалтинг

- Отдел исследований
- Отдел бизнес-планирования
- Отдел продаж готовых отчетов

Branding Techart

Брендинг

PR Techart

PR-поддержка
Event-менеджмент

Photo Techart

Фотоагентство

- Фотоагентство
- Фотобанк
- Фотостудия

Design Techart

Дизайн-бюро

Web Techart

Разработка интернет-решений

- Отдел исследований, разработки и развития базового ПО
- Отдел прикладной разработки и обслуживания веб-сайтов
- Отдел верстки
- Отдел разработки интранет/экстранет-решений

Promo Techart

Комплексный интернет-маркетинг

- Отдел исследований и изучения поисковых алгоритмов
- Отдел прикладного интернет-маркетинга
- Отдел копирайтинга
- Консультационный центр

Advert Techart

Рекламное агентство

- Отдел медиапланирования и проведения рекламных кампаний
- Продажа рекламы отраслевых порталов "Текарт"

Организационная структура Текарт

Специализированные отраслевые департаменты и информационно-аналитические проекты



Информационно-аналитическое агентство в области "чистых технологий" (cleantech).



Информационно-торговая площадка по стройматериалам и строительству в РФ и СНГ, Представительства в 20 регионах.



Независимая торговая площадка по нефтепродуктам, Сделки спотового рынка, Аналитика.



Нефтехимия в России и СНГ, Информационно- торговая b2b-площадка, Поиск товаров и поставщиков, Аналитика.



"Ноутбуки, цены, информация", Торговая площадка, сравнение цен, новости, обзоры, аналитика.



Информационно- торговая площадка рынков hi-fi-техники.



Информационно- торговая площадка по канцелярским товарам в России и странах СНГ



Университет Текарт
информационные и образовательные проекты

Наши клиенты



Изменения в маркетинге



От сбыта к продажам





Разрыв между маркетингом и продажами



Служба продаж требует усилий по организации, постоянного контроля и периодического аудита



Точка зрения

Аудит отдела продаж, как часть услуги построения службы продаж



Как продавать?

Кому продавать?

Что продавать?

Аудит существующего отдела продаж:

Кадровый аудит существующего отдела продаж;

Внедрение руководящих документов. CRM.
Организация документооборота;

Внедрение технологий активных продаж: технологии и стандарты;

Внедрение системы анализа эффективности продаж, маркетинга, рекламы;

Внедрение мотивационной модели;

Конкурсный отбор продавцов;

Внедрение системы планирования;

Внедрение системы контроля и отчетности;

Внедрение системы внутрикорпоративного обучения;

Определение программы внешних семинаров и тренингов.



Точка зрения

Аудит отдела продаж, как часть аудита маркетинговой функции и/ или службы маркетинга

1. Рынок
2. Конкуренция
3. Стратегия
4. Позиционирование
5. Бренд
6. Продукт/ услуги/ решения
7. Ценообразование
8. Продажа и дистрибуция
9. Продвижение
10. Организационная структура
11. Внутренние коммуникации

Точка зрения

Аудит отдела продаж, как часть
кадрового контроля
и корпоративного обучения

Многие "P" маркетинга

4 P

product,
price,
promotion,
place

+

5 P

package,
purchase,
people,
personnel,
process

Внешний и внутренний аудит отдела продаж



Внешний аудит

Использование метода «тайный покупатель»(Mystery Shopping)

