

**скоро финиш**



**самый полезный**

**самый бесполезный**

**самый легкий**

**САМЫЙ СЛОЖНЫЙ**

# САМО-УПРАВЛЕНИЕ В ПРОДАЖАХ

АЛЕКСЕЙ СЕМЕНЦОВ/ ШКОЛА ЭФФЕКТИВНОГО БИЗНЕСА

# Алексей Семенцов



- консультант и тренер по управлению и развитию бизнеса
- кандидат экономических наук,
- преподаватель МВА
- Более 600 довольных клиентов (повторные покупки 81.5%)
- более 200 тренингов в год
- автор 6 книг

# как вести конспект тренинга?

???	узнал новое	беру в практику
1. ...	1. ...	1. ...

**Само-  
менеджмент  
для  
менеджера  
в по  
продажам/  
ТП/...**



# Система выполнения фин. плана месяца

инструмент 1

## 8 вопросов для оперативного планирования

1. Есть ли персональный план продаж?

2. Выполнение на текущую дату

3. Каковы гарантированные продажи?

4. Каков размер случайных продаж?

5. Каков сухой остаток?

**6. Кто отдаст эти деньги?**

**7. Что я для этого должен сделать?**

**8. Когда это произойдет?**

# Пример

6. Кто отдаст эти деньги? **И-7, П-3, С-7, Г-4, М-2**  
**(квотированный поклиентский план продаж)**
7. Как забрать эти деньги у этих клиентов? **И: просто попрошу, П: надо дать хорошую цену на А, В, С: разговаривать надо, Г: хозка -2, электрика -1, 1-???**
8. Когда я заберу эти деньги? **И: спрошу в пн, П: вначале надо поговорить с боссом и согласовать цену – пт,...**

# Пример

1. Есть ли у вас персональный финансовый план (план продаж)/ фин. план? **2,4**
2. Знаете ли вы выполнение плана на текущую дату? (минимум 1 раз в неделю при месячном планировании) **0,31**
3. Каковы гарантированные продажи? **0**
4. Каковы мои случайные продажи в этом месяце? (известна сумма, но не знаю ассортимент и не знаю, кто купит) **2,0**
5. Сухой остаток? **0,4**
6. Кто отдаст эти деньги? **Петри 0,1, Магнит 0,02, Рябчиков 0,1...**
7. Как забрать эти деньги у этих клиентов? **Рябчиков: новогодка для физиков и организаций (около 100 SKU в 2х заявках) по хорошей цене**
8. Когда я заберу эти деньги? **Рябчиков: новогодка для организаций: пт (6.11)**

# Пример. Александр НН

1. Есть ли у вас персональный финансовый план (план продаж)/ фин. план? **4,0**
2. Знаете ли вы выполнение плана на текущую дату? (минимум 1 раз в неделю при месячном планировании) **0,8**
3. Каковы гарантированные продажи? **0**
4. Каковы мои случайные продажи в этом месяце? (известна сумма, но не знаю ассортимент и не знаю, кто купит) **2,7**
5. Сухой остаток? **0,5**
6. Кто отдаст эти деньги? **Черепков 0,125, К 0,125, Ш 0,125, П 0,125**
7. Как забрать эти деньги у этих клиентов? **Ш: сезонка (крышка и комариные дела)**
8. Когда я заберу эти деньги? **Ш: вторая неделя июня, по приходу товара на склад**

# Пример. Роман. Питер

1. Есть ли у вас персональный финансовый план (план продаж)/ фин. план? **2,5**
2. Знаете ли вы выполнение плана на текущую дату? (минимум 1 раз в неделю при месячном планировании) **0,3**
3. Каковы гарантированные продажи? **0**
4. Каковы мои случайные продажи в этом месяце? (известна сумма, но не знаю ассортимент и не знаю, кто купит) **2,0**
5. Сухой остаток? **0,2**
6. Кто отдаст эти деньги? **ООО «123» 0,1**
7. Как забрать эти деньги у этих клиентов? **ООО «123» дать скидку на ходовку**
8. Когда я заберу эти деньги? **ООО «123» 2 неделя**

