



1С·БИТРИКС

Мини-семинары: допродажи и новые клиенты

Опыт и оценка эффективности

Виталий Дудка
директор ООО «Бизнес-Плюс»
Группа компаний «СофтСервис», Челябинск





План доклада



1С-БИТРИКС

- Мини-семинары - зачем?
- Планирование
- Подготовка к мини-семинару
 - **Формирование базы приглашенных**
 - **Управление подготовкой к семинару**
 - **Анонс семинара**
 - **Сколько приглашать?**
 - **Программа мини-семинара**
 - **Анкета – обратная связь**
- Проведение мини-семинара
 - **Что работает?**
 - **Воронка продаж**
 - **Затраты и Доходы**
 - **Отзывы клиентов**
- Выводы



Мини-семинары - зачем?



1С-БИТРИКС

Изменения в компании - Март 2009

- Новое направление «1С-Битрикс»
 - **Сегодня - №1 в рейтинге по УрФО**
 - **Задача – расширить целевую аудиторию**
- Регулярные мини-семинары
 - **Более 20 мини-семинаров**
 - **Задача – быть ближе к клиентам, понять что они хотят**



Планирование



1С-БИТРИКС

- На собрании менеджеров запланировали темы мини-семинаров на 2009 год
 - **20 марта**
 - Бизнес + Интернет. «1С-Битрикс: Корпоративный портал»
 - **24 апреля**
 - Увеличение продаж. Магазин на сайте
 - **3 июля**
 - «1С-Битрикс» - Вкусные решения для кафе и ресторанов
 - **21 августа**
 - Сайт на «1С-Битрикс». Новый канал продаж»
 - **15 сентября**
 - «1С-Битрикс:Корпоративный портал» - коллективная работа и документооборот
 - **Октябрь, ноябрь, декабрь – пока секрет ☺**
 - **Плюс семинары по «1С», «1С-Рарус» и «Бизнес-Плюс»**



Идея «мини-семинара»



1С-БИТРИКС

- Количество слушателей – до 30 человек
 - Правило «малинового варения»:

Вместо того, чтобы уделить мало внимания большому количеству потенциальных клиентов, всегда лучше уделить больше внимания небольшой, хорошо отобранной аудитории

© Девид Майстер

- Продолжительность семинара – не более 4 часов
 - Практика показывает, что отпроситься на полдня клиенту легче, чем на целый день
 - За 3-4 часа интересного семинара клиенты не устают



Управление подготовкой



1С-БИТРИКС

- Используем внутрифирменный корпоративный портал
- За две-три недели до семинара
 - Создается отдельная тема (ветка форума): название семинара, место проведения, цели и критерии успешности
 - Готовится программа, назначаются докладчики
 - Создается и выкладывается текст приглашения для рассылки по e-mail и на факс
 - На сайте компании размещается новость о семинаре, а в Корпоративном портале выкладывается ссылка на новость
 - Для приглашения клиентов по телефону готовится «говорилка»
 - Анкета для клиентов – адаптируется для данного семинара
- Есть стандартный «План действий» для контроля подготовки
 - На Корпоративном портале размещается план с датами и ответственными
 - По ходу подготовки отмечается выполнение
- В форуме идет обсуждение рабочих вопросов по семинару
- Пример «Плана действий», «Говорилки» и «Приглашения»:
www.business-plus.ru/seminar.php



Управление подготовкой



1С-БИТРИКС

- За день до семинара
 - Формируется раздатка и готовится оборудование
 - Есть чек-лист что не забыть
 - Проводится генеральная репетиция по докладам
 - Формируется «шахматка» - кто за что отвечает в день семинара
- По окончании семинара в форуме подводятся итоги:
 - Статистика по приглашенным/пришедшим
 - План/факт по затратам
 - Результаты обработки анкет
 - Сотрудники оставляют свое мнение о плюсах-минусах семинара
- Информация о контактах с клиентами заносится в 1С
 - На обработку «Интересов» ответственному отводится 3-5 дней
 - Если не отработал, контакт подхватывает отделом продаж
- Пример «Чек-листа» и «Шахматки»:
www.business-plus.ru/seminar.php



Рабочая группа



1С-БИТРИКС

- Бизнес-заказчик – руководитель подразделения
 - Обосновывает потребность
 - Предоставляет базу приглашаемых клиентов
 - Отвечает за контент - доклады и формы общения
- Организатор – PR-менеджер
 - Отвечает за организацию семинара – аренда зала, приглашение, раздатка, кофе-брейк и прочие организационные вопросы
- Телемаркетолог
 - Специально выделенный сотрудник, целенаправленный обзвон и приглашение клиентов
 - Также приглашают все сотрудники
- Докладчики – специалисты



Сколько приглашать?



