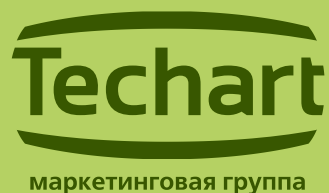




УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ В КОМПАНИИ

Андрей Борисов
проект-менеджер



МАРКЕТИНГОВЫЙ КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ
www.techart.ru

21.03

Research

Advert

Promo

PR&Event

Web

Design

Photo

Branding



Управление продажами в компании

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ



2_49



ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

Входящие обращения





«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Источники обращений

- «» Телефонные звонки
- «» Формы с сайта
- «» Письма по электронной почте
- «» Чат
- «» Скайп (звонки и чат)
- «» Личное посещение



- *Постарайтесь охватить все указанные каналы обращений*
- *Ежедневно проверяйте работоспособность каналов*





«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Регламент. Телефон/Skype

- » Взять трубку не позднее 2-3 звонков
- » Представиться (компания, имя)
- » Пообщаться, ответить на вопросы
- » Выявить потребности
- » Предложить наилучший товар/услугу
- » При необходимости договориться о личной встрече
- » По возможности взять контакты
- » попрощаться
- » Занести обращение в CRM с пометкой о дате следующей активности

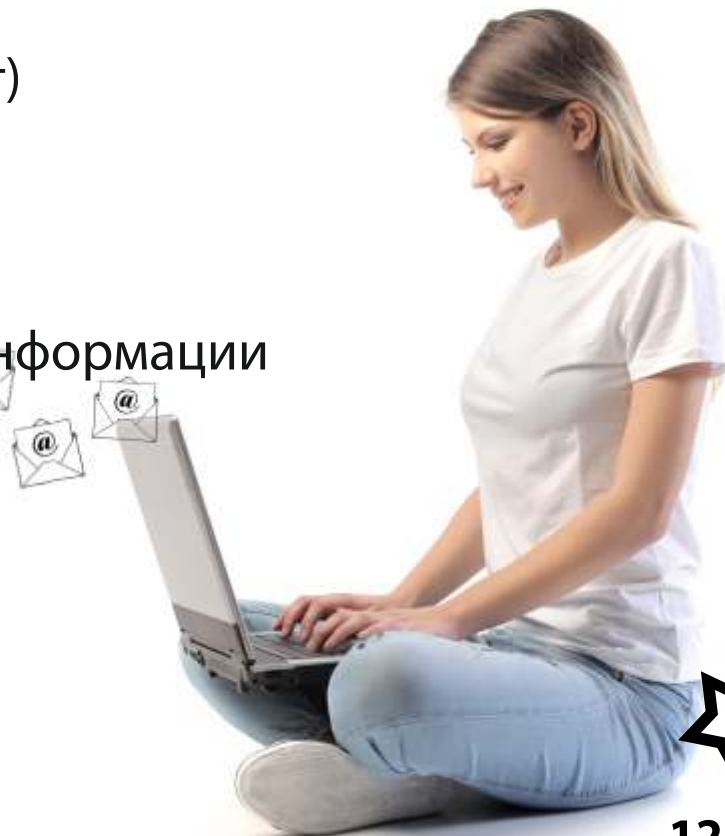




«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Регламент. E-mail, чат и т.д.

