## Технология продаж

компании

## Содержание

Раздел маркетинга

1. [Портреты потенциальных клиентов](#_gjdgxs)

Раздел техник продаж

1. [Бизнес-процесс продажи КОМПАНИИ](#_2et92p0)

[2.1. Схема процесса продажи КОМПАНИИ](#_2et92p0)

[2.2. Действия менеджера на каждом этапе цикла продажи](#_tyjcwt)

[2.3.1. Источники потенциальных клиентов](#_3dy6vkm)

[2.2.1.1. Действия менеджера при исходящем холодном звонке](#_4d34og8)

[2.2.1.2. Обязательные действия при входящем звонке или письме](#_17dp8vu)

[2.2.1.3. Обязательные действия при получении контакта от Партнера или по рекомендациям](#_3rdcrjn)

[2.2.1.4. Правила распределения новых входящих контактов](#_26in1rg)

[2.2.2. Вовлечение потенциального клиента](#_lnxbz9)

[2.2.2.1. Вовлекающая встреча](#_1s7xgino39tt)

[2.2.3. Заявка](#_1ksv4uv)

[2.2.4. Уточнение параметров](#_44sinio) заявки

[2.2.4.1. Чеклист клиента - вопросы для уточнения потребностей](#_35nkun2)

[2.2.5. Обработка заявки](#_2jxsxqh)

[2.2.6. Предложение и переговоры](#_7zlk95skw2sz)

[2.2.7. Согласование и дожим](#_1y810tw)

[2.2.7.1. Конкурс/тендер](#_4i7ojhp)

[2.2.7.2. Действия менеджера при участие в конкурсе/тендере](#_1ci93xb)

[2.2.8. Подписание и контроль оплаты](#_3whwml4)

[2.2.9. Передача в отдел доставки](#_2bn6wsx)

[2.2.9.1. Работа с дебиторской задолженностью](#_qsh70q)

[2.2.10. Отслеживание удовлетворенности и допродажа](#_1pxezwc)

[2.3. Таблица возражений и рекомендуемых ответов](#_2p2csry)

Административный раздел

1. [Должностные инструкции](#_1hmsyys)

[3.1. Должностная инструкция менеджера по продажам](#_41mghml)

## Раздел маркетинга

## Портреты компаний целевой аудитории КОМПАНИИ

## 1. B2C

## 1.1 Компания 1

**Краткая характеристика компании**

**Примеры компаний**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название** | **Сайт** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Характер потенциальной сделки**

|  |  |
| --- | --- |
| Интересующий продукт: |  |
| Чем можно заинтересовать компанию |  |
| Типичная схема принятия решения |  |
| Возможные препятствия на сделке |  |

**Аватары лиц, принимающих решение**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **1. Подписант** |
| ***За что купит:*** | |
| ***По каким причинам откажется:*** | |

# B2B

## 

## 2.1. Цикл продажи

На Рисунке 1 приведена схема бизнес-процесса продаж

Рис. 1. Схема бизнес-процесса продаж

## 2.2. Действия менеджера на отдельных этапах

# 2.2.1. Источники потенциальных клиентов

|  |  |
| --- | --- |
|  | Потенциальный клиент может прийти из следующих источников: |
| **Для активного поиска клиентов менеджер по продажам компании использует:**   2.2.1.1. Действия менеджера при исходящих активных продажах:Алгоритм действий менеджера при активных продажах изложен в тактиках продаж:При совершении исходящего звонка менеджер выполняет следующие действия:*Пример письма-инфоповода*  |  | | --- | |  | | |

# 2.2.1.2. Обязательные действия менеджера при входящем звонке или письме:

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ! НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

При занесении результатов общения в CRM указывается:

# 2.2.1.3. Обязательные действия менеджера при получении контакта от Партнера или по рекомендации:

# 2.2.1.4. Правила распределения новых входящих контактов:

# 2.2.2. Вовлечение клиента

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Задачи этапа вовлечения:** |

В ходе вовлечения менеджер:

**Общие правила вовлечения:**

## 2.2.2.1. Вовлекающая встреча

Чтобы наладить контакт с будущим клиентом, менеджер проводит вовлекающую встречу.