1С-БИТРИКС

- Вывели формулу для расчета
 - Например нам необходимо собрать 20 участников
 - Для этого надо чтобы зарегистрировалось 40
 - Чтобы зарегистрировалось 40 необходимо обзвонить 120
- То есть соотношение при обзвоне по своей базе: **1x2x3**
 - (1) приходит ◀ (2)x1=2 регистрируются ◀ (3)x2=6 надо пригласить
- При холодном обзвоне соотношение другое: **1x2x10**
- Формулы по статистике:
www.business-plus.ru/seminar.php



Формирование базы приглашенных

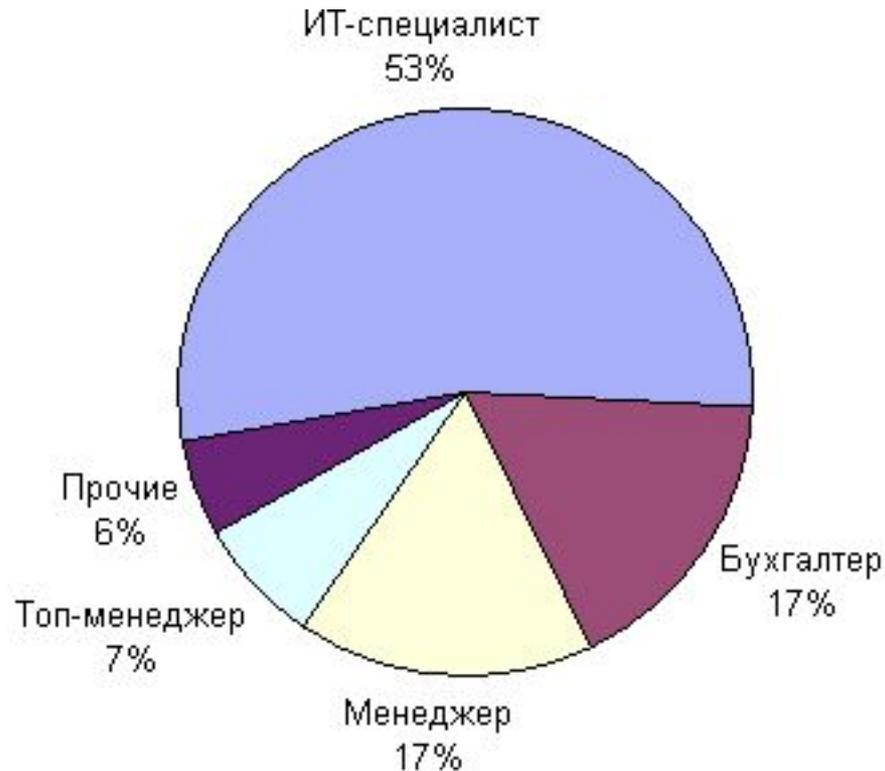


1С·БИТРИКС

- Определение целевой аудитории
 - **«1С-Битрикс: Управление сайтом»**
 - торговля, производство, кому нужны «продающие сайты», 1С 7.7 / 8
 - **«1С-Битрикс: Корпоративный портал»**
 - более 50 сотрудников
 - **«Бизнес-Плюс: Бюджетное управление»**
 - пользователи БП8, УТ8, КА8
 - **«Бизнес-Плюс: Журнал изменений»**
 - все у кого есть 1С8
- Источники контактов
 - **Офисная CRM на базе «1С:УПП»**
 - **Бесплатные базы организаций: Компас, ДубльГИС**
- Методы отработки базы
 - **Рассылка писем (без последующего звонка не действует)**
 - **Холодный обзвон**
 - **Повторный обзвон с целью напоминания**

Программа мини-семинара Кто приходит на семинары?

- Чаще всего мини-семинары посещают ИТ - специалисты, бухгалтера и менеджеры



Источник: анкеты с семи мини-семинаров июль-август 2009 г.



