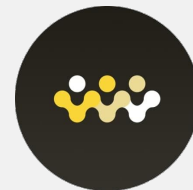


# Отдел продаж ОТК



Объединение  
Таксомоторных  
Компаний

# План собрания

- 1 Обязанности  
отдела
- 2 Воронка  
продаж
- 3 Работа с  
возражениями
- 4 Алгоритм работы с  
заявками
- 5 График работы
- 6 Цели на след месяц

## Обязанности отдела

- 1. Конвертирование продаж : Конечно, главная задача отдела продаж — делать продажи, подключение максимального кол-во водителей.
- 2. Удержание водителей.
- 3. Постоянное повышение коэффициента конверсии “продаж”.
- **Коэффициент конверсии** — это процент клиентов, совершивших “продажу”. В нашем случае процент вышедших на линию и выполнивших 1 заказ

# “Теплые” и “Холодные” звонки

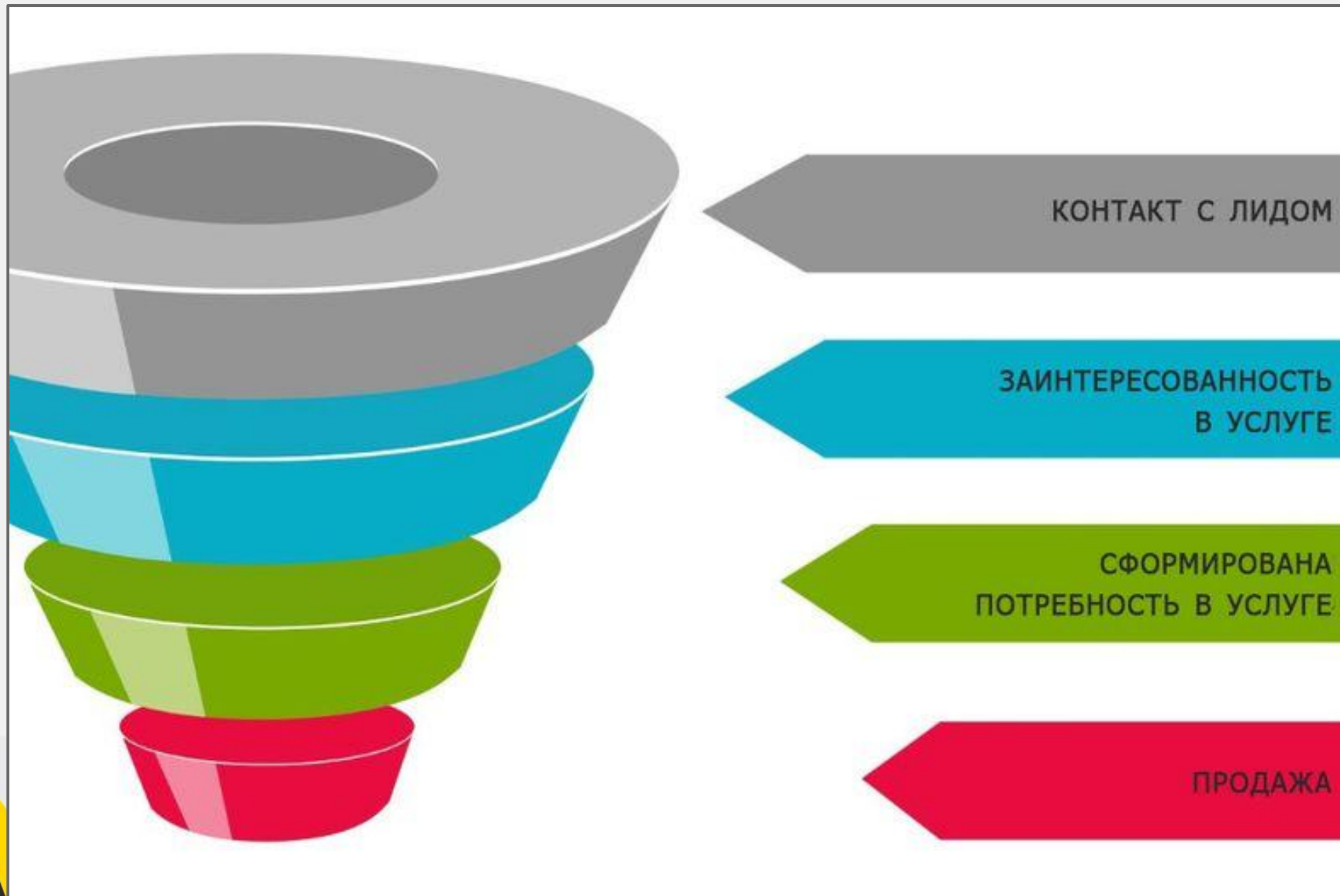
## Теплые звонки

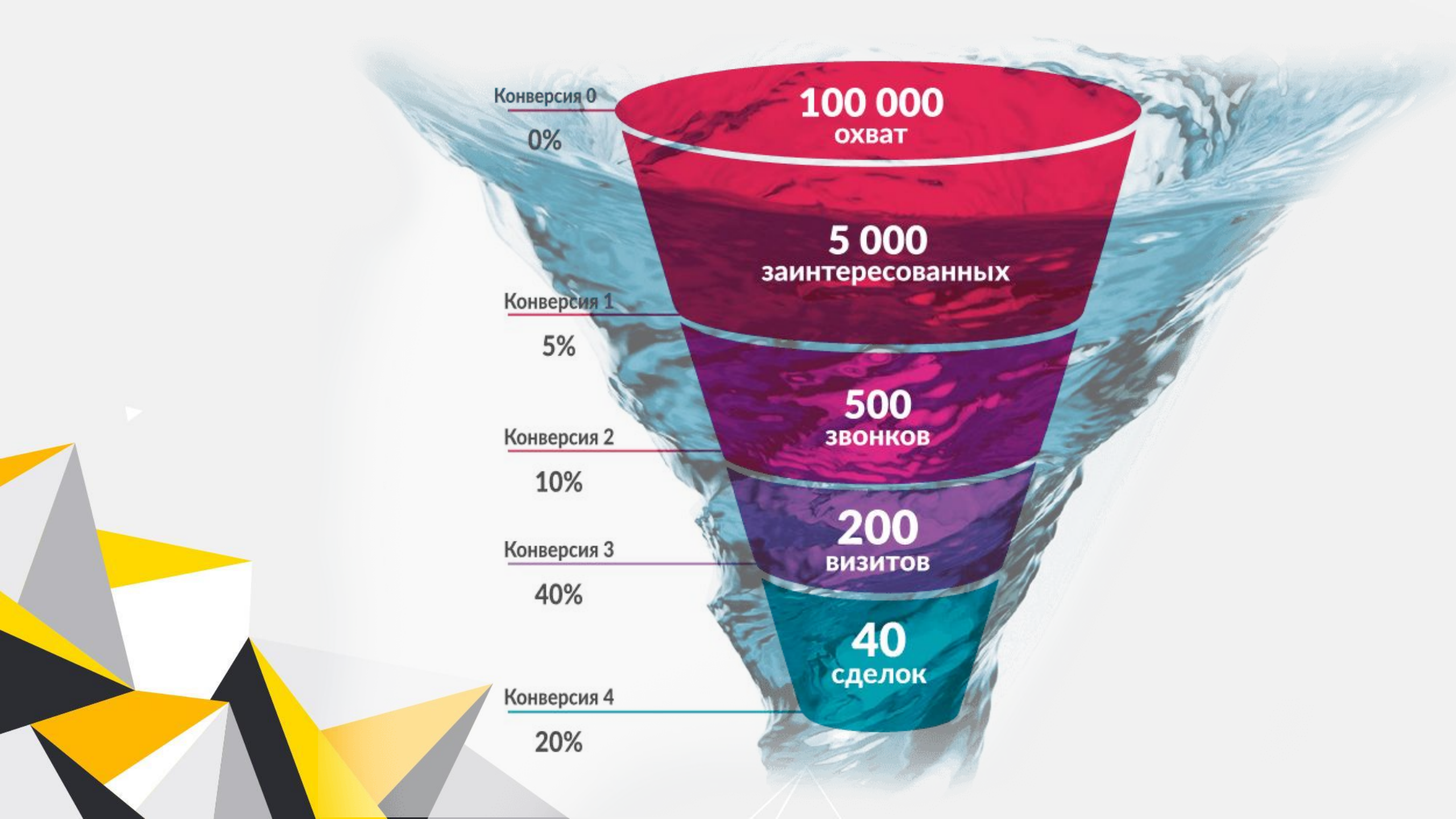
- Заявки через приложения
- Заявки с сайта, вк, таплинк
- Сарафанное радио
- Горячая линия
- Ватсап