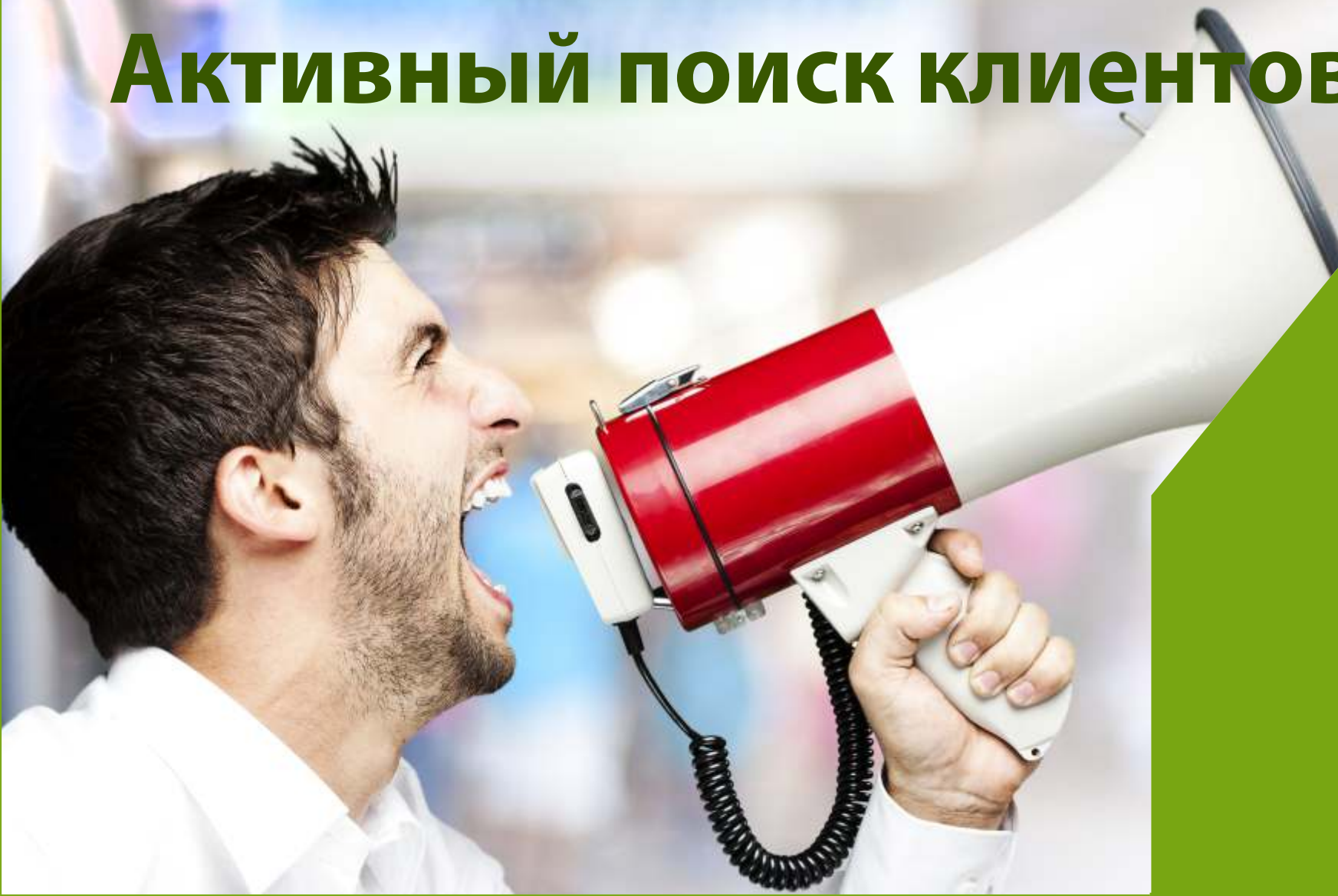
- «» Ответ дать указанным в письме способом не позднее 2-3 рабочих часов (для чата не позднее нескольких минут)
- «» Поздороваться
- «» Поблагодарить за обращение
- «» Ответить на вопросы по имеющейся информации
- «» Предложить наилучший товар/услугу (на основе имеющейся информации)
- «» При необходимости уточнить запрос (обосновать причину уточнения)
- «» Занести обращение в CRM с пометкой о дате следующей активности





ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

Активный поиск клиентов





«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АКТИВНЫЙ ПОИСК КЛИЕНТОВ

Когда не обойтись без активного поиска клиентов?

- «» Очень узкая целевая аудитория
- «» Новый, никому не известный продукт
- «» Сложность выделения целевого спроса





«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АКТИВНЫЙ ПОИСК КЛИЕНТОВ

Где искать базу контрагентов?

