

XXI

ОРГАНИЗАЦИЯ

БИЗНЕСА

+ Отношение

○ Навыки

○ Знания

(423) 271-99-71



Н. Мрочковский, С. Сташков

99 инструментов продаж

Эффективные методы
получения прибыли

Главы книги

1. Контроль отдела продаж
2. Аудит системы продаж
3. Техники ведения переговоров
4. Продажи в торговом зале
5. Мотивация МАП
6. Тайм-менеджмент для руководителя
7. Эффективное рекламное сообщение
8. Продажи через интернет
9. Наем продающего персонала
10. Инфомаркетинг

Контроль ОП

(Как пасти котов?)

Рабочие инструменты МАП

Чтобы ОП приносил стабильно высокие результаты, нет более эффективного способа, чем система отчетности.

Без контроля нельзя оставлять ни одного продавца.

Инструменты контроля МАП

1. Инструменты для контроля процесса (Журнал звонков, база по дожиманию, отчет о встрече, КБ)
2. Инструменты для контроля результата (Отчет по результату работы МАП, чек-лист, РЖ)

Рабочие инструменты РОП

1. Чек-лист
2. Отчет по работе отдела продаж

Контроль системы продаж

1. Отчет по работе с текущими клиентами

Инструменты контроля результата работы МАП:

Таблица 1. Отчет по результатам МАП

ФИО МАП				План на месяц по прибыли (700 000 р.)		
Дата	День недели	Объем продаж	Прибыль	Прибыль полученная с начала периода	Выполнение плана в %	Вознаграждение МАП
04.04	Пн	169 483	26 104	26 104	3.7	1 827
05.04	Вт	129 540	23 841	49 945	7.1	1 669
06.04	Ср					
07.04	Чт					
08.04	Пт					
Итого за неделю						
09.04	Сб					
10.04	Вс					
11.04	Пн					
12.04	Вт					
13.04	Ср					
14.04	Чт					
15.04	Пт					
Итого за неделю						

Инструменты контроля процесса работы МАП:

1. Журнал звонков и встреч (*ЖСКР*)
2. База по дожиманию продаж
3. Отчет о проведенной встрече (*Анкета*)
4. Клиентская база

База по дожиманию продаж

Таблица 4.

№	Название компании	Дата	Контактная информация	Контактное лицо	Текущий статус клиента	Специальные отметки	Дата следующего контакта

Рабочие инструменты РОП


Таблица 5. Чек-лист РОП на каждый день.


Дата	Плане рка	Проверка документов МАП	Контрол ь обзвона МАП	Контроль дожима выставлен ных счетов	Проверк а отчета по оплатам	Обозначит ь планы отдела на следующи й день	Список собственн ых дел
01.04							
02.04							
03.04							
04.04							
05.04							

Контроль системы продаж

Таблица 6. Отчет по работе с текущими клиентами

№	МАП	Компания	Дата подписания договора	Объем продаж за период (руб.)						
				Янв.	Февр.	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
1	Иванов	Компания 1	01.03.11			120 000	135 000	123 000	100 000	91 000
2		Компания 2	15.03.11			45 000	96 000	95 000	73 000	103 500
3		Компания 3	29.03.11					15 000	39 000	57 000
4		Компания 4	01.06.11						178 000	191 000
5	Петров	Фирма 1		235 000	261 000	159 000	179 000	201 000	197 000	211 500
6		Фирма 2			137 000	177 000	121 000	107 000	66 000	70 000
7		Фирма 3			49 000	57 000	59 000	54 000	55 000	61 000
8		Фирма 4				20 000	45 000	47 000	49 000	90 000
9		Фирма 5					203 000	215 000	120 000	70 000
10		Фирма 6						187 000	155 000	131 000

 лучший показатель продаж по определенному клиенту за период (н-р год)

 наименьший уровень продаж за период

 клиент заказал меньше чем обычно. ВНИМАНИЕ!



АУДИТ Системы Продаж

1. Анализ клиентов
2. Анализ работы МАР
3. Изучение ассортимента компании
4. Анализ объемов продаж на определенной территории
5. Анализ работы филиалов
6. Анализ эффективности рекламных носителей

Анализ клиентов

1. Лучшие клиенты (их мало, но они заносят 80 % прибыли)

Таблица 7. Отчет по лучшим клиентам (ТОП)

№	Компания	Ответственный и МАП	Дата заключения договора	Общий оборот за всё время работы	Оборот за последние 3 мес			Комментарий РОП
					Февраль	Март	Апрель	
Общий оборот								

Анализ клиентов

2. Клиенты, которые покупают реже всего

Таблица 8. Отчет по клиентам с наименьшим объемом продаж

№	Компания	Ответственный МАП	Дата заключения договора	Общий оборот за всё время работы	Оборот за последние 3 мес			Необходимые действия по реанимированию	Комментарий РОП
					Февраль	Март	Апрель		
Общий оборот									