## Холодные звонки

- Отвалившиеся водители
- Не вышел на линию
- Перестал выходить на линию
- Лиды
- База водителей

# Воронка продаж





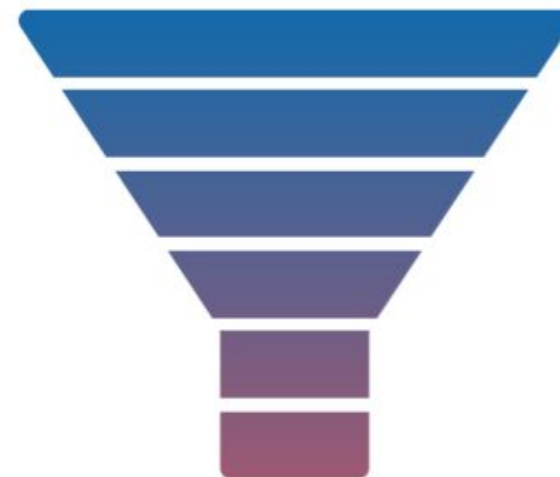
# Воронка продаж

## Основные этапы:

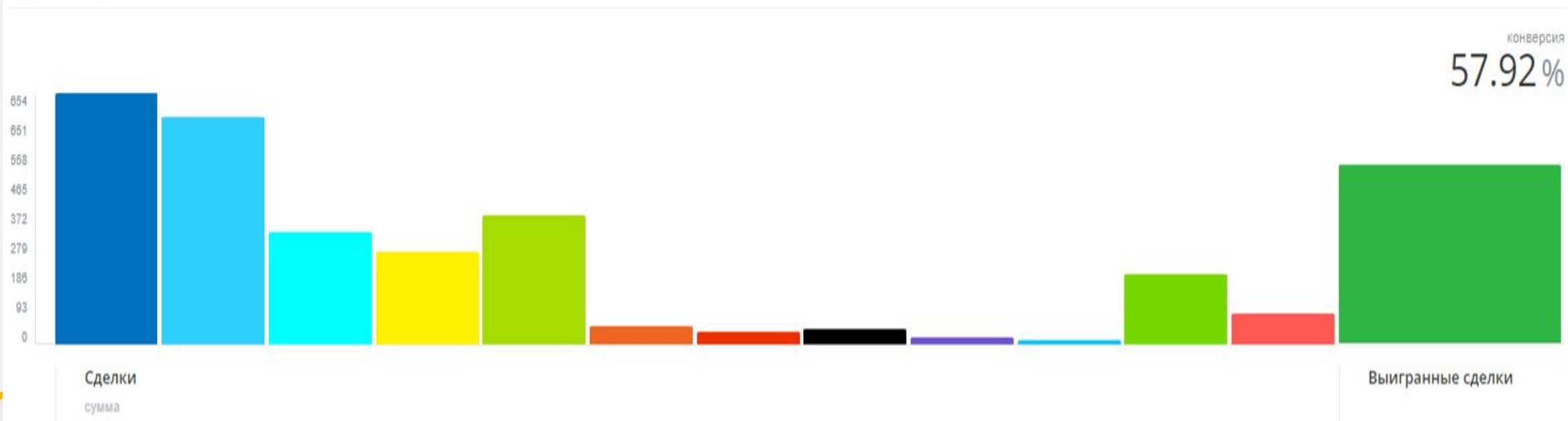
1. Установление контакта
2. Выявление потребностей
3. Презентация товара
4. Работа с возражениями
5. Завершение сделки
6. Feedback / удовлетворенность

## Дополнительные этапы:

7. Повторные продажи
8. Продажа отказавшимся



# Воронка продаж





# Воронка продаж

## 1 этап

- Первое касание менеджера с водителем
- Заинтересованность
- Выявление «проблемы»

## 2 этап

Направление на Прохождение фотоконтроля.

