

**ВОРКШОП-ИНТЕНСИВ:  
Построение единой карты коммуникаций  
для продаж и сервиса**

DM Global, 2022

# DM Global

1. Помогаем понять, как клиент принимает решение, и помогаем клиенту принять решение в вашу пользу
2. Создаем продуктовые стратегии и стратегии продаж на основе ожиданий конечного потребителя

**+30%**

рост продаж  
у клиентов

**+15%**

повышение  
сохраняемости  
клиентов

**+20%**

NPS



**min 10%**

доля вторичных продаж  
в обороте компаний

**+15%**

возврат и реактивация  
клиентов

**+50%**

CLTV – итоговая ценность  
клиентов для бизнеса

# КАРТА КОММУНИКАЦИЙ:

когда вся компания объединяется для повышения роста доходов за счет роста лояльности клиентов

**ВЫ УЖЕ ЗНАЕТЕ,  
ЧТО:**

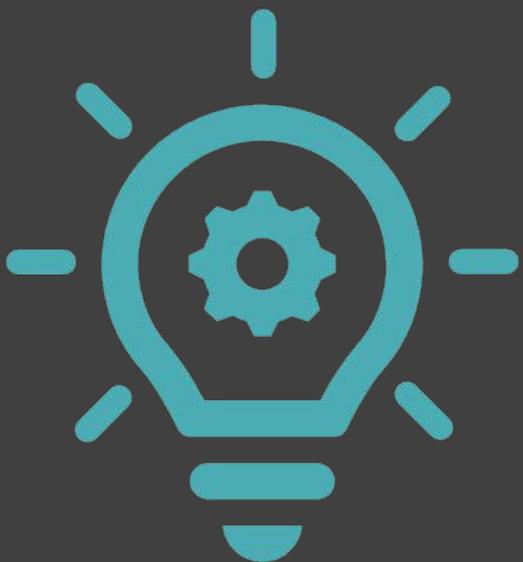
не всегда есть общий подход к клиенту у подразделений маркетинга, продаж и сервиса, и результаты кросс- и повторных продаж не всегда на нужном уровне

**ВЫ СЛЫШИТЕ ОТ  
КЛИЕНТОВ:**

«прекратите навязывать лишнее, я сам куплю когда надо». А что, если все ваши сотрудники смогут стать продавцами лояльности, при этом не занимаясь продажами напрямую?

**НУЖЕН  
РЕЗУЛЬТАТ  
«ЗДЕСЬ И  
СЕЙЧАС»:**

8 часов тренинга, и по итогам - готовые модули для всех точек контакта, разработанные вашими сотрудниками, и рост продаж и сохраняемости **от 25%**



# 8-часовой тренинг – воркшоп

## Ключевая информация на основе реальных кейсов:

- управление впечатлениями
- современный подход к продажам
- анализ процесса принятия решения
- управление процессом принятия решения
- вовлечение в продажи всех сотрудников
- триггеры повторных покупок

## Сквозные карты коммуникаций

для вашего бизнеса, созданные вашей командой



# ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ ПО ИТОГАМ



**Готовые материалы для работы:**  
карта коммуникаций с рекомендациями  
по всем ключевым точкам контакта

**Снижение оттока, рост среднего чека**

по итогам внедрения, проекты для  
возврата и реактивации клиентов



4

**Речевые шаблоны на точках  
контакта** для первичных и кросс-  
продаж, направленные на долгосрочный  
результат



**Модули для работы с  
возражениями**

На основе управления потребностями и  
ожиданиями клиентов





# ПРИМЕР ШАБЛОНА КАРТЫ

Стимул                      ZMOT  
(сбор информации)                      Точка продаж                      Оценить продукт                      Поделитьсяя



Как и в результате  
какого действия  
появился стимул

Где и как ищет  
информацию, каким  
образом принимает  
решение?

Совпадение  
реальности и  
ожиданий. Сравнение  
со всеми этапами  
принятия решения

Совпадение  
полученного опыта  
и эмоций с  
ожиданиями по  
продукту

С кем и как именно  
поделится опытом

JTBD  
Ожидания - лучшие  
Ожидания - худшие  
Целевая коммуникация  
Аргументы  
Работа с возражениями  
Целевые способы взаимодействия


Тайные покупатели

Реальные клиенты

Клиенты конкурента

# Отзывы участников: программа «карта коммуникаций»



За один день мы совершили принципиально важный прыжок в развитии компании: операционисты, сервис, продажи и маркетинг всего за 1 день узнали о том, КАК это на самом деле – «работать от клиента», договорились о текстах и позиционировании, честно взглянули на наши недостатки и сформировали единый взгляд на весь путь клиента. Уверены, это не последняя наша встреча с ДМГлобал.