Анализ работы МАП

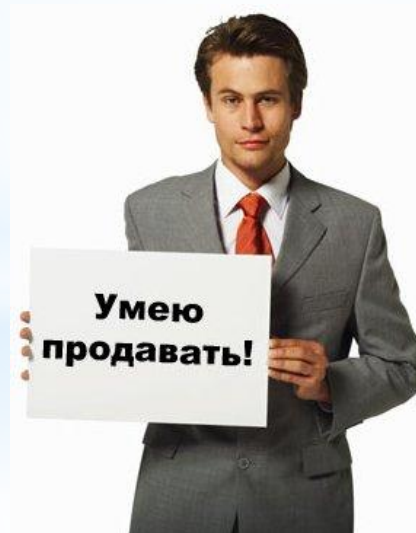
Таблица 11. Итоговые данные работы МАП

По ка за те ли МА П	Самая высокая результативность	ФИО МАП	Дата вступления в должность	Объем продаж за текущий месяц	Чистая прибыль за текущий месяц	Общий объем продаж с начала трудовой деятельности	Чистая прибыль с начала трудовой деятельности
	По количеству ключевых клиентов	ФИО МАП	Наименование клиента	Объем продаж от текущего клиента за месяц	Дата заключения договора	Объем продаж с начала сотрудничества	Комментарии РОП
	Худшие показатели	ФИО МАП	Дата вступления в должность	Объем продаж за текущий месяц	Чистая прибыль за текущий месяц	Общий объем продаж с начала трудовой деятельности	Чистая прибыль с начала трудовой деятельности

Как сохранить клиентов при увольнении МАП

*Бизнес не может строиться только на доверии.
Задача руководителя - создать правила игры,
при которых факт доверия будет ничтожно мал.*

Разделение функций МАП для получения 3-х категорий сотрудников:



Мотивация



1. Фиксированная часть (оклад)
2. Процент с продаж и процент с прибыли
3. Отрицательная мотивация (штрафы):
 - За невыполнение плана (вознаграждение МАП уменьшается пропорционально невыполненности плана)
 - За незаполнение документов (если МАП не заполнит документ (отчет), он не получает вознаграждение за этот день)
 - За нарушение дисциплины (опоздание)
4. Работа с дебиторкой
5. Нематериальная мотивация (лояльность, доверие, подключение к проектам, карьерный рост, признание, обучение или отдых за счет компании...)



Мотивационная доска



Июль						План		БНАЦ	
Месяц									
	1	2	3	4	5				
1-я неделя									
2-я неделя									
3-я неделя									
4-я неделя									



Работа с дебиторкой



1. 3 % от предоплаты
2. 2 % от каждого пришедшего вовремя платежа
3. 1 % от платежа, который пришел с опозданием до 10 дней.
4. При задержке платежа более 10 дней - штраф в размере 0,1 % от суммы платежа за каждый день просрочки (но в сумме не более 3 %)

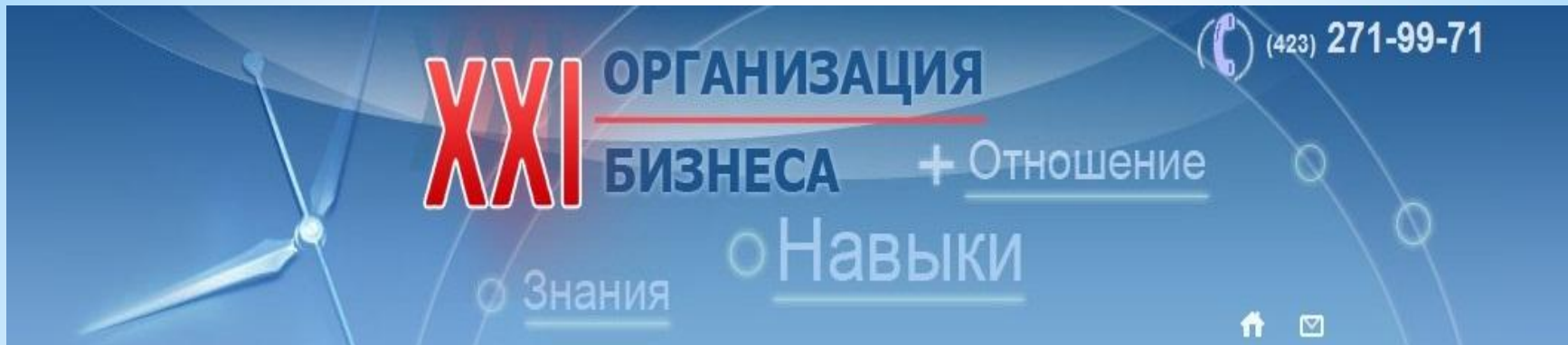


Продажи через Интернет

Список необходимых составляющих:

1. Контактная информация
2. Наименование деятельности
3. Кнопка “Заказать звонок”
4. Видеоприветствие
5. Ссылка на бесплатный материал
6. Полезные статьи
7. Кнопка “Социальные сети”
8. Отзывы
9. Акция + таймер
10. Лучшие предложения





Спасибо за внимание

*Подготовила
Кушнерик А.Д.
24.04.12.*