Работа с возражениями.

Я не хочу сейчас проходить.

У меня нет возможности.

Пройду позже.

Нет времени.

\*Обязательным является

Чтобы водитель зашел Именно в наш таксопарк

## 3 этап

Проверка фотоконтроля

Направление выход на линию

Решение возможных проблем

## 4 этап

Выход на линию

# Работа с возражениями

1. ВЫСЛУШАТЬ

-Подскажите что вас не устроило в работе прошлого таксопарка?

2. ПОНЯТЬ

Понять причину отказа водителя.

3. ПРИСОЕДИНИТЬСЯ

-Я вас понимаю... -Действительно Вы правы...

4. ПРИВЕСТИ КОНТРАРГУМЕНТ

-Именно поэтому я хочу предложить...

# Психологические приемы снятия возражений

- Способ “Спасибо за день, спасибо за ночь...”
- Способ “Я вас понимаю”
- Способ “Задать вопрос”

- Способ “Уточнение”

- Способ “Стадный инстинкт”

- Способ “Предложи выгоду”

## А как делать не надо?

- Спорить с клиентом
- Навязывать свое мнение.
- Превращать диалог в монолог
- Наоборот, показывать свою некомпетентность, затрудняться с ответами
- Не думать о клиенте вообще, рассматривать его как инструмент, средство для выполнения плана продаж.
- Бояться отвечать на возражения, соглашаться с каждым словом клиента.
- Думать, что возражение - это отказ!

# Алгоритм работы с заявками

## Заявка через приложение.

1. Первое касание → не отвечает → 30 мин → 2 часа → на след день (в течении 3 дней)

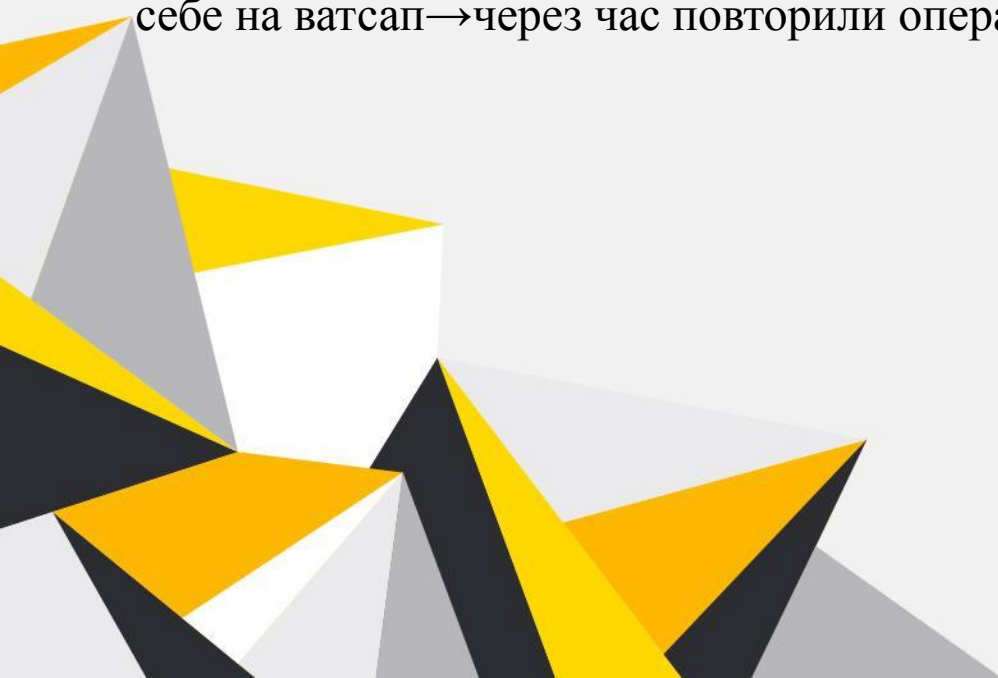
## Заявка Сайт, ВК

1. Первое касание → не отвечает → 30 мин → 2 часа → на след день (в течении 3 дней)