Генеральный директор,  
инвест-компания.



Новая полезная информация, которую можно использовать сразу  
Ирина, коммерческий директор



Как человека, глотающего кучу литературы и natural продажника, меня оч сложно чему-то новому научить, вам это удалось. Спасибо за новые знания и структуру! Это круто!  
Олег, менеджер



В начале тренинга сказали, что мышление развернется в сторону клиента, но был скепсис – все же знают, что это значит идти от клиентских потребностей. РАЗВЕРНУЛОСЬ! Это новое понимание, ценное!  
Анна, руководитель клиентского сервиса



Взбодрили мозг, заставили всех переосмыслить подход к продажам и взаимодействию в том числе друг с другом  
Мария, руководитель отдела продаж



Очень понравилось структурирование диалогов, взгляд на продажу глазами клиентов. Уверен, продажи рванут вверх.  
Александра, менеджер



Необходимо полностью перестроить процессы!  
Николай, департамент по работе с клиентами



Узнала много про выстраивание коммуникаций с клиентом через его ожидания и потребности и без вреда и насилия над клиентом  
Наталья, менеджер отдела продаж



# Ведут программу:

**Караван Евгения:  
генеральный директор ДМГлобал**

- ✓ Автор программы-бестселлера «Лидер продаж» по отзывам ТОП-компаний рынка
- ✓ Автор практической книги для внедрения клиентского опыта «Клиентский опыт. Шпаргалка эксперта»
- ✓ Эксперт по повышению эффективности продаж и обслуживания клиентов
- ✓ С 2002 года возглавляла направления прямого маркетинга, дистанционных продаж, сервиса и клиентского опыта в таких компаниях, как Hewlett-Packard, MetLife, Сбербанк России
- ✓ С 2015 года обучает методам повышения продаж и является постоянным консультантом ряда маркетинговых, страховых и финансовых компаний по вопросам монетизации клиентов и построению окупаемого клиентского опыта.



# Ведут

## программу: Помещиков Николай: ведущий бизнес-тренер ДМГлобал

- ✓ Эксперт в области обучения продавцов и построения карт коммуникаций для продаж более 16 лет
- ✓ Специализация: финансовые и страховые рынки, компании оказывающие сервисные услуги и др.
- ✓ Опыт внедрений: Райффайзен Банк, CarMoney, Ренессанс Кредит, Уралсиб, ВСК, QIWI, Эталон, Райффайзен Лайф др.
- ✓ Рост продаж после тренингов: от 20%
- ✓ NPS по итогам проведения тренингов («Лидер Продаж»): 60%
- ✓ Модератор качественных исследований в области определения стимула к покупке и процесса принятия решения
- ✓ В составе ДМГлобал более 7-ми лет

# Перечень работ и стоимость

Порядок работ	Вариант 1 1 неделя	Вариант 2 3 недели
Определение процесса принятия решения, позитивных и негативных ожиданий клиентов, долгосрочной лояльности (анализ звонков и отзывов, тайная закупка)	✓	✓
5 Глубинных интервью с клиентами – «взгляд клиента» на карту коммуникаций	✗	✓
8-часовой интенсив для подразделений маркетинга, продаж и сервиса (от 10 до 50 человек)	✓	✓
Рекомендации по корректировке процесса и текстов коммуникаций	✓	✓
Сопровождение группы в течение 10 рабочих дней (проверка скорректированных материалов, отслушивание звонков, рекомендации по оценке качества)	✗	✓
Анализ и корректировка материалов продаж и обслуживания	✗	✓
<b>Стоимость</b>	<b>550 000 руб.</b>	<b>750 000 руб.</b>

# DM Global Повышаем ценность компаний для клиентов с 2015 года

Смотрим на бизнес глазами конечного клиента и используем лучшие практики для достижения результата наших клиентов

7 965 324 57 47

[as@dmglobal.ru](mailto:as@dmglobal.ru)

[www.dmglobal.ru](http://www.dmglobal.ru)

Анна Сухорукова

Директор по развитию бизнеса



**DM Global**

помогаем понять, как клиент принимает решение  
помогаем клиенту принять решение в вашу пользу