Анонс семинара



1С-БИТРИКС

- Движение информации внутри компании:
 - Инициатор создает ветку на форуме корпоративного портала
 - При необходимости – рассылка по сотрудникам
 - В календаре планируются собрания рабочей группы по докладам, идеям
 - Результаты собраний выкладываются в форуме, там же идет обсуждение текущих вопросов
- Движение информации от компании к клиентам:
 - Публикуются новости на внешних сайтах
 - Делается выборочная рассылка по базе клиентов
 - Информация о семинаре включается в подпись e-mail
 - Анонс семинара в форме счетов
 - Сотрудники при любом контакте с клиентом приглашают
 - Плюс отдельный телемаркетолог обзванивает клиентов
- Пример «Анонса»: www.business-plus.ru/seminar.php



Программа мини-семинара Динамика поведения группы



1С-БИТРИКС

- Одна из Важных задач при подготовке программы
 - чтобы клиенты не уходили с середины мероприятия
- Почему уходят с докладов?
 - «Обманутые ожидания» – семинар не о том на что шел
 - Ошибка на этапе приглашения
 - «Мало практики» – доклады теоретические без примеров
 - Помогает чередование теории с практикой (демонстрация, мастер-классы, работа в группах)
- Почему уходят с круглого стола и после кофе-брейка?
 - «Начальник попросил сходить» - присутствуют формально, обсуждение неинтересно
 - Это не совсем наш клиент
 - Мы получаем анкету и задача менеджера выйти на заинтересованного сотрудника клиента
 - «Постоянные клиенты» - клиент уже работает с нами, знаком с темой семинара, приходил с целью послушать что нового и решить свои вопросы
 - Взаимодействие уже установлено
 - Кофе-брейк – удобная возможность задать свои вопросы специалисту и уйти
 - Мини-семинары активизируют допродажи постоянным клиентам
- Пример «Программы»: www.business-plus.ru/seminar.php



Программа мини-семинара

Формат



1С-БИТРИКС

- **Формат – не более 4 часов, формы подачи лучше чередовать**
- **Короткие доклады - теория**
 - 15 мин, если один докладчик
 - 30 мин, если два докладчика
- **Демонстрация ПП во время доклада**
 - Преимущество – это убедительно
 - Риск – нужна качественная подготовка чтобы избежать «генеральского эффекта»
- **Мастер-классы**
 - Сквозной пример по теме семинара
 - Это смесь доклада и демонстрации
- **Работа в группах - практика**
 - Переход от «1 к 25» к формату «1 к 5» - один специалист на пять-шесть клиентов
 - Задача специалиста – выявить потребность и по возможности ответить
 - Клиент получает индивидуальную консультацию, устанавливаются личный контакт
- **Круглый стол**
 - На обороте анкеты – разлиновка для записи вопросов
 - Во время семинара мы рекомендуем клиентам записывать вопросы
 - На круглом столе клиенты задают вопросы, специалисты отвечают
 - После семинара анкеты сдаются и вопросы клиентов остаются у нас для выявления потребностей
- **Кофе-брейк – живое общение клиентов между собой и со специалистами**



Пример программы Чередование форм подачи



1С-БИТРИКС

- Пример – Программа семинара по «1С-Битрикс: Корпоративному портал»
- Чередуем формы подачи
 - **Доклад:** Вступительное слово: О корпоративной культуре
 - **Доклад:** Что такое «1С-Битрикс: Корпоративный портал»?
 - **Демонстрация:** Коллективная работа
 - **Демонстрация:** Коммуникации и обучение сотрудников
 - **Демонстрация:** Документооборот
 - **Мастер-класс:** «Установка 1С-Битрикс:Корпоративный портал»
 - **Кофе-брейк**
 - **Круглый стол**
- Шаблон «Программы»: www.business-plus.ru/seminar.php



Анкета – обратная связь



1С-БИТРИКС

- Не более формата А4
- Обязательно включить:
 - Контакты клиента
 - Ключевые вопросы к семинару (что хотим узнать о клиенте)
 - Оценки за доклады (форма, содержание) и семинар в целом
- Как выявить интерес клиента?
 - Пробовали разные формулировки
 - Длинные вопросы с терминами - совсем не работают
 - Просьба указать удобное время демонстрации – отмечали редко
 - Нашли закрытый вопрос, который работает 😊
 - «Нужна бесплатная демонстрация 1С-Битрикс» - с галкой
- Участники могут быть заинтересованы не только в этом семинаре
 - В конце анкеты – список будущих семинаров с галками
 - Таких клиентов приглашаем первыми, они часто приходят
- Заполнение анкеты – это работа. Она должна вознаграждаться
 - Всем сдавшим анкету – подарок. Часто это CD с материалами мероприятия
- Пример «Анкеты»: www.business-plus.ru/seminar.php