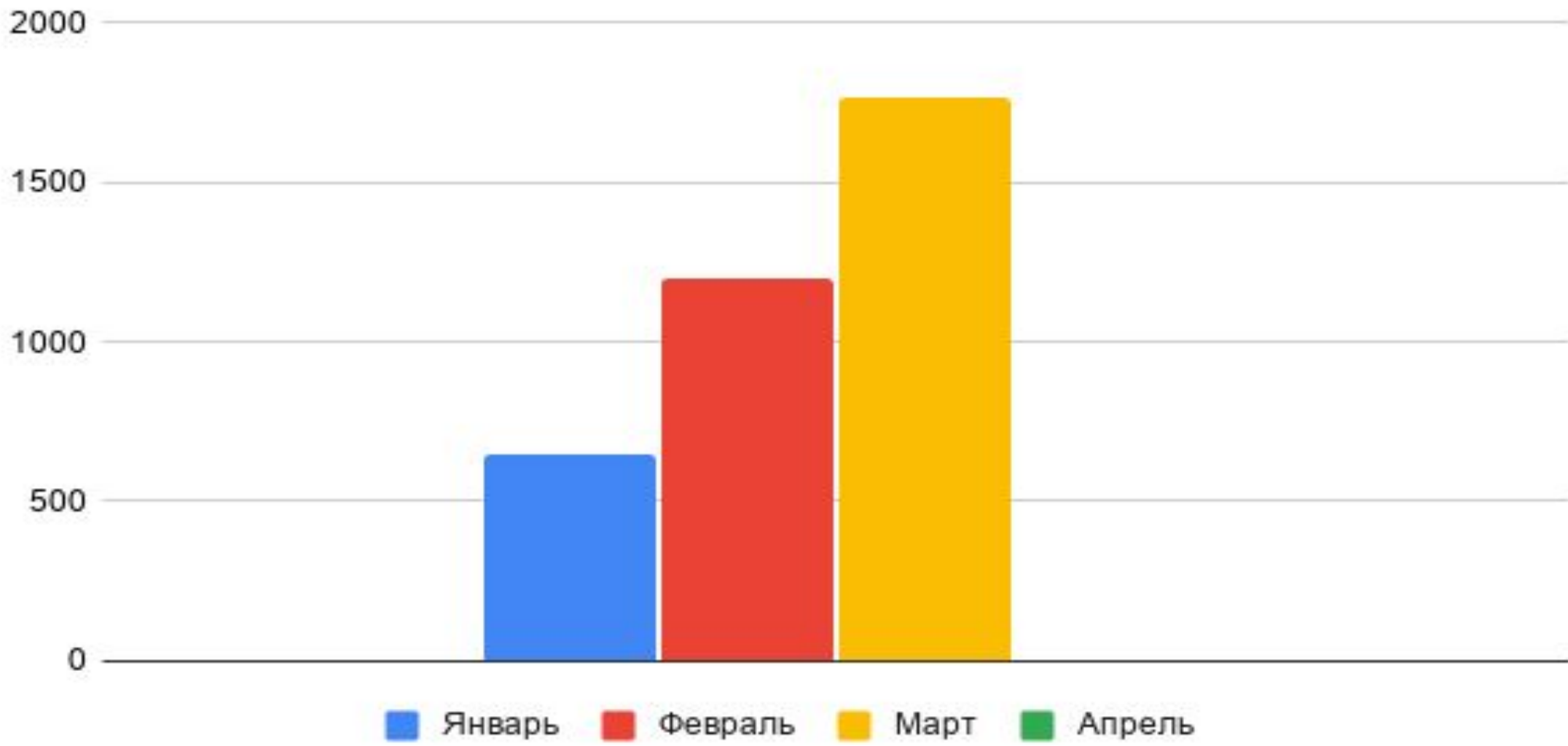
2. Первое касание → запрос документов → через 1ч смотрим прислал или нет → не прислал напомнили о себе на ватсап → через час повторили операцию → не ответил на след день.