Люди все равны друг другу,  
а клиенты не равны

перспективные клиенты =  
клиенты (действующие и  
потенциальные), где  
возможем максимальный  
прирост продаж

# Система развития клиентов (и действующих и новых)

инструмент 2

# Система развития клиентов (и действующих и новых)

1. Анализ ОКБ и выбор высокопотенциальных клиентов (хороший общий объем закупа + высокие нереализованный потенциал)
2. Формирование шот-листа клиентов в «глубокую проработку» (от 3х до 15 клиентов на менеджера)
3. Формирование по каждому клиенту из шот-листа плана «прорыва»
4. План утверждает босс
5. Под план прорыва делается action plan (план действий)

# Пример

клиент	Коленко
Наша позиция	<b>Средняя.</b> Клиент берет только электрику (около 200 в мес, 4 заявки). Берет мелочь (18% маржи, это нормально). Общаюсь с администратором, отношения дружеские. Он делает заказ. Выше есть товареды, с ними сложно
Потенциал клиента	<b>Высокий.</b> Около 200 м2 торговой площади. Большой ассортимент (и сантехника, и хозка, и инструменты). Свободная выкладка. Платит хорошо. Объем в месяц может достигать до 2 млн по интересующим нас товарным группам
Стратегия/ожидаемый результат (1.03.2021)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Расширили ассортимент по хоз (с 20-30) до 200 SKU</li><li>• Залезли с сантехникой: хотя бы смесители (до 50 SKU)</li><li>• Вышли на оборот 500 (Вадим обещал помочь)</li></ul>

# Пример

клиент	Шахов
Наша позиция	<b>Средняя.</b> Общаюсь с руководителями. Берут только электрику. Нам отдали только электрику, все остальное «посмотрим, проанализируем» (и этот «анализ» длится уже 6 мес). Стоит около 80 SKU (130 тыс оборота в мес). Маржи 21% (хорошо 😊)
Потенциал клиента	<b>Высокий.</b> 3 магазина по двум городам. Крупный клиент для нашего города. Электрика, сантехника, хоз.группа, товары для дома, электробытовые товары. Оборот по «нашим» группам 3 млн (по одному из магазинов) Хорошо платит.
Стратегия/ ожидаемый результат (1.03.2021)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ввела хозтовары: 200 SKU (150 тыс/мес)</li><li>• Ввела сантехнику: 100 SKU (300 тыс)</li><li>• Оборот 500 тыс/мес</li></ul>

# Пример. Александр. Питер

клиент	Окунев
Наша позиция	<b>Слабая.</b> Нерегулярные заказы по плавающему ассортименту (150 SKU). Около 80 тыс/ мес. У клиента есть сложившийся пул поставщиков. Удалось зайти только со сменой закупщика. Контактный, но не проработанный
Потенциал клиента	<b>Потенциал.</b> 3 млн/ мес (в сезон). Точка на выезде из города. Высокая сезонность.
Стратегия/ ожидаемый результат (к 1.08)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выросли в 3 раза (до 250 тыс)</li><li>• Завели ручной инструмент (50 SKU), электрика (100 SKU), сад (100 SKU)</li></ul>

Помощь босса: проработка ассортимента (в какой последовательности что заводить)

# Пример. Наталья. Тула

клиент	ИП Соловьев
Наша позиция	<b>Средняя.</b> У нас берет 25% своих потребностей (электрика и светотехника). 100-150/мес. Берет регулярно (ежемесячно). Общение с хозяй, общается открыто и конструктивно.
Потенциал клиента	<b>Высокий.</b> Общий оборот по интересующим нас товарным группам: 500-700 в зависимости от сезона. Он пока у нас мало берет того, что нам было бы интереснее (маржинальнее)
Стратегия/ожидаемый результат (к 1.09)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Может прирасти до +100. Можно получить этот прирост за счет хоз.товаров</li></ul>

