

Биокамин.рф



Стандарты процесса продаж биокаминов

Сентябрь 2021

Описание бизнес-процесса продаж компании

- В «**Стандартах процесса продаж**» описаны все технологические инструменты продаж компании.
- Вы получите процедуру работы с клиентом, инструкции работы с CRM-системой, организацию логистики, коммуникации внутри отделов компании.
- Данные стандарты состоят из следующих разделов:
 - **Стандарты продаж Биокаминов.**
 - **Стандарты продаж массажных кресел.**
 - **Стандарты продаж Гидромассажных бассейнов.**



Описание бизнес-процесса продаж компании

Порядок работы с описанием «**Стандартов процесса продаж**»:

1. В стандартах перечислены последовательные действия, которые называются процессами. Соблюдение процессов приводит к результатам.
2. Каждый процесс дополнен схемой, дополняющей описание визуальной составляющей, которая помогает понимать весь процесс целиком.
3. Важные детали процесса разъясняются комментариями и отделяются от описания процесса пунктирными линиями.
4. В каждом процессе есть контрольные точки, которые представляют из себя очевидные критерии, соблюдение и несоблюдение которых постоянно мониторится и фиксируется отделом аудита компании.
5. Каждый процесс обязательно переходит в другой процесс, либо повторяется, либо завершается.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Содержание

1. Этапы продажи Биокаминов.

- 1.1. Прием заявки на продажу биокамина.
- 1.2. Процесс выбора клиентом биокамина.
- 1.3. Договорная работа с клиентом в продажах биокамина.
- 1.4. Договорная работа со сторонним производителем биокаминов.
- 1.5. Особенности продажи камина при полной и частичной оплате стоимости клиентом биокамина.

2. Производство биокамина.

- 2.1. Размещение заказа на производство корпуса и топливного бака.
- 2.2. Заказ стекол.
- 2.3. Коммуникации с клиентом в период изготовления биокамина.



Описание бизнес-процесса продаж компании

3. Организации доставки биокамина к клиенту.

- 3.1. Доставка биокамина собственного производства.
- 3.2. Доставка биокамина стороннего производителя.
- 3.3. Доставка биокамина при частичной оплате.
- 3.4. Коммуникации с клиентом при организации доставки биокамина.

4. Получения отзывов от клиента.

- 4.1. Составление технического задания на получение первого отзыва.
- 4.2. Получение первого отзыва по биокамину.
- 4.3. Составление технического задания для получения второго отзыва.
- 4.4. Получение второго отзыва по биокамину.

5. Претензионная работа.

- 5.1. Предупреждение возникновения претензий.
- 5.2. Работа с претензией.

6. Карты контроля соблюдения бизнес процессов.



Описание бизнес-процесса продаж компании

1. Этапы продажи Биокаминов.

1.1. Прием заявки на продажу биокамина.

Запуск процесса приема заявки происходит при получении заявки или при поступлении звонка.

Стандарты приема и обработки заявки по биокамину:

- а) Связаться с клиентом не позднее 5 минут после получения заявки.
- б) Проговорить корпоративное приветствие согласно технологии продаж.
- в) Плавno перевести работу с клиентом в технологии продаж.

Комментарий: В данном процессе определяющим является скорость обработки заявки. Важно оперативно принять поступившую заявку, как можно скорее, но не позднее, чем через пять минут, связаться с клиентом и плавно перевести клиента в работу по технологиям продаж. При поступлении входящего звонка критически важно отвечать не позднее пятого гудка.

Контрольные точки:

№1: Время связи с клиентом не позднее 5 минут с момент поступления заявки.

№2: Время ответа на поступающий звонок не позднее 5 пятого гудка.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Процесс обработки заявки переходит:

1. В процесс работы с технологиями продаж;
2. В процесс повторной проработки заявки при невыходе клиента на связь;
3. Завершение сделки при выявлении не актуального номера или не целевого клиента.

Контрольные точки:

№1: При выходе клиента на связь, необходимо произвести по 3 попытки в течении текущего рабочего дня с интервалом 1 час и три попытки в течении первой ближайшей смены с интервалом в 1 час.