## Лиды

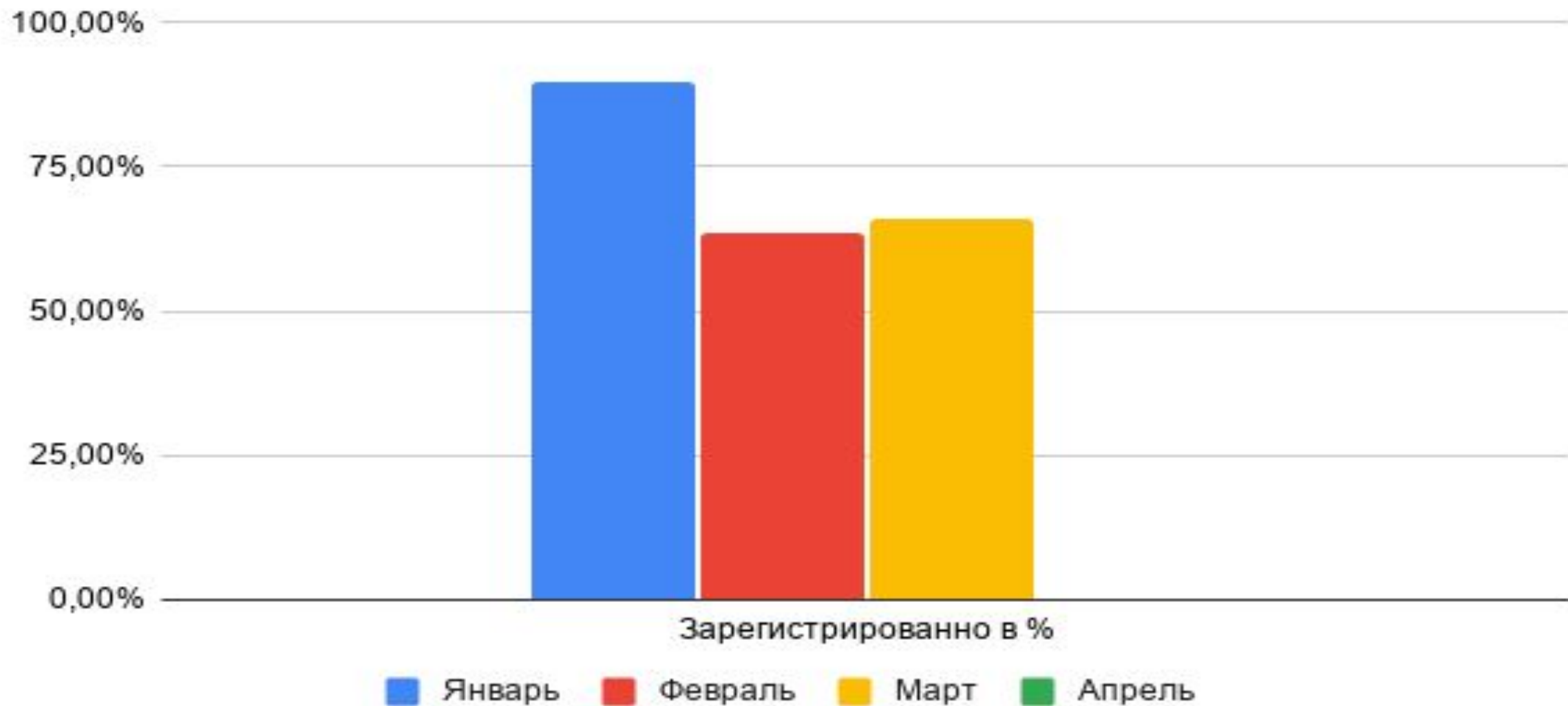
1. Первое касание → запрос документов → через 1ч смотрим прислал или нет → не прислал напомнили о себе на ватсап → через час повторили операцию → не ответил на след день.