# Пример. Ирина. НН

<b>клиент</b>	<b>Хаширов</b>
Наша позиция	<b>Средняя.</b> Продаем на 320/мес, еженедельно. Продаю только электрику. Отношения хорошие
Потенциал клиента	<b>Высокий.</b> Общий оборот 1-1,2 млн. Клиент продает электрику и, прежде всего, сантехники. Это строительная база на выезде из города, где есть два магазина с очень хорошей проходимостью и расположением
Стратегия/ ожидаемый результат (к 1.09)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Завела 20 SKU по сантехнике + 120 тыс (только за счет сантехники)</li></ul>

# План реализации стратегии по клиенту

1. Собрать информацию у продавцов о слабых сторонах конкурента и обсудить ее с ЛПР. Цель: ЛПР признал, что проблемы есть
2. «Нога в двери»/ колея. Убедить ЛПР завести 3-5 SKU, смотивировав ЛПР (с помощью скидки на электрику) и предложив акцию для конечников
3. При заказе электрики «добить» сумму +X сантехникой (иметь готовое решение: набор SKU)
4. После успешного опыта договориться о регулярной нашей доле/ стенде

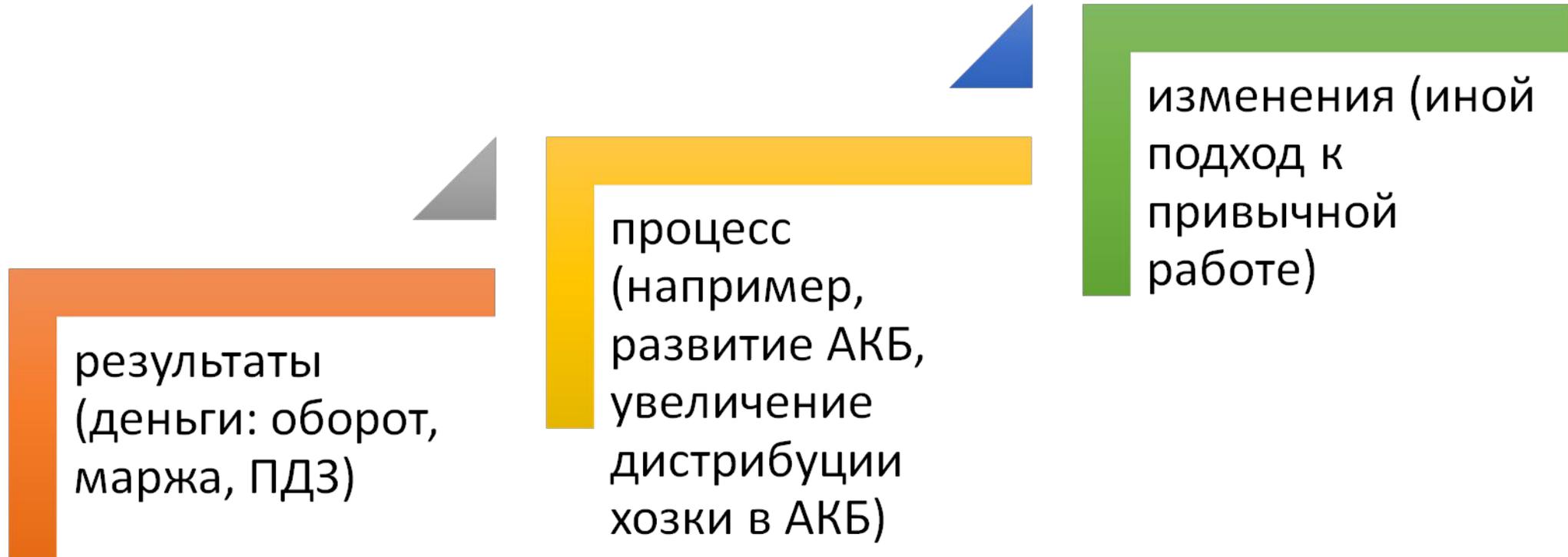
# Система развития ЛИЧНЫХ НАВЫКОВ продаж