Описание бизнес-процесса продаж компании

1.2. Процесс выбора клиентом биокамина:

- а) Определение потребностей и ожиданий клиента относительно биокамина.
- б) Формирование технических требований к приобретаемому клиентом биокамину.
- в) Подбор и определение возможных вариантов биокаминов для клиента.
- г) Окончательное формирование потребностей и переориентирование клиента.

Работа с клиентом на этапе выбора камина происходит по "Сценарию продаж биокамина".



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Основной задачей на этапе подбора биокаминов является глубокая проработка потребностей клиента и продажа биокамина собственного производства.

При работе с клиентом следует учитывать, что самым главным фактором при выборе биокамина являются технические характеристики биокамина в его сочетании со стоимостью, по которым биокамины Firezo являются лучшим предложением на рынке.

Также при подборе биокамина следует учитывать перечень конкретных требований клиента к биокамину, таких как: форма, размеры, объемы топливного бака. Более детально требования описаны в технологиях продаж.

Контрольные точки:

№1: Сделана попытка переориентирования на выбор камина собственного производства;

№2: Зафиксированы технические требования клиента к камину и условий по месту и срокам доставки.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Процесс работы с технологиями продаж переходит:

1. В договорную работу с клиентом;
2. В повторную проработку клиента по технологиям продаж;
3. В завершение сделки при выявлении критериев не целевого клиента.



Описание бизнес-процесса продаж компании

1.3. Договорная работа с клиентом в продажах биокамина.

Процесс договорной работы с клиентом запускает окончательное подтверждение выбора клиентом биокамина.

Этапы договорной работы с клиентом:

- а) Составление договора, включая отрисовку чертежа биокамина.
- б) Согласование договора с руководителем отдела продаж.
- в) Получение от клиента согласованного чертежа биокамина.
- г) Отправка договора и счета клиенту.
- д) Получение подтверждения от клиента об оплате.
- е) Получение подтверждения от руководителя отдела продаж о поступившей от клиента оплате.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Все коммуникации между клиентом и менеджером компании происходят в удобном для клиента мессенджере либо по электронной почте.

Особое внимание в процессе договорной работы уделяется согласованию условий договора с руководителем отдела продаж и обязательному получению от клиента согласованного им чертежа биокамина при приобретении клиентом камина, требующего изготовления по чертежам.

Контрольные точки:

№1: Технические требования клиента, даты и места доставки перенесены в договор;

№2: Условия договора согласованы с руководителем отдела продаж;

№3: Получено письменное согласование чертежа камина клиентом.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Процесс договорной работы переходит:

1. В процесс размещения заказа на производстве;
2. В процесс договорной работы со сторонним поставщиком;
3. В возврат в технологии продаж;
4. В закрытие сделки по причине нецелевого обращения клиента.



Описание бизнес-процесса продаж компании

1.4. Договорная работа с поставщиком в продажах биокамина.

Договорные отношения между компаний и поставщиком происходят только при продажах камина стороннего производителя.

Запуск процесса договорной работы между компанией и сторонним производителем биокаминов происходит при получении подтверждения от руководителя отдела продаж о получении оплаты от клиента, который приобрел камин стороннего производства.

Договорная работа со сторонним поставщиком включает в себя:

- а) Предварительное бронирование биокамина;
- б) Запрос договора и счета на оплату биокамина;
- г) Согласование условий договора и счета с руководителем;
- в) Передача счета на оплату;
- г) Отправка адреса, имени и контактов клиента стороннему производителю.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Договорная работа со сторонним производителем каминов запускается после подтверждения получения оплаты от клиента.

Все условия и требования к биокамину дублируются в договорах между компанией и сторонним поставщиком из договора между компанией и клиентом.

Контрольные точки:

№1: Договор с поставщиком согласован с руководителем отдела продаж;

№2: Условия поставки, модель, комплектация в договорах между клиентом и компанией строго дублируются в договорах между компанией и поставщиком;

№3: До заключения договора с клиентом зафиксировано наличие биокамина с нужными клиенту характеристиками у поставщика и оговорена возможность и условия поставки биокамина клиенту.



Описание бизнес-процесса продаж компании

1.5. Особенности продажи камина при полной и частичной оплате стоимости клиентом биокамина.

Продажи биокаминов по способу оплаты подразделяются на продажу с полной оплатой стоимости и продажу с частичной оплатой стоимости камина.