**Цель вовлекающей встречи:**

**Формирование положительного впечатления о себе**

Для формирования положительного впечатления о себе рекомендуется учитывать следующее:

**Начальное выявление потребностей**

Менеджер задает вопросы:

**Закладывание крючков интереса**

**Договоренность о следующем шаге**

Ключевой результат встречи -

Следующим шагом может быть:

**На выходе из этапа:**

# 2.2.3. Заявка

|  |  |
| --- | --- |
|  | Этап «Заявка» означает  **Задачи при появлении заявки:** |

**Действия при поступлении заявки:**

**На выходе из этапа:**

# 2.2.4. Уточнение параметров заявки

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача при уточнении параметров объекта –** |

**При уточнении параметров заявки менеджер:**

# 2.2.4.1. Чеклист клиента

**Общие**

**Организационные**

**По выбору подрядчика**

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ! НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**НА ВЫХОДЕ МЫ ДОЛЖНЫ ЗНАТЬ:**

# 2.2.5. Обработка заявки

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача при уточнении обработке заявок -** |

**При обработке нестандартных заявок:**

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ!** **НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**При возражениях в ходе переговоров менеджер использует** [**таблицу возражений**](#_2p2csry)**.**

**На выходе из этапа:**

# 2.2.6. Предложение и переговоры

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача при обсуждении предложения –** |

**При формирования сделки региональный менеджер:**



## 2.2.6.1. Отслеживание получения предложения

После получения предложения менеджер обязательно выполняет следующие действия:

**Варианты подчеркивания выгоды в предложении:**

## 2.2.6.2. Порядок действий при наличии конкурента в сделке

В случае, когда клиент рассматривает другого производителя и другой продукт, менеджер действует следующим образом:

## 2.2.6.3. Приемы активного дожима

Для дожима менеджер может пользоваться следующими тактиками:

**1.**

|  |
| --- |
| ВНИМАНИЕ! **НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**На выходе из этапа:**

–

# 2.2.8. Согласование договора

На этапе согласования договора менеджер по продажам обязан:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача при согласовании –** |
| **В случае постоянного клиента этот этап может быть пропущен.**  **При первой поставке региональный менеджер:** | |

# 2.2.7.1. Тендер

# Главная задача на этапе конкурса/тендера –

# На данном этапе менеджер обязан:

**Откуда получаем информацию о тендерах:**

**Принцип построения работы:**



# 2.2.7.2. Порядок действий менеджера при участии в тендере

**НА ВЫХОДЕ ИЗ ТЕНДЕРА МЫ ДОЛЖНЫ ОБЕСПЕЧИТЬ:**

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ! НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**НА ВЫХОДЕ ИЗ ЭТАПА СОГЛАСОВАНИЯ ДОГОВОРА МЫ ИМЕЕМ:**

# 2.2.8. Контроль оплаты

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача при проверке подписании и контроле оплаты –** |

**При подписании нового договора менеджер:**

**При поставке действующему клиенту менеджер:**

**РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА:**

# 2.2.9. Передача в отгрузку

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача менеджера на данном этапе –** |

При передаче заказа менеджер сообщает в отдел логистики:

**Ответственным за своевременную поставку является**

# 2.2.9.1. Работа с дебиторской задолженностью

|  |
| --- |
| **Главная задача менеджера при работе с дебиторской задолженностью –**  При работе с дебиторской задолженностью менеджер обязан: |

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ! НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**РЕЗУЛЬТАТ КАЧЕСТВЕННОЙ РАБОТЫ С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ:**

# 2.2.10. Отслеживание удовлетворенности и допродажа

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Главная задача менеджера при допродаже –**  При выходе на допродажу менеджер обязан: |

**При мониторинге клиента менеджер должен задать следующие вопросы потенциальному клиенту и/или Клиенту:**

**При допродаже менеджер:**

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ! НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**РЕЗУЛЬТАТ КАЧЕСТВЕННОГО ВЫПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА:**

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ! НЕДОПУСТИМО В ХОДЕ ЭТОГО ЭТАПА** |

**РЕЗУЛЬТАТ КАЧЕСТВЕННОЙ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА НА ЭТАПЕ ДОПРОДАЖИ:**

## 2.3. Таблица возражений и возможных ответов

**Возражения начального этапа общения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Возражение** | **Возможный ответ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Переговорные возражения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Возражение** | **Возможный ответ** | **Альтернатива** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 

## Административный раздел

## 3. Должностные инструкции

**Должностная инструкция менеджера по продажам**