инструмент 3

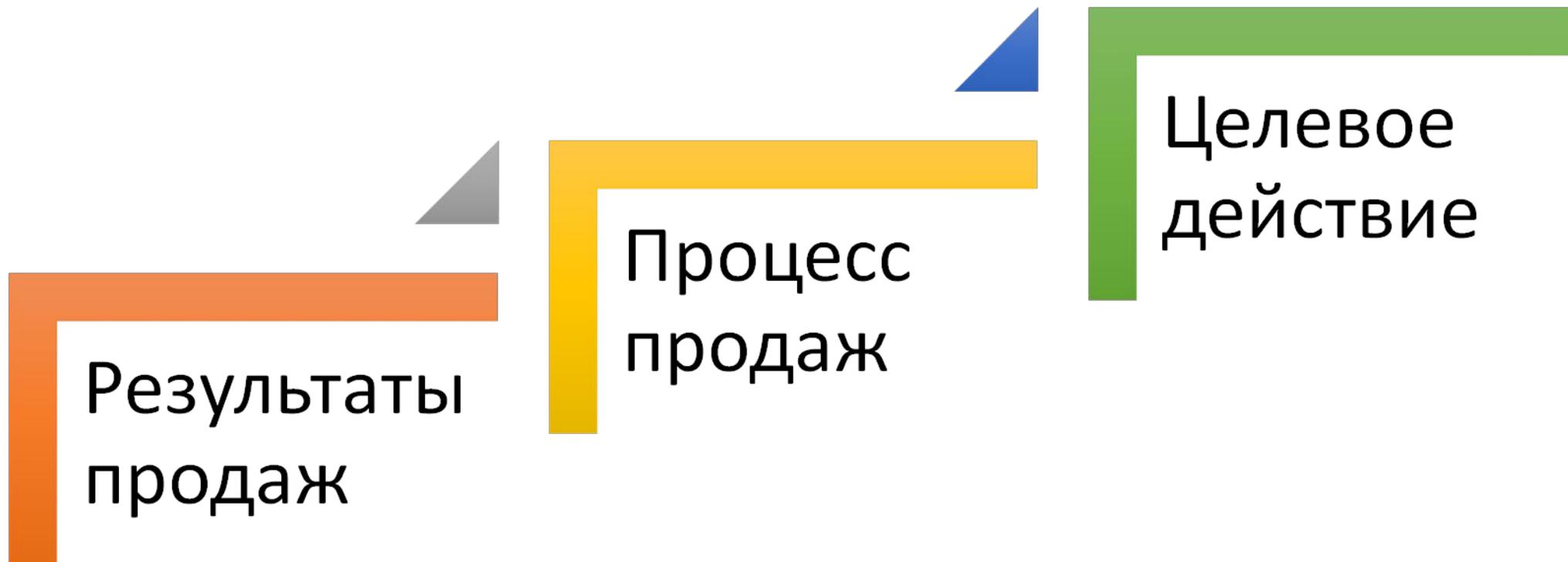
Св.ТП у которого факт =  
хотелкам

**Сумасшествие** = попытка  
получить другие  
результаты делая тоже  
самое, что делал раньше

# Лесенка развития продаж



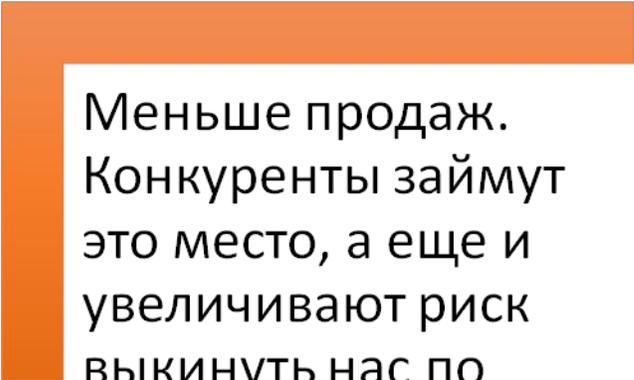
# Как понять, какая привычка мне нужна?