Принципиальное отличие в организации процесса заключается в том, что при полной оплате стоимости клиент вносит полную стоимость оплаты, а при частичной оплате клиент вносит оплату частично в пропорциях 50% предоплаты и 50% перед получением клиентом биокамина, либо 70% предоплаты и 30% перед получением клиентом биокамина.

В связи с этим при организации производства и доставки биокамина клиенту учитывается такой фактор, как передача камина клиенту только в момент полной оплаты камина клиентом. Более подробно по способам продажи написано в п.3.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Наша задача стремится к сто процентной оплате клиентом биокамина, но в исключительных случаях, мы можем предоставлять оплату биокамина частями.

Контрольные точки:

№1: Сделана попытка получить от клиента полную предоплату;

№2: Контроль полной оплаты клиентом биокамина до его передачи клиенту.



Описание бизнес-процесса продаж компании

2. Производство биокамина.

2.1. Размещение заказа на производство корпуса и топливного бака.

Запускает процесс по размещению заказа на производство корпуса и топливного бака подтверждение руководителя отдела продаж о поступлении оплаты от клиента за проданный биокамин.

К действиям по размещению заказа на производстве относятся:

- а) Отправка согласованного клиентом чертежа и других, согласованных с клиентом технических требований к биокамину на производство.
- б) Получение от руководителя производства сроков изготовления биокамина.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Основное внимание на этапе размещения заказа на производства корпуса и топливного бака следует уделять точности передачи технических требований и размеров биокамина, указанных в чертеже.

Контрольные точки:

№1: Технические данные на корпус и топливный бак биокамина подписаны клиентом;

№2: Зафиксирована дата планового производства корпуса и бака в системе;

№3: Клиент оповещен о запуске производства корпуса и топливного бака.



Описание бизнес-процесса продаж компании

2.2. Заказ стекол.

Процесс передачи заказа на производство стекол запускает получение подтверждения оплаты от руководителя отдела продаж.

Заказ стекол на все биокамины собирается в течение рабочей недели до пятницы.

Каждую пятницу сотрудник отдела логистики собирает все заказы на производство стекол и отправляет их на производство.

По итогу размещения заказа на производства стекол сотрудник отдела логистики предоставляет предварительную дату поставки стекол на склад компании.

Действия по передаче заказа на производство стекол:

- а) Отправка почтовым сообщением размеров стекол в отдел логистики;
- б) Получение сроков поступления стекол на склад компании.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Процесс изготовления стекол запускается параллельно с процессом изготовления корпуса и топливного бака.

Оповещение клиента о запуске производства стекол и корпуса с топливным баком происходит один раз.

Контрольные точки:

№1: Сроки изготовления стекол корпуса и бака не выходят за рамки сроков поставки клиента биокаминов по договору с клиентом;

№2: Заказ стекол, корпуса и бака сделан в один день;

№3: Клиент оповещен о запуске изготовления стекол, корпуса и топливного бака.



Описание бизнес-процесса продаж компании

2.3. Коммуникации с клиентом в период изготовления биокамина.

Коммуникации с клиентом во время изготовления камина сводятся к оповещению клиента о ходе изготовления.

За период изготовления происходит 2-3 коммуникации с клиентом.

Также при задержках в изготовлении менеджер своевременно оповещает клиента о задержках.

Контрольные точки:

№1: Клиент оповещен о дате изготовления;

№2: Клиент оповещен о дате отправки биокамина ему;

№3: В случае задержек с клиентом проведена работа.



Описание бизнес-процесса продаж компании

3. Организации доставки биокамина к клиенту.

3.1. Доставка биокамина собственного производства.

Запуск процесса происходит при поступлении корпуса биокамина, топливного бака и стекол на склад.

Действия по организации доставки:

- а) Сборка составляющих и упаковка биокамина для отправки;
- б) Комплектовка каталогами и купонами на скидку;
- в) Комплектовка биокамина документами продажи: оригиналами договора, счетом, гарантийным талоном, инструкцией по эксплуатации;
- г) Организация курьерской доставки камина;
- д) Контроль забора камина курьерской службой;
- е) Оповещение клиента об отправке биокамина и примерных сроках доставки.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

На текущем этапе нужно организовать доставку биокамина клиенту с высокой степенью организованности.

По ходу организации процесса важно оповещать клиента о сроках доставки.

