



Работа с Карточкой Клиента



**ALEXANDER
MEDVEDEFF**

Зачем нужна карточка клиента?



- **Наличие полной информации о клиенте:**
 - называем клиента по имени – лучшие коммуникации
 - ставим цели на визит – развиваем продажи
 - видим информацию – идем подготовленные
- **Отсутствие аутостоков по продукции у клиента:**
 - не теряем продажи
 - наше место не занимает конкурент
- **Отсутствие «перетарки» клиента:**
 - нет вопросов, что наша продукция «не продается»
 - нет проблем с дебиторской задолженностью
 - нет просрочки
 - лояльность клиента к нашему продукту, компании, ТП
- **Инструмент продаж:**
 - обоснование клиенту актуальности заказа
 - наглядность для вас и клиента
 - работа по всему ассортименту
 - аргументация при возражении
 - систематизация работы

Методика работы с карточкой на этапах визита



Подготовка	<ul style="list-style-type: none">• Просматриваем историю продаж• Ставим предварительные цели по расширению на визит• Смотрим имена контактных лиц
Осмотр и оценка ТРТ	<ul style="list-style-type: none">• Отмечаем изменения (если есть)
Приветствие	<ul style="list-style-type: none">• При приветствии – называем клиента (продавцов) по имени!!!• Если не знаем – знакомимся, заносим в карточку клиента, контакты
Формирование заказа	<ul style="list-style-type: none">• Снимаем остатки и заносим их в карточку• Формируем предварительный заказ по правилу 1,5
Презентация и продажа	<ul style="list-style-type: none">• Используя карточку как инструмент – аргументируем клиенту заказ, показываем прибыль и оборачиваемость• Показываем клиенту продажи соседнего магазина по новому товару (который мы хотим ввести в эту ТРТ) – аргументируем ввод нового ассортимента
Работа с возражениями	<ul style="list-style-type: none">• Используя карточку как инструмент – аргументируем клиенту заказ, показываем упущенную прибыль• Если есть возражения по дебиторке – показываем клиенту оборачиваемость продуктов, договариваемся о оплате
Завершение сделки	<ul style="list-style-type: none">• Подтверждаем заказ у клиента, вносим его в карточку
Мерчендайзинг	
Завершение визита	
Анализ	<ul style="list-style-type: none">• Анализируем – все ли цели выполнены• Ставим цели на следующий визит

«Шапка» карточки – информация о клиенте



Карточка клиента

Юр. название клиента	Фактическое название	код клиента
Юр. адрес	Фактический адрес	отсрочка к. дн.
Тип ТТ	м2	Адрес доставки
Директор	тел.	моб.
Бухгалтер	тел.	моб.
Товаровед	тел.	моб.



!!! 100% заполненной информации



Карточка клиента

Юр. название клиента	ООО "Василек"	Фактическое название	"Большая корзина"	код клиента	0001
Юр. адрес	Оболонская, 75	Фактический адрес	Грушевского, 3	отсрочка к. дн.	7 дней
Тип ТТ	гастроном	м2	250	Адрес доставки	Грушевского, 3
Директор	Иванов Петр Сергеевич	тел.	444-44-44	моб.	8-022-2222222
Бухгалтер	Марья Петровна	тел.	555-44-44	моб.	8-022-2222223
Товаровед	Лариса Андреевна	тел.	555-44-55	моб.	8-022-2222224

Формирование заказа



		дата																	
		ф. опт.																	
			ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	
"Корфид"	с беконом	50 гр.																	
	с бужениной																		
	с запеченой рыбой																		
	с колбасой																		
	с красной икрой																		
	с охотничьими колбасками																		
	с салом и чесноком																		
	с сыром и семгой																		
с черной икрой																			



!!! заказ формируем по формуле 1,5

		дата	2.04		9.04		16.04		23.04										
		ф. опт.	б/н		факт		факт		б/н										
			ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	
"Корфид"	с беконом	50 гр.		30	5	33	6	42	8	52									
	с бужениной								20	10	5								
	с запеченой рыбой																		
	с колбасой				30	10	20	7	28	10	27								
	с красной икрой				20	8	10	5	15	8	9								
	с охотничьими колбасками						20	4	20	5	24								
	с салом и чесноком				20	7	13	3	23	8	18								
	с сыром и семгой				20	10	5	7	5	4	8								
с черной икрой																			



**Заказ = (предыдущий заказ +
предыдущий остаток -
текущий остаток) * 1,5 -
текущий остаток**



1 задание

		дата	2.04		9.04		16.04		23.04	
		ф. опл.	б/н		факт		факт		б/н	
			ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.
сухарики ржаные "три корочки"	с беконом	125 гр.			15	6	8	5		
	с сыром и семгой					15	7			
	с колбасой									
	с холодцом и хреном		15	3	15	7	10	4		
	бекон с соусом «Горчичный»	60 гр.	10	2	10	3	11	3		
сыр семга с соусом «Сацибели»										

? сформируйте заказ по формуле 1,5

2 задание

		дата	2.04		9.04		16.04		23.04	
		ф. опл.	б/н		факт		факт		б/н	
			ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.
сухарики ржаные "три корочки"	с беконом	50 гр.		30	5	33	6	42	0	
	с бужениной						20	10	5	
	с запеченой рыбой									
	с колбасой		30	10	20	7	28	10	27	

? Сегодня четверг. Вы посещаете клиента раз в неделю. Последняя пачка продана во вторник. Рассчитайте правильный заказ.

3 задание

		дата	9.04		16.04		23.04		30.04	
		ф. опл.	факт		факт		б/н		факт	
			ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.	ост.	зак.
кишеничные "5 золотых"	с копченостями	30 гр.		20	4	20	8	16	10	
	с красной икрой		0	30	4	35	5	46	25	
	с лечо									
	грибы в сметане		7	13	4	20	6	21	17	

? сформируйте заказ по формуле 1,5



Удачных продаж!!!