

# **Вопросы развития эффективной внешней службы в условиях ограниченных ресурсов**

**Kiev**

**Field-force manager**

# Правильно делать правильные дела

1. Поиск персонала
2. Адаптация персонала
3. Базовое обучение
4. Развитие персонала
5. Администрирование и контроль (внедрение CRM системы - автоматизация работы с клиентами, территорией, персоналом)
6. Мотивация персонала

$$Y = (З+Н)*М$$

# Подбор и адаптация персонала

1. Формирование портрета МП или РМ (общительность, проактивность, др.)
2. Самостоятельный поиск ( рабочие связи, работающие МП, интернет) - 70% персонала
3. Интервью по компетенциям с участием представителя отдела маркетинга
4. Полное ознакомление с «правилами игры»

# Базовое обучение

1.Продукты

2.Структура визита

3.Принципы организации работы ( тайм-, территориальный - менеджмент)

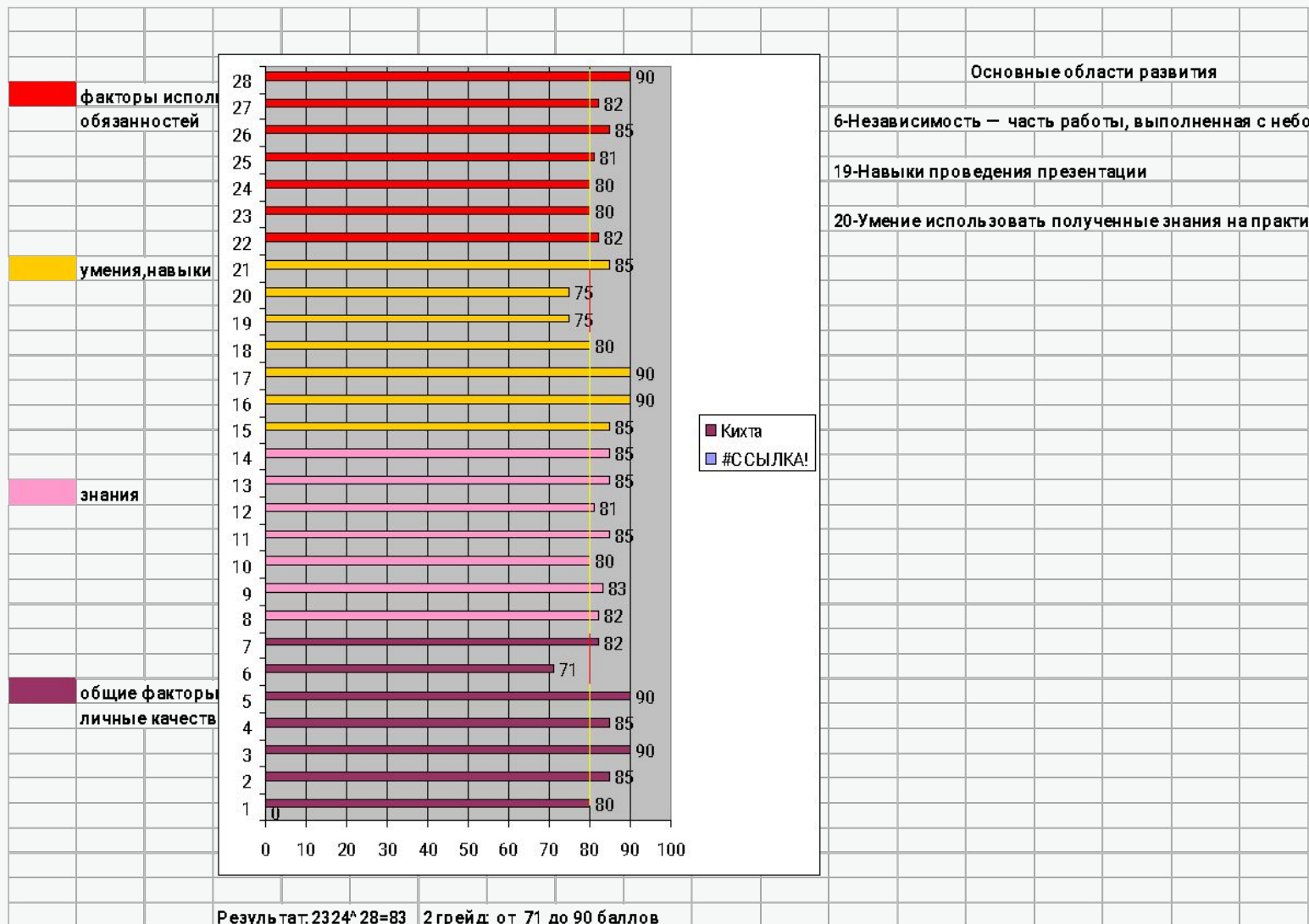
4.Техника проведения презентации

# Развитие персонала

1. Оценка текущего уровня развития компетенций (самооценка и согласование с менеджером) – аттестация
2. Сопоставление с целевым уровнем развития компетенций и определение зон развития ( в ходе развивающего интервью)
3. Составление индивидуального плана развития сотрудников и выбор соответствующих способов ( тренинг, коучинг)



# Аттестация



# Администрирование и контроль

1. Стандартные операционные процедуры
2. Разработка и внедрение (собственными силами) CRM –системы



# CRM- система

Система Регион - [Персональная активность Доценко Елена Юрьевна Регион - Киев]

Файл Вид Сортировка Управление данными Расходы  
 Rec Rec Fcn [Ст ?п] [← ?р] [H] [H] [H] [H] [H] [H]

Вып.	Объект визита	Дата визита	Цель визита	\$	Гр.пр.	\$	Препараты	Внесено
p	Мацун Виталий Владимирович	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: продажиТБ	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Горбунова Ирина Петровна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: заказТБ	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Гончарова Вера Михайловна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: продажи, остаткиТБ	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Иванова Людмила Алексеевна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: обсудить презентацию н	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Каленник Елена Николаевна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: решить вопрос о дозак:	0,00	нет	0,00	Gastal tab. *30	25.08.04