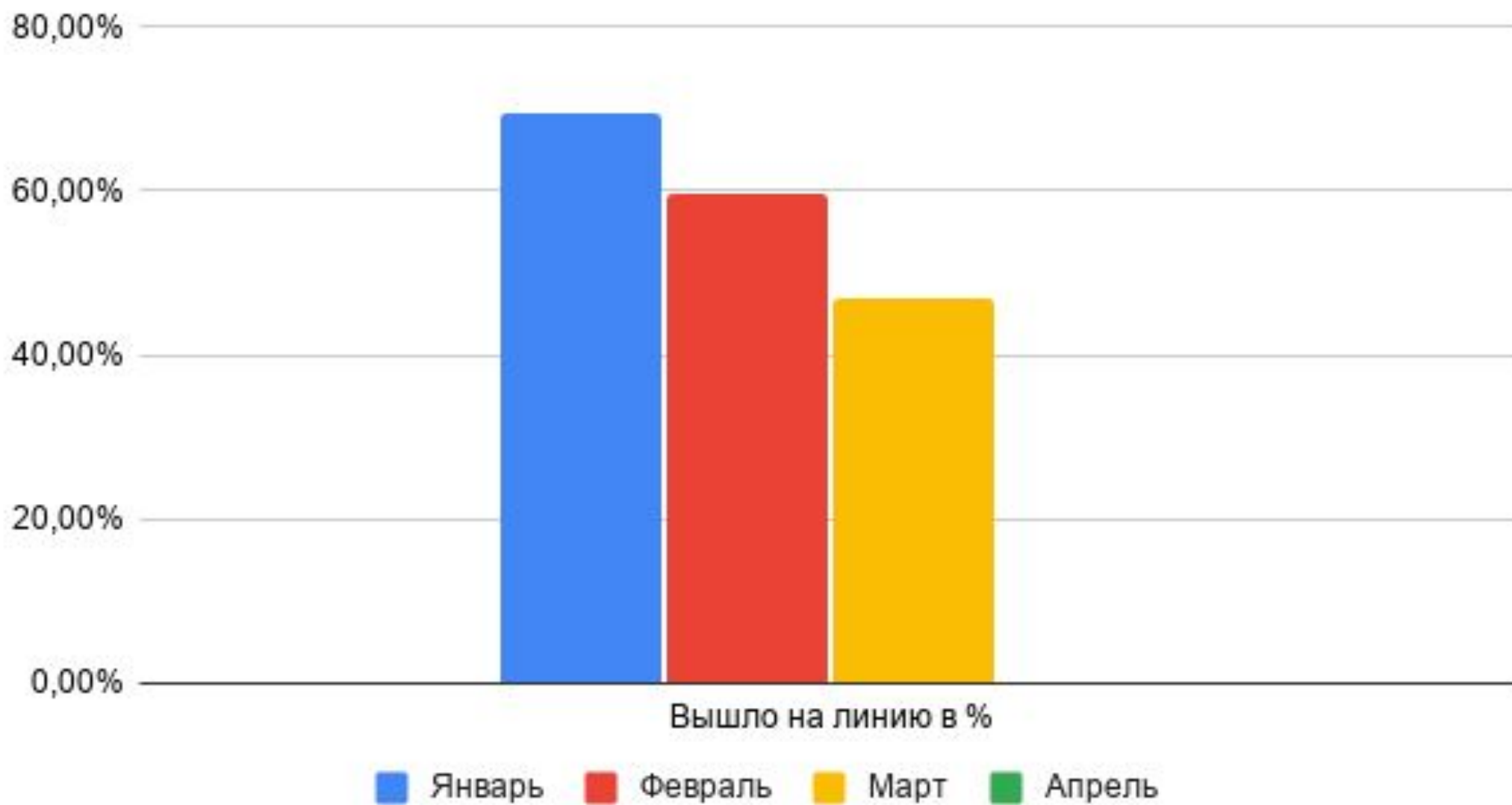
## Объем заявок



## Процент зарегистрированных в парки



## Выход на линию от числа зарегистрированных





## Конверсия в работающего водителя