- «» Свои базы компании (менеджеров)
- «» Специализированные справочники
- «» (отраслевые порталы, НУЖНО УТОЧНИТЬ)

Общие структурированные справочники

НУЖНО УТОЧНИТЬ

Географические справочники

(Яндекс.Адреса, 2ГИС и т.д.)

В "полях"





«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АКТИВНЫЙ ПОИСК КЛИЕНТОВ

Нужно ли разделять лидогенерацию и продажи?

Плюсы разделения:

- + Лиды обходятся дешевле, их больше
- + Лидогенерацию легче масштабировать

Минусы разделения:

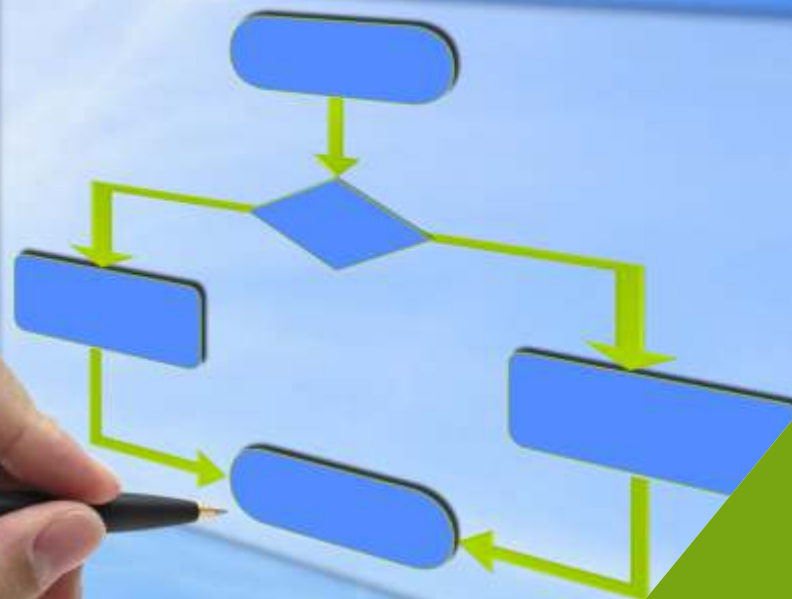
- Продажник часто бывает недоволен лидами
- Можно упустить хорошие лиды





ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

Алгоритм продаж





Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АЛГОРИТМ ПРОДАЖ

Установление контакта



12_18



Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АЛГОРИТМ ПРОДАЖ

Выявление потребностей





Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АЛГОРИТМ ПРОДАЖ

Презентация товара/услуги



12_18



Управление продажами в компании

» ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АЛГОРИТМ ПРОДАЖ

Работа с возражениями



12_18



Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АЛГОРИТМ ПРОДАЖ

Продажа/заключение сделки



12_18



Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. АЛГОРИТМ ПРОДАЖ

Завершение контакта





Управление продажами в компании

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

Промо-материалы



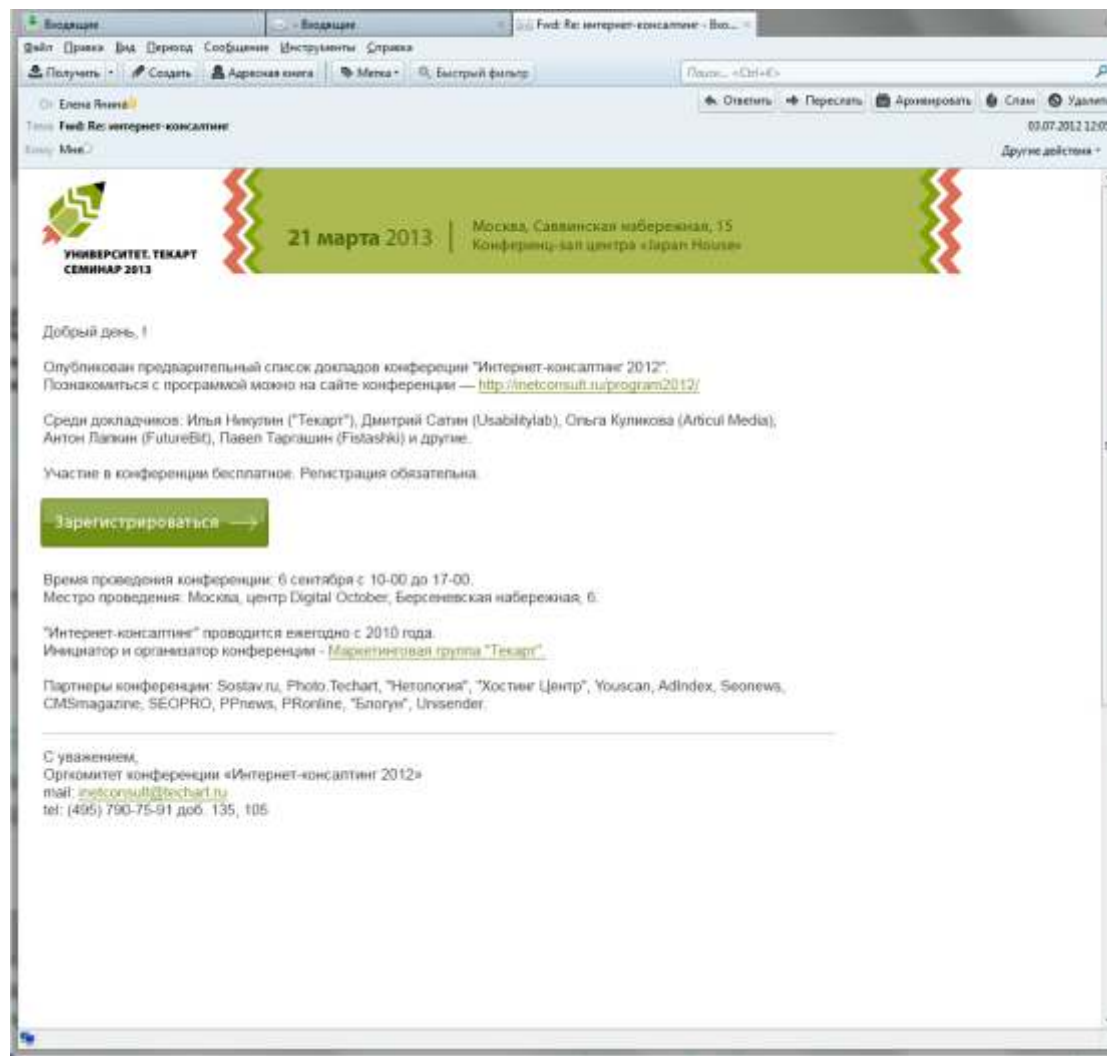
12_18



Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. ПРОМО-МАТЕРИАЛЫ

Оформление электронного письма



12_18



Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. ПРОМО-МАТЕРИАЛЫ

Презентация

The screenshot shows the Doliva website with a green and white color scheme. The main banner features a box and a jar of 'Doliva Крем интенсив' (Doliva Intensive Cream) with the text 'УХОД ЗА КОЖЕЙ' (Skin Care) and 'Новая серия Интенсив' (New series Intensive). Below the banner, there is a section titled 'Doliva. Будь всегда красивой!' (Doliva. Be always beautiful!) with descriptive text. At the bottom, there are three smaller images: a product box, a woman's face, and a woman's face with the text 'Doliva дарит подарки!' (Doliva gives gifts!). The website is surrounded by olive branches and olives.

Сайт www.doliva.ru — один из важных инструментов маркетинга



12_18



» ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. ПРОМО-МАТЕРИАЛЫ

Оформление коммерческого предложения



Термина, 1 Квартал, ул. Сахаровская, 14/15, оф. 13
+391 (87) 922-4710 : studio@techart.ua : www.techart.ua
© 2013 Artax Interaction Agency

Условия технической поддержки

Мы предоставляем полную техническую поддержку для разработанных продуктов.

Срок гарантийной поддержки — 6 месяцев.