p	Болтвеев Песя Николаевна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Головачёва Лидия Константиновна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Клименко Любовь Васильевна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Радченко Наталья Ивановна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Савченко Вера Ивановна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Святненко Андрей Витальевич	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Солодкая Елена Николаевна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Терещенко Руслан Васильевич	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04
p	Шовкович Ольга Алексеевна	Пт 27 августа 2004	ЦЕЛЬ: квадроприл- 5 ул, корин:	0,00	нет	0,00	Quadropiril tab.	25.08.04

Всего в базе записей - 4316  
 Из них визитов:  
 К частным лицам - 4281  
 К юридическим лицам - 35  
 Визиты по типам юридических лиц:  
 аптека - 1009 (23,38 %)  
 аптечный офис - 164 (3,80 %)

Анализ промотирования препаратов

исп. поле 1  исп. поле 2

выбрана неделя - 35  
 выбран год - 2004

Поиск записи по дате (поле 1)

с по

Результат

Август 2004							
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
31	26	27	28	29	30	31	1
32	2	3	4	5	6	7	8
33	9	10	11	12	13	14	15
34	16	17	18	19	20	21	22
35	23	24	25	26	27	28	29
36	30	31	1	2	3	4	5

**Today: 26.08.2004**

Поиск по типу визита и препаратам (поле 2)

Тип визита для поиска  
 физическое лицо (всего - 358)

юридическое лицо (всего - 27)

Текущий выбор

Искать по специальности  по типам юридических лиц

Выбор препарата для поиска  
 Препарат N#1 (всего - 80)

и  или  и  или

Препарат N#2 (всего - 80)

Результат поиска

# Мотивация персонала

1. Абсолютное уважение к личности
2. Разделение на категории по уровню профессионализма (грейды)
3. Тренинговая программа обучения соответственно грейдам
4. Делегирование полномочий
5. Зарплата и бонус (поквартально) соответственно грейдам
6. Карьерный рост в компании

## Правильно ли мы сделали?

1. Текучесть кадров 2003- 2008 годы - 3-4%
2. Продажи промотируемых продуктов на 1МП – с 180 до 350 тыс. USD/год
3. Стоимость внешней службы 6,5%
- 4. Компания куплена**