Оценка качества работы отдела продаж по выбранным параметрам

Сравнение с конкурентами

Выявление новых инструментов в процессе оценки работы конкурентов

Выдача рекомендаций по повышению эффективности

Внутренний аудит

Работа «в открытую» внутри компании

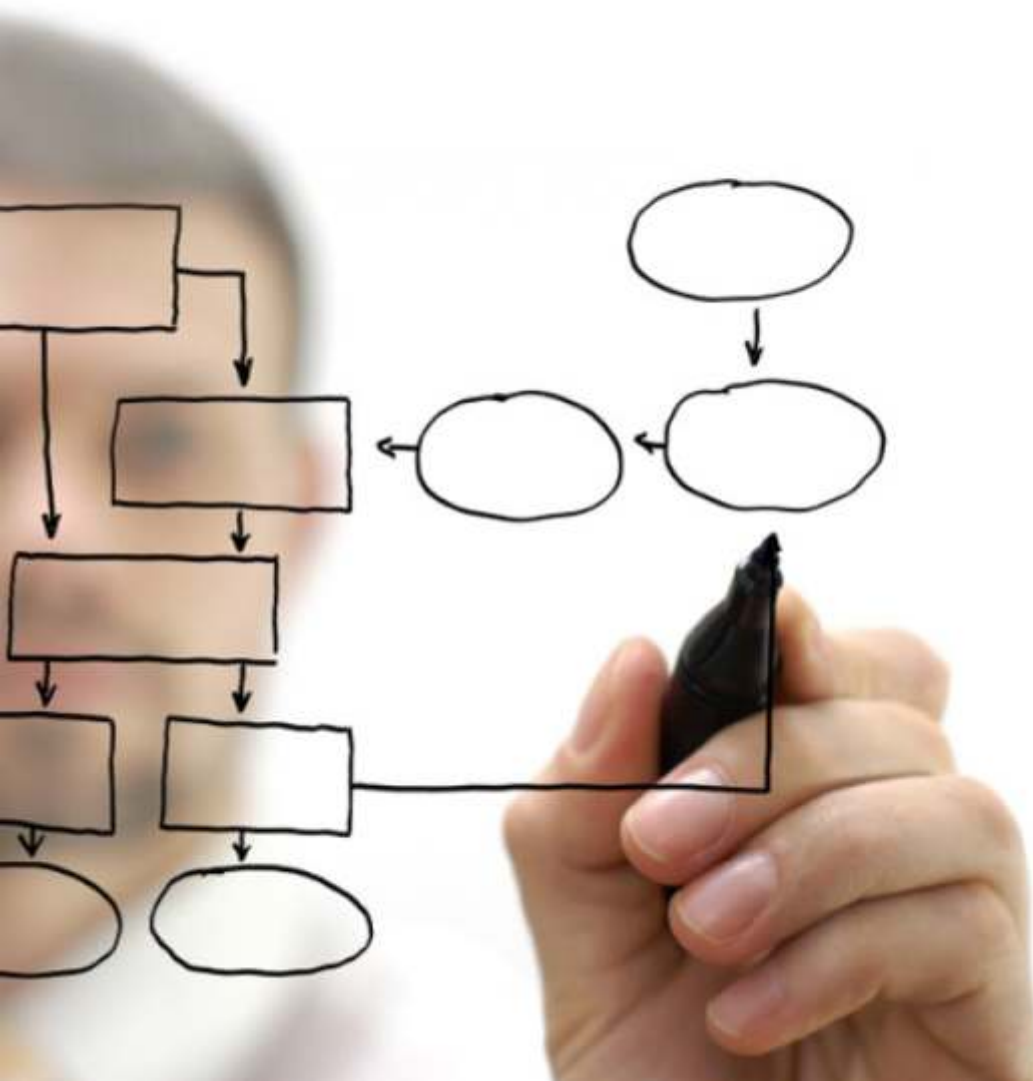
Общение с сотрудниками отдела продаж и наблюдение за их работой

Знакомство с документооборотом и CRM

Выявление проблем и узких мест

Предложения по оптимизации и повышению эффективности отдела продаж

Внешний аудит. План работы



План работы

Разработка параметров оценки качества (насколько легко дозвониться, быстрота ответа, доброжелательность, знание тематики и т.д.)

Разработка легенд (хочу купить ноутбук с ценой до 20 т.р. для работы в поездках и т.д.)

Подготовка средств (e-mail , телефоны, icq, skype и т.д.)

Оценка работы отдела продаж компании

Сравнение как минимум с 3-5 основными конкурентами

Выявление проблемных мест в работе отдела продаж и рекомендации по их улучшению

Рекомендации по заимствованию методов конкурентов

Примерные параметры оценки качества при внешнем аудите

Контакт

Насколько легко дозвониться
Время ответа на звонок
Время ответа на e-mail

Работа с секретарем(если есть)

Доброжелательность
Понимание задачи
Быстрота переключения на нужного сотрудника
Правильность соединения

Сбор маркетинговой информации

(только для звонков)

Откуда о нас узнали
Если с сайта, то какой промо-код под телефоном

Продажи

Мастерство и сценарий продаж
Опыт и профессионализм менеджера
Инициативность менеджера
Знание продукта
Умение выявить потребность
Возможность подвести покупателя к покупке другого товара
Корректность получения контактов
Сценарий дальнейших действий

Post-сценарий

Через сколько перезвонили/написали
Сколько всего звонили и писали



Типовые недочеты службы продаж

Занятость линии;

Долгая пауза перед ответом (>3 гудков);

Затянутое стандартное приветствие;

Отсутствие автоматических персонализированных ответов при отправке заявок по электронной почте или при заполнении формы на веб-сайтах;

Долгий ответ на интернет-заявки (>1ч);

Переключение на других сотрудников без каких-либо комментариев и без транслирования уже услышанной информации;

Недостаточное владение информацией об ассортименте, товарах-заменителях, акциях и скидках, переключение на "более знающего" сотрудника или уточнение по ходу разговора;

Неполное/ некорректное занесение информации в CRM-систему;

Отсутствие единого стиля;

Просьба перезвонить вместо попытки получить телефон и связаться самому;

Затянутое определение источника информации о компании до основного разговора.