Проведение семинара



1С-БИТРИКС

- Форма одежды – хорошо, когда сотрудники выделяются
 - Например, на семинарах по 1С – желтые футболки
 - Если фирменных футболок нет – особенные бейджи
- Подготовка зала
 - Зал должен соответствовать количеству приглашенных
 - Флаги, шарики, правильная расстановка стульев, яркий проектор, место под кофе-брейк, спокойная музыка
 - Заставка на проекторе о компании и вендорах 1С-Битрикс, 1С
- Встречаем клиентов
 - При входе в офисное здания
 - На этаже, по коридорам указатели
 - Стол регистрации – красивая улыбчивая девушка ☺
 - Каждому клиенту именной бейдж – удобно при общении
- Кофе-брейк
 - Конфеты, печенье, бутерброды, пирожные
 - Кофе и чай



Что «работает»



1С-БИТРИКС

- Генеральная репетиция за день до начала семинара
 - Программа логична, доклады стыкуются, слайды оптимальны, докладчики готовы
- На мини-семинаре есть ведущий
 - Заполнение пауз, переходы между докладами
 - Представление докладчика
- Слушатели сидят за столами
 - Возможность записать
 - Кофе на столе
 - Удобнее сидеть за столом
- Работа в группах и прочий «интерактив»
 - Живое общение
 - Возможность задать любые вопросы



Что «работает»



1С-БИТРИКС

- Мастер-класс и демонстрации в ПП
 - **Возникновение уверенности, что это работает**
 - **Необходима серьезная подготовка**
- Правильный вопрос в анкете
 - **<галка> «Нужна бесплатная демонстрация ПП»**
 - **После семинара – презентация, которая завершается продажей 😊**
- Конкурс/Викторина в конце семинара
 - **Анонс в начале, поощрительные призы**
 - **Это интерактив + больше слушателей остаются до самого конца**



Воронка продаж



1С-БИТРИКС

- **100 участников**
79 проявили интерес
32 хотят демонстрацию
12 покупают
- **В среднем 20 участников => 6 демонстраций**
- **Готовый кейс по технологии проведения мини-семинаров:**
www.business-plus.ru/seminar.php



Затраты и Доходы



1С-БИТРИКС

- **Затраты:**
 - **Аренда зала – от 1500 до 4500 руб. (или свой класс ЦСО)**
 - **Кофе-брейк – от 1000 до 1500 руб.**
 - **Затраты на печатную продукцию – до 1000 руб.**
 - **ФОТ минимизируем за счет эффективных технологий**
- **Доходы:**
 - **Мини-семинары – это инвестиции**
 - **Мгновенного дохода не ожидаем**
 - **Качественная проработка результатов семинара приводит к продажам**
 - **Часть клиентов приходит через 2-3 месяца. На предприятии назревает необходимость и они уже знают в какую компанию обратиться 😊**
- **Мини-семинары позволяют превратить Посетителей**
 - **в Постоянных клиентов**
 - **и в Приверженцев**



Нужны ли мини-семинары. Отзывы клиентов



1С-БИТРИКС

«Весьма полезно в качестве введения в тему»

«Принципиально полезно общение»

«Семинар полезен,
однако, хочется больше конкретных примеров»

«Движение вперед это всегда полезно,
ценю сотрудничество с фирмой»

«Семинар решил многие сомнения
о возможных проблемах при переходе»

«Интересно, полезно. ХОЧУ!!!!»



«Движение вперед это всегда полезно,
ценю сотрудничество с вашей фирмой»



1С-БИТРИКС



softservis.ru

business-plus.ru

bx74.ru



«Принципиально полезно общение»



ТС-БИТРИКС





«Семинар полезен, однако хочется больше конкретных примеров»



1С-БИТРИКС



softservis.ru

business-plus.ru

bx74.ru



«Весьма полезно в качестве введения в тему»



1С-БИТРИКС



«Семинар решил многие сомнения о возможных проблемах»