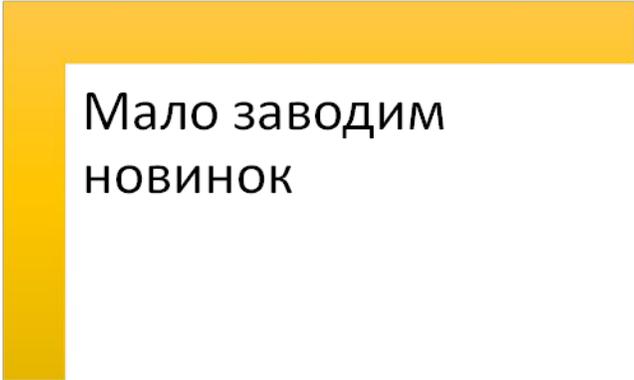
# Какой процесс может потребовать улучшений?

- Развитие АКБ (привлечение новых клиентов)
- Расширение ассортимента (SKU, бренды, категории)
- Маржиться (вывод клиента на нужный уровень рентабельности)
- Отработка дебиторки
- Обеспечение регулярных поставок
- Не косячить при обработке заявок клиентов и обеспечении отгрузок
- ...

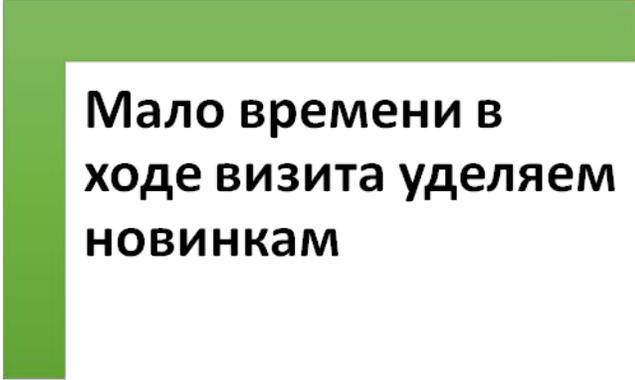
# например? Новинки



Меньше продаж.  
Конкуренты займут  
это место, а еще и  
увеличивают риск  
выкинуть нас по  
тому, что мы  
поставляем