Если вам требуется постоянная поддержка сайта, мы можем вам дополнительно предложить такие услуги:

- телефонные и личные консультации, регулярное обновление сайта, написание новостей, статей, пресс-релизов;
- разработка графических, GIF и Flash-баннеров, разработка иллюстраций, иконок;
- модернизация и создание новых компонентов и модулей для сайта;
- разработка приложений для мобильных устройств;
- юзабилити-тестирование страниц сайта с последующими рекомендациями;
- ведение блога, страницы в Facebook, Twitter;
- проведение рассылок с последующим анализом таких рассылок и предоставлением отчетов;
- аналитические отчеты, отчеты по посещаемости, анализ посещаемости сайта и советы по ее корректировке;
- рекомендации по улучшению сайта, мониторинг действий конкурентов;
- SEO-оптимизация и продвижение в поисковых системах, социальных сетях





ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

CRM

Customer
Relationship
Management





Управление продажами в компании

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. CRM

Зачем нужна CRM?

- «» Учет
- «» Контроль
- «» Автоматизация
- «» Отчетность
- «» Direct-маркетинг

◦ *Данные в электронных письмах
и головах сотрудников отдела
продаж - не лучшее решение*

WHY
NOT ?



12_18



Модуль учета

» Добавление контрагентов, сделок, активностей

Продажи: ДобавлениеК списку

Дата:

19.03.2013

Дата следующего звонка:

Компания:

Адрес сайта:

Контактное лицо:

E-mail:

Контакты:

Заметки:

Статус:

не обработан

Категория:

любая

Тип активности:

Разговор

Заметка об активности:

Портал:

—

Исходящий/Входящий:

Исходящий

Добавить





» ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. CRM

Модуль документооборота

» Добавление документов по контрагенту и сделке

Параметры

Содержание

Хронология

Файлы

Перенос

Контрагент - Русбизнесавто - Дизайн и разработка веб-сайта gbauto.ru от 14.06.2012 -

Добавить запись

Файлы: Список

Файл	Формат		
07.02.2013 наша презентация старая	pdf		
07.02.2013 эскизы дизайна сайта	pdf		
07.02.2013 ТЗ	docx		





» ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. CRM

Модуль отчетности

- » Отчет по количеству контрагентов
- » Отчет по активностям
- » Отчет по продажам
- » Воронка продаж (общая и по каждому менеджеру)

	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
Общее кол-во компаний	290	376	457	463	456
Активностей	568	476	475	435	459
Продажи	1	2	7	6	12
Объем продаж	12 500,00 руб.	25 724,00 руб.	96 746,00 руб.	90 184,00 руб.	190 363,00 руб.





«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ. CRM

Примеры автоматизации

- » Напоминания о необходимости связаться с контрагентом
- » Полуавтоматическая рассылка по базе контрагентов
- » Автоматический подсчет итогов

04.02.2013	19.03.2013	ЗАО «Алгоритм Топливный интегратор»	www.subservice.ru	на имя руководителя	info@subservice.ru	+7 (495) 861-75-00	позвонить, позвонить в понедельник, позвонить завтра, позвонить завтра, не работает телефон, звонок завтра, подготовиться, не довоснился, сегодня не звонил, позвонить завтра, позвонить завтра, отправил письмо	ожидаю ответа	3	Активности (13)	КП
05.02.2013	19.03.2013	ООО "ЛПК-Интернешнл"	http://www.lpk-intel.ru/	Мария Васильева	zakaz@lpc-intel.com	+7 (495) 627-40-20	позвонить, подготовить лиценз "Партнер портал", разговаривал с Марией, отправить всё по максимуму, позвонить завтра, позвонить завтра, не работает телефон, звонок завтра, подготовиться, пока нет записок, отправил письмо	ожидаю ответа	3	Активности (8)	КП
11.02.2013	19.03.2013	ЗАО Ривера	http://www.riviera.com/	Игорь Гунин	info@riviera.com	+7 (495) 861-01-01 +7 (495) 861-01-20	Попробовать, довосниться, опять нет на месте, позвонить завтра утром, нет на месте, позвонить в 14.00, не было на месте, Игоря не было на месте, не работает телефон, звонок завтра, подготовиться, не довоснился, сегодня не звонил, завтра позвонить, не было на месте, Позвонить, Позвонить завтра, спросить Игоря, на было на месте, разговор с секретарем	ожидаю ответа	3	Активности (13)	Разговор
12.03.2013	19.03.2013	ОАО «СИБУР Холдинг»	http://www.sibur.ru/	Екатерина Колесникова решила, звонить завтра, Александр Попов Виктор Викторевич из СИБУ	Antonov@Sibur.ru	+7 (495) 111-00-00 (11-40)	позвонить, болшая относится к химтрейду Нужно говорить с Екатериной, Наталья не решает, не работает телефон, позвонить	ожидаю ответа	3	Активности (8)	Разговор