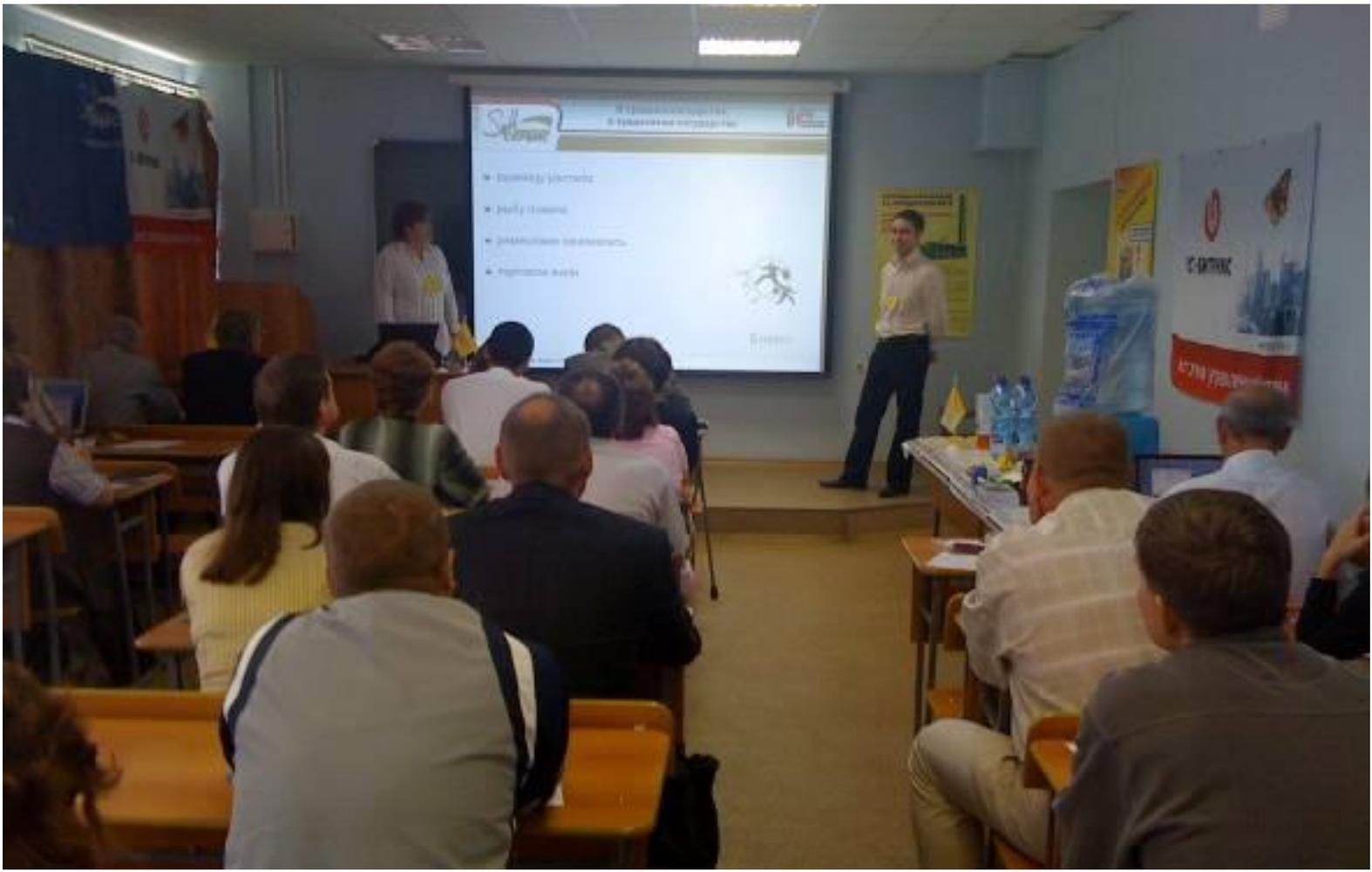




«Интересно, полезно. ХОЧУ!!!!»



1С-БИТРИКС





Мини-семинары нужны!



1С-БИТРИКС

- Для укрепления нашего положения на рынке
 - **Реальный выход на ЛПР!**
 - **Доносим до клиента наши знания, опыт и профессионализм, усиление эффекта «сарафанного радио»**
 - **Живое общение на семинарах клиентов между собой и с нашими специалистами помогает сделать выбор в пользу нашей компании**
 - **Публикация пресс-релизов по итогам мини-семинаров и приглашений на новые мини-семинары оживляет наш сайт**
- Для нас самих
 - **Компания оживилась, драйва стало больше**
 - **Связи между сотрудниками и подразделениями – теснее**
 - **Сотрудники повысили свои компетенции в процессе подготовки докладов к мини-семинарам**
 - **Мы стали лучше понимать реальные потребности клиентов**



Мини-семинары нужны!



1С-БИТРИКС

По результатам проведения
более 20 мини-семинаров,
с уверенностью заявляем:

**Мини-семинары
эффективны!**



Делимся материалами



1С-БИТРИКС

- + Технология проведения мини-семинаров
- + Кейс с примерами всех материалов

www.business-plus.ru/seminar.php



1С-БИТРИКС

«Бизнес-Плюс» Помогаем работать лучше!

Виталий Дудка
директор ООО «Бизнес-Плюс»
Группа компаний «СофтСервис», Челябинск