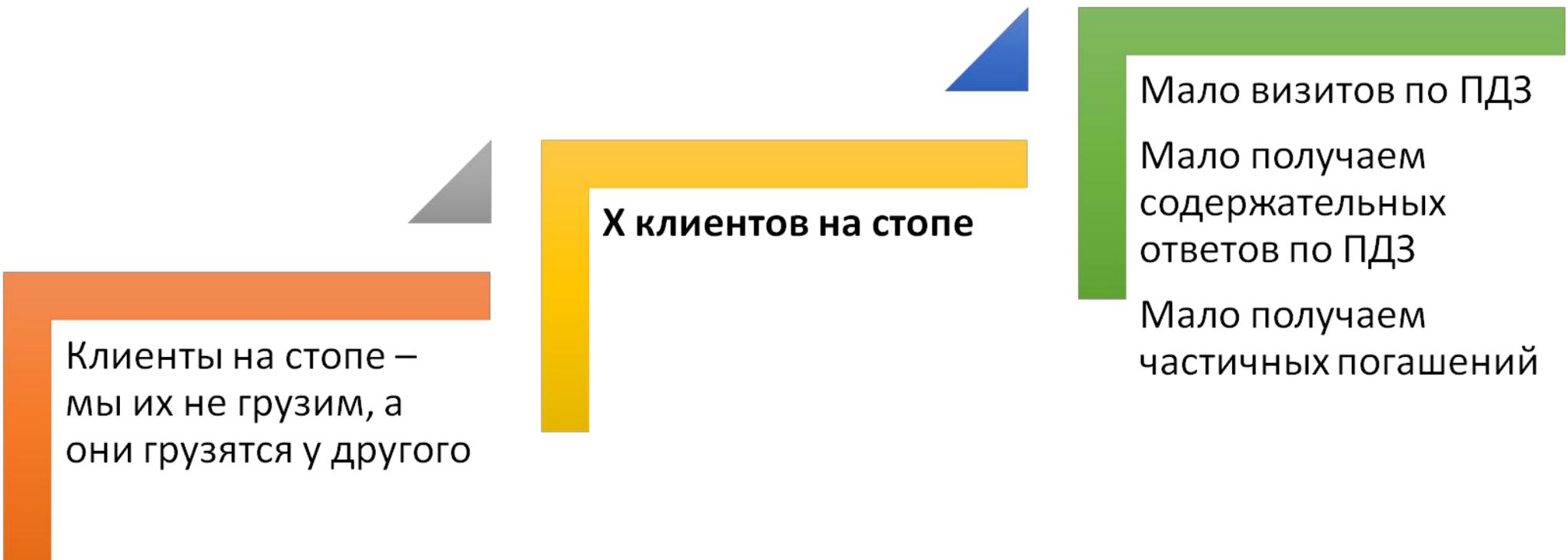


Мало заводим  
новинок



Мало времени в  
ходе визита уделяем  
новинкам

# А еще? ПДЗ



Клиенты на стопе –  
мы их не грузим, а  
они грузятся у другого

**X клиентов на стопе**

Мало визитов по ПДЗ

Мало получаем  
содержательных  
ответов по ПДЗ

Мало получаем  
частичных погашений

# Еще можно? Штрафы от сетей

## Штрафы от сетей

Риск вывода позиций  
из матрицы

Аут офф сток в сетевых  
ТТ

Не учитываем размер  
ТО на складе магазина

Делаем неправильный  
расчет уходимости

Не смогли убедить  
товароведа заказать  
столько, сколько нужно

# Николай. Смоленск. Вампир средней полосы

30 ТТ (АКБ),  
сейчас 1

Развитие АКБ  
быстро

целевой клиент  
получил  
минимум 3  
адресных  
предложения

# Сергей. Кострома

20% средняя  
маржинальность,  
довести до 25%

Продажа позиций с  
маржой больше 20%

Делать  
комбинированные  
предложения с  
ориентацией на  
общую

Одинаковая наценка  
на всю заявку

# Михаил. НН

Сейчас 565 ПС/  
700 хочу ПС

Развитие АКБ  
на перифирии

Задалбывать  
клиентов,  
даже если они  
ничего не  
берут

# Что не так?

1. Менеджер не совершает целевого действия
2. Менеджер что-то делает не регулярно
3. Менеджер что-то делает плохо или формально

3.Награда



1.Стимул



2.Действие



**Петля  
привычки**

# Как знание превратить в дело?

**Задалбывать клиентов на периферии, даже если они ничего не берут**

Сделать список задолбышей на неделю и вычеркивать их после контакта

Наградить себя несколькими кусочками вяленого мяса (лосятина) за каждый контакт с перефирийным мозгоклюем

**Делать комбинированные предложения с ориентацией на общую маржинальность**

Еженедельный отчет, по всем клиентам, где маржа ниже XX%- сразу сажусь за формирование комбо

Если я «затащил» в клиента заявку с повышенной общей маржинальностью, то я могу попросить, чтобы меня похвалил босс 😊

**Делать целевым клиентам минимум 3 адресных предложения**

Как только у меня в прайсе появляется первая цена, я на ее основе делаю предложение всем моим потенциальным клиентам, кто еще мне не сдался

Ставить точки/флажки на карту города

Домашняя работа. Сдаем боссам, боссы – своим боссам, самый большой босс – мне 😊. 15.06.21

### Варианты

1. Разложить план июля по 8 вопросам
2. План проработки 1го перспективного клиента
3. Одна привычка по саморазвитию продаж

### Задание

Выберите одно из трех заданий, которое вам лично полезнее и практичнее

Дорогие друзья и студенты!

Для увеличения эффективности тренингов и включенности участников в процесс обучения мы сейчас используем канал в Телеграмме.

Перейдите по QR-коду или ссылке и подписаться на канал (кнопка "подписаться")

Там размещены полезные материалы и будут появляться новые



[t.me/guruprodazh](https://t.me/guruprodazh)

## ДИПЛОМЫ

Чтобы сказать электронный диплом

Перейдите по QR-коду или по  
ссылке

<https://drive.google.com/drive/folders/1ZEbo4ADoUEIytPPkMP-kb2abCpnH3DH6?usp=sharing>



4 июня 2021г