CRM-системы

Заказы (Всего:7630)

[Добавить заказ](#)

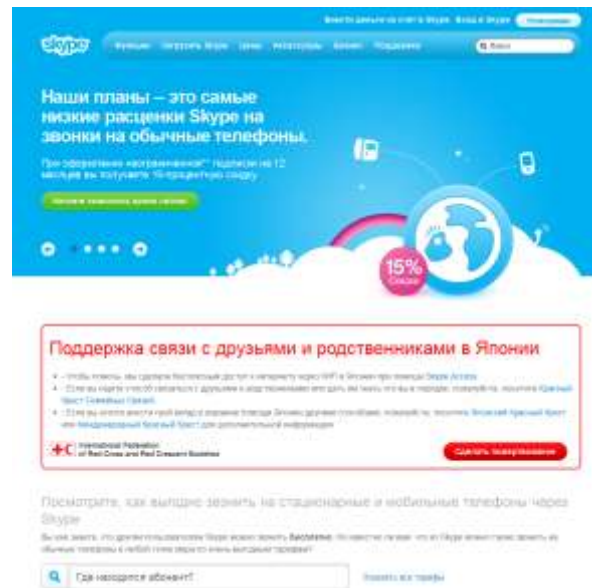
Редактирование списка состояний заказа

Дата от (дд.мм.гггг): Дата до (дд.мм.гггг): Состояние заказа: Поиск: Привязка: >>

Страницы: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) ... [152](#) [153](#) >

ID	Дата	Счет	Телефон	Товар	Организация	Имя	№ посетителя	Состояние	Печать		
8055	11.03.2011		867-263-333	Epson C13S041393	ИТ-Сервис	Иванов	258462	Не определен			
8056	11.03.2011	0637	867-263-333	CP5525n (CE711A.)	ИТ-Сервис	Иванов	0	Выставлен счет			
8054	11.03.2011		867-263-333	Epson C13T603100, Epson C13T603200, Epson C13T603300, Epson C13T603400, Epson C13T603500, Epson C13T603600, Epson C13T603700, Epson C13T603900	ИТ-Сервис	Иванов	258462	Не определен			
8053	11.03.2011		+7 812 882 888	Обратный звонок		Иванов	261496	Не определен			
8052	11.03.2011	0635	+7 812 119648	Canon PFI-102BK, Canon PFI-102C, Canon PFI-102M, Canon PFI-102MBK, Canon PFI-102Y	ИТ-Сервис	Иванов	259646	Выставлен счет			
8051	11.03.2011			спросить/заказать		Иванов	262031	Не определен			
8050	11.03.2011			спросить/заказать		Иванов	262031	Не определен			
8049	11.03.2011	0634	8120 36001	расходники для Stylus Pro 4800	ИТ-Сервис	Иванов	0	Выставлен счет			
8048	11.03.2011			T770 44		Иванов	0	Перезвонит			
8046	11.03.2011	0633	8 912 882 88 28	Epson C13S041853, Epson C13S042081, Epson C13S045008	ИТ-Сервис	Иванов	214144	Выставлен счет			
8045	10.03.2011		867-263-333	Graphtec CC330-20	ИТ-Сервис	Иванов	261357	Перезвонит			
8044	10.03.2011		867-263-333	Epson C13S041395 (2 шт.)	ИТ-Сервис	Иванов	244766	Закрыт			

Самый простой и часто используемый инструментарий внешнего аудита



Skype Call Recorder

Record your Skype calls to MP3 files. Unlimited. Completely free.

- News
- About
- Download
- How To Use
- FAQ
- Change Log
- Compiling
- Contact

Experimental Windows version

I've just ZIPped up the experimental version for Windows. Give it a try.

- There's a debug window that opens
- You need to have Skype already running when you start Skype
- "Browse previous Calls" doesn't work
- Files are stored in %USERPROFILE%\Skype Calls

Hope it works for someone.

/me leaves for a week of vacation

2010-07-24 jsh | 14 comments »



First success with Windows version

Yesterday I finally managed to call lady echo123 and successfully Recorder to Windows was not that much work, but since there's no 0



Разное

1. Сотрудничество с представителями клиента.
2. Аудит конкурентов, сравнение.
3. Ценность аудиозаписей.
4. Контрольная закупка.
5. Проблема долгосрочного маркетингового обслуживания
6. Рынок услуги "Аудит отделов продаж"

Особенности аудита отдела продаж интернет-магазинов



Особенности аудита отделов продаж в сегменте b2b





Спасибо за внимание в ЭТОТ тяжелый пятничный вечер.
Буду благодарен за критику, вопросы и предложения.



Никулин Илья,
директор по развитию маркетинговой группы "Текарт"

nikulin@techart.ru

 www.facebook.com/ilya.nikulin

 www.techart.ru

 <http://twitter.com/#!/techart/>

 <http://techart-mg.livejournal.com/>

 <http://habrahabr.ru/company/Techart/blog/>