Контрольные точки:

№1: Есть все составляющие биокамина;

№2: Наличие каталогов и купонов на скидку;

№3: Наличие документов продажи;

№4: Контроль сроков отправки камина курьерской службой;

№5: Оповещение клиента об отправке биокамина.



Описание бизнес-процесса продаж компании

3.2. Доставка биокамина стороннего производителя.

Доставка биокамина стороннего производителя запускается получением сообщения от руководителя отдела продаж о получении денег.

Перечень мероприятий при организации доставки камина стороннего производителя:

- а) Запрос договора и счета;
- б) Оплата биокамина стороннему поставщику;
- в) Отправка адреса и реквизитов клиента для отправки биокамина;
- г) Контроль комплектовки биокамина документами продажи;
- д) Контроль отправки биокамина клиенту сторонним производителем;
- е) Оповещение клиента об отправке ему биокамина.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Комментарии:

Задача текущего этапа приобрести биокамин у стороннего производителя и организовать доставку биокамина клиенту силами транспортной компании.

Контрольные точки:

№1: Контроль поступления оплаты от клиента;

№2: Контроль отправки биокамину клиенту;

№3: Оповещение клиента об отправке;

№4: Контроль получения клиентом биокамина.



Описание бизнес-процесса продаж компании

3.3. Доставка биокамина при частичной оплате.

Главное отличие доставки биокамина при полной и при частичной оплате заключается в том, что при частичной оплате передача биокамина происходит только после полной оплаты стоимости биокамина.

Это происходит за счет того, что изначально собственником биокамина в курьерской службе назначается наша организация.

Клиент убеждается в поступлении биокамина в терминал курьерской службы в его городе.

Вносит вторую часть оплаты и после этого происходит смена получателя.

Также возможна организация получения второй части оплаты при доставке курьерской компании путем услуги оплата при получении.



Описание бизнес-процесса продаж компании

3.4. Коммуникации с клиентом при организации доставки биокамина.

Обязательными коммуникациями при организации отправки биокамина клиенту являются следующие типы коммуникаций:

При получении подтверждения оплаты от клиента-оповещение клиента о том, что оплата получена;

При размещении заказа на производстве-оповещение клиента о том, что заказ размещен на производстве и сообщение о следующем этапе готовности заказа, примерный срок;

При получении стекла, корпуса и топливного бака на склад-оповещение клиента о том, что биокамин готов к отправке.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Обязательными коммуникациями при организации отправки биокамина клиенту являются следующие типы коммуникаций:

При отправке биокамина клиенту-оповещение клиента о том, что биокамин отправлен и сообщение о дате доставки биокамина;

При поступлении биокамина в терминал курьерской службы-оповещение о поставке биокамина в терминал курьерской службы и инструктаж о получении биокамина;

При частичной оплате-оповещение клиента о поступлении биокамина в терминал курьерской службы и договоренность о второй части оплаты;

При получении биокамина клиентом-договоренность о сроках обкатки клиентом биокамина и дате коммуникации после обкатки.



Описание бизнес-процесса продаж компании

Процесс доставки биокамина клиенту переходит:

1. В получение отзыва;
2. В претензионную работу.



Описание бизнес-процесса продаж компании

4. Получения отзыва от клиента.

4.1. Составление технического задания на получение отзыва.

Техническое задание на получение отзыва составляет руководитель отдела продаж.

Техническое задание на первый отзыв составляется по принципу "Закрытия сомнений целевых групп потенциальных клиентов".

В техническом задании учитывается вариативность в получении видео, аудио или письменного отзыва.



Описание бизнес-процесса продаж компании

4.2. Получение первого отзыва по биокамину.

Получение первого отзыва происходит исходя из технического задания.

Процесс сбора первого отзыва завершается при поступлении видео или аудио отзыва либо согласовании с клиентом письменного отзыва.



Описание бизнес-процесса продаж компании

5. Претензионная работа.

5.1. Предупреждение возникновения претензий.

Основными претензиями являются претензии по поводу доставки вышедшего из строя камина, разбитого при его доставке, а также выход биокамина из строя.

Перечень мероприятий по предупреждению претензий по поводу доставки вышедшего из строя камина:

Инструктаж клиента по составлению претензии на месте в случае получения вышедшего из строя камина;

Получение подтверждения от клиента о получении целого камина в день его получения в транспортной компании;

Ориентирование клиента по составлению акта-претензии в терминале транспортной компании в случае, если клиент не составил претензию на месте.



