

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) Плавно 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 оплаты.



## 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.





