



# 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



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

# «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 «Сацебели»										

? 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!!!