Описание бизнес-процесса продаж компании

5.2. Работа с претензией.

Задача менеджера по продажам провести переговоры с клиентом согласно сценарию "Претензионная работа".

Контрольные точки:

№1: Проведен инструктаж по приемке товара клиентом.

№2: Получено подтверждение получения целого камина в день доставки его клиенту.



Описание бизнес-процесса продаж компании

6. Карты контроля соблюдения бизнес-процессов.

Соблюдение всего перечня процессов производится по каждой сделке отделом аудита.

Контролю подлежат как сценарии продаж и коммуникаций с клиентом, так и соблюдения контрольных точек, приведенных в каждом процессе.

Карты контроля включают в себя следующие пункты:

6.1. Прием заявки на продажу биокамина.

№1: Время связи с клиентом не позднее 5 минут с момент поступления заявки.

№2: Время ответа на поступающий звонок не позднее 5 пятого гудка.

№3. При выходе клиента на связь необходимо произвести по 3 попытки в течении текущего рабочего дня с интервалом 1 час и три попытки в течении первой ближайшей смены с интервалом в 1 час.



Описание бизнес-процесса продаж компании

6.2. Процесс выбора клиентом биокамина:

№1: Сделана попытка переориентирования на выбор камина собственного производства;

№2: Зафиксированы технические требования клиента к камину и условия по месту и срокам доставки.

6.3. Договорная работа с клиентом в продажах камина

№1: Технические требования клиента, даты и места доставки перенесены в договор;

№2: Условия договора согласованы с руководителем отдела продаж;

№3: Получено письменное согласование чертежа камина клиентом.



Описание бизнес-процесса продаж компании

6.4. Договорная работа с поставщиком в продажах биокамина

№1: Договор с поставщиком согласован с руководителем отдела продаж;

№2: Условия поставки, модель, комплектация в договорах между клиентом и компанией строго дублируются в договорах между компанией и поставщиком;

№3: До заключения договора с клиентом зафиксировано наличие биокамина с нужными клиенту характеристиками у поставщика и оговорена возможность и условия поставки биокамина клиенту.

6.5. Особенности продажи камина при полной и частичной оплате стоимости клиентом биокамина.

№1: Сделана попытка получить от клиента полную предоплату;

№2: Контроль полной оплаты клиентом биокамина до его передачи клиенту.



Описание бизнес-процесса продаж компании

6.6.Размещение заказа на производство корпуса и топливного бака.

№1: Технические данные на корпус и топливный бак биокамина подписаны клиентом;

№2: Зафиксирована дата планового производства корпуса и бака в системе;

№3: Клиента оповещен о запуске производства корпуса и топливного бака.

6.7.Заказ стекол.

№1: Сроки изготовления стекол корпуса и бака не выходят за рамки сроков поставки клиенту биокамина по договору с клиентом;

№2: Заказ стекол,корпуса и бака сделан в один день;

№3: Клиент оповещен о запуске изготовления стекол, корпуса и топливного бака.



Описание бизнес-процесса продаж компании

6.8. Коммуникации с клиентом в период изготовления биокамина.

№1: Клиент оповещен о дате изготовления;

№2: Клиент оповещен о дате отправки биокамина ему;

№3: В случае задержек с клиентом проведена работа.

6.9. Доставка биокамина собственного производства.

№1: Есть все составляющие биокамина;

№2: Наличие каталогов и купонов на скидку;

№3: Наличие документов продажи;

№4: Контроль сроков отправки камина курьерской службой;

№5: Оповещение клиента об отправке биокамина.



Описание бизнес-процесса продаж компании

6.10. Доставка биокамина стороннего производителя.

№1: Контроль поступления оплаты от клиента;

№2: Контроль отправки биокамину клиенту;

№3: Оповещение клиента об отправке;

№4: Контроль получения клиентом биокамина.

6.11. Получения отзывов от клиента.

№1: Составлены технические задания на получение первого и второго отзыва руководителем отдела продаж;

№2: Отзывы собраны согласно технического задания.

6.12. Работа с претензией

№1: Проведен инструктаж по приемке товара клиентом;

№2: Получено подтверждение получения целого камина в день доставки его клиенту.