Управление продажами в компании

ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ



2_49



ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

Структура



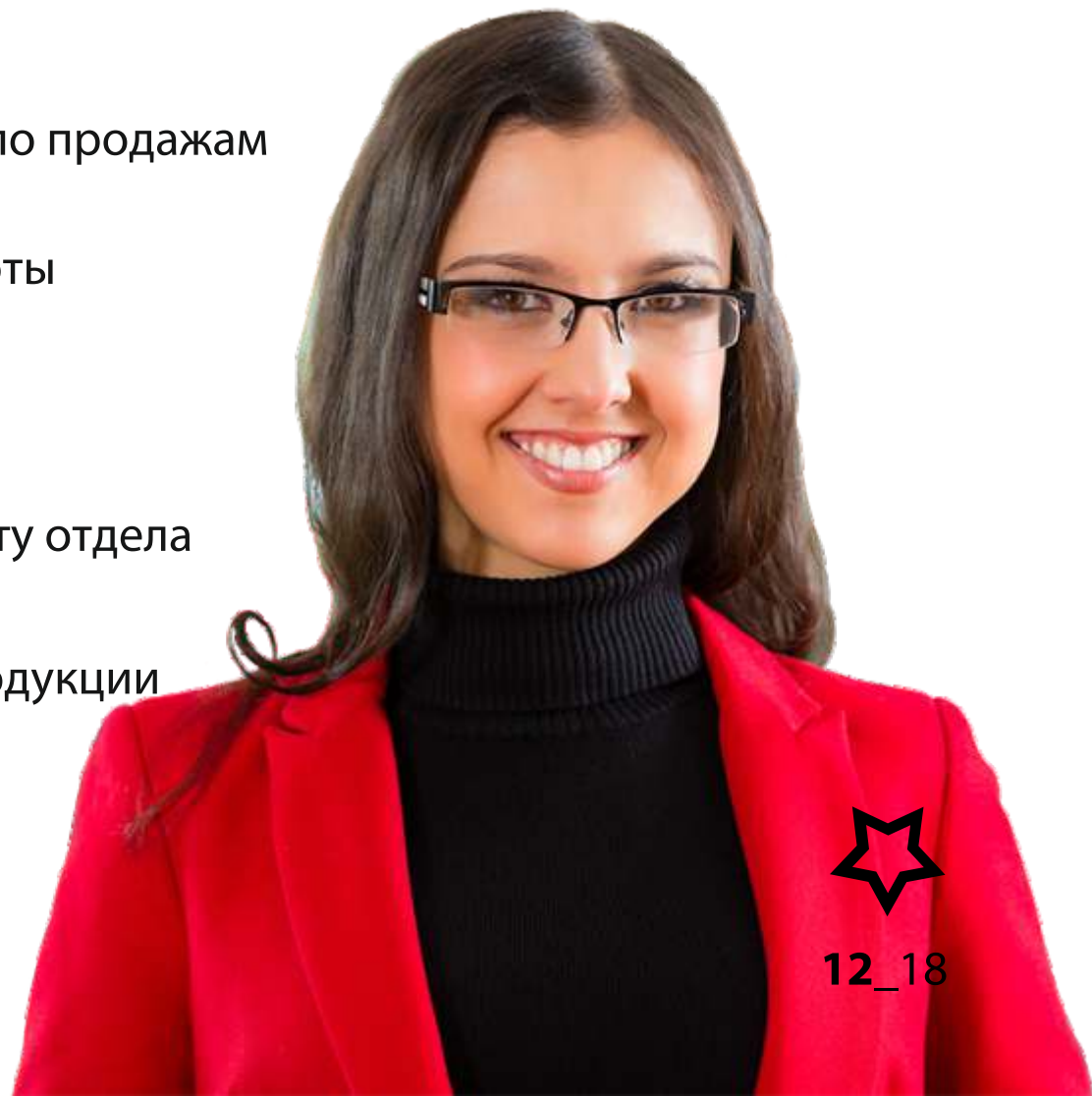


«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. СТРУКТУРА

Руководитель отдела продаж

- «» Должностные обязанности
- «» Организация работы менеджеров по продажам и ее контроль
- «» Разработка критериев оплаты работы менеджеров отдела продаж
- «» Организация обучения, тренингов для менеджерского состава
- «» Отчет перед руководством за работу отдела
- «» Разработка рекомендаций отделу маркетинга по ценам, акциям и продукции
- «» Формирование планов продаж, контроль их выполнения

о **Подчинен непосредственно
руководству компании**





«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. СТРУКТУРА

Менеджер-универсал

Функции:

- «» Анализ ситуации, мониторинг конкурентов
- «» Выбор источников формирования базы
- «» Все этапы продажи от холодного звонка до завершения контракта
- «» Курирование проекта, допродажи
- «» Выявление стратегических направлений развития собственной компании
- «» Анализ эффективности работы и средства ее повышения

○ *Очень распространенная ситуация среди мелкого и среднего бизнеса*





«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. СТРУКТУРА

Плюсы и минусы менеджера-универсала

Плюсы:

- + Возможность всестороннего развития
- + Четкое понимание своего бизнеса
- + Привязка клиента на личном уровне
- + Долгосрочные отношения
- + Простые допродажи

Минусы:

- Большая вероятность потери клиентов с уходом менеджера
- Большая вероятность потери клиента из-за «мне менеджер не нравится как человек»
- Сложность масштабирования
- Меньшая производительность труда





«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. СТРУКТУРА

Разделение труда

- » Отдел аналитиков
- » Отдел лидогенерации
- » Отдел продаж
- » Отдел реализации

о *Распространенная ситуация среди западных и крупных российских компаний*





«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. СТРУКТУРА

Разделение труда. Отдел лидогенерации

- » Поиск источников целевых лидов
- » Формирование базы
- » Простановка статуса (обычный лид, серебряный лид, золотой лид)
- **Обязательна интеграция с отделом продаж**





« ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. СТРУКТУРА

Разделение труда. Отдел продаж

Руководитель:

- «» Формирует зону ответственности каждого менеджера
- «» Распределяет лиды
- «» Контролирует работу

Менеджер по продажам:

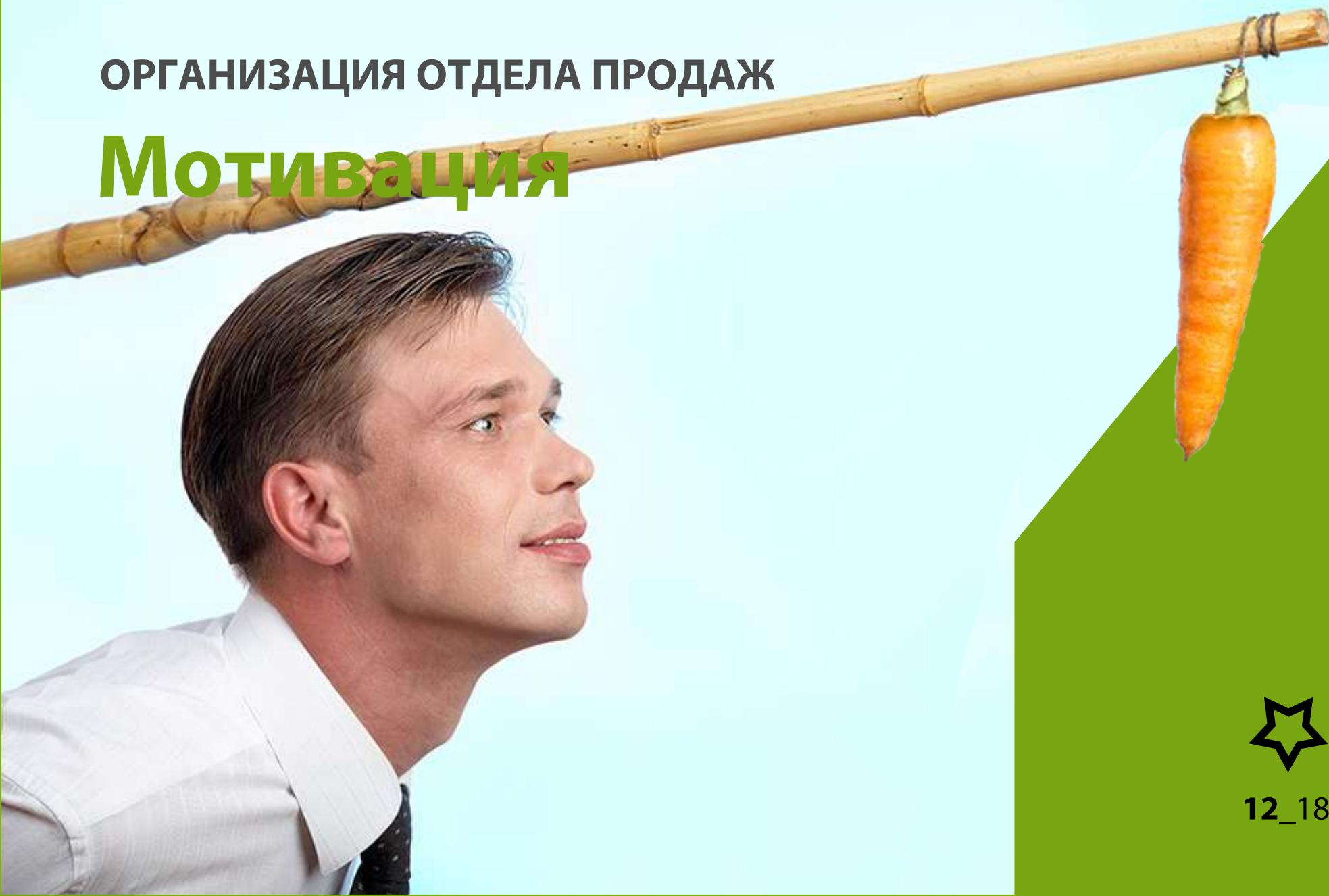
- «» Выходит на ЛПР
- «» Проводит переговоры
- «» Утверждает у руководителя условия сделки (если отходят от стандартных)
- «» Подписывает договор
- «» Передает в отдел реализации
- «» По завершении работ интересуется качеством (допродажа)





ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

Мотивация





«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. МОТИВАЦИЯ

Градация фиксированного оклада менеджера по продажам

В зависимости от категории менеджера:

- » Младший менеджер
- » Менеджер
- » Старший менеджер
- » Ведущий менеджер (ТОР-менеджер)





«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. МОТИВАЦИЯ

Варианты выплаты бонусов

- » % от сделки
- » Фиксированный бонус при достижении определенной планки
- » Фиксированный бонус при достижении определенного плана продаж
- » Отложенный бонус





« ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. МОТИВАЦИЯ

Варианты выплаты бонусов. Процент от сделки

▣ При заключении контракта (продаже) менеджер получает
5-10% от суммы контракта

○ *Ежемесячные выплаты*





« ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ. МОТИВАЦИЯ

Варианты выплаты бонусов. Бонус при достижении определенной планки

- » К примеру, за каждые 100 руб., бонус 10 руб.
Набрал 90 – ничего не получаешь.

- *Ежемесячные выплаты*

