

# Презентация

Август 2017

# Что я хочу вам донести?

Темы сегодняшней презентации:

- Маркетинг ( клиентоориентированность)
- Мотивация
- Дисциплина
- Планы
- Задачи
- Отчеты
- Будущее
- Выручка
- Выводы

# Интерес

- Вам это интересно?
- Планы на ближайшие три месяца. У кого какие планы?

# Мотивация

- **Бизнес** (англ. business «дело», «занятие», «предприятие») — предпринимательская, коммерческая или иная деятельность, которая не противоречит закону и направлена на получение прибыли посредством продвижения полезных и качественных...

Вот так пишут в википедии не буду многословить что я понимаю что такое бизнес. Ну я понял такую простую вещь. Бизнес это организм человека - машина. Соответственно если какой-то орган организма дает сбой человек чувствует себя не хорошо. У него плохое самочувствие, но он даже сам не понимает что не все в порядке. Так же могу сказать про Ярославу машину Лада 99 не чего неболит мчит как пуля. Что бы чувствовать себя отлично в прекрасной настроении и ездить на рабочей лошадке. Нам нужно правильно кушать не бухать пить воду а не пиво т.е. грамотно и слаженно работать! Мы и есть этот организм пусть то кто-то печень, кто то член кто то мозг кто то желудок и кишечник и т.д. Итак что бы не получить импотенцию нам нужно следующие!

# Работа

Слаженная работа пусть даже это то же магазин техники apple так должно быть везде.

Так как мы не идеальные продавцы нам нужно уметь продавать и быть клиентоориентированным. Вопрос что продавать говно? Которое приносят через пару дне? Нет я так не думаю. Нам нужно ребята знать свои план написанный вечером. Знать свои задачи. Быть дисциплинированным и всегда подготавливать свои отчеты- выводы. Те кто этого не будут делать будут наказаны. Я уважаю каждого кто работает с нами. Любые ваши пожелания будут выполнены. Я помогу каждому из вас если у вас возникнет что то непредвиденное неладное и т.д. Нужно будет ебальники бить пойду бить и похуй что будет нужно будет помочь что то сделать сделаем ! Это можно перечислять бесконечно. Я никто без вас парни и вы также никто без меня мы организм. И если печени захотелось отдохнуть на выходных ? Всегда пожалуйста. Работа наизнос недопускается. Это тоже самое что уйти в запой на месяц. Что будет с человеком??? Наверное ему будет не очень. Работа его организма будет не совсем. Так и в бизнесе если нужен выходной мы всегда пойдём к вам на встречу если нужно от 2 до 3х всегда пожалуйста. Ну а если вы хотите больше то увы это тоже самое что кишечник не работает 3 дня. Человек немоден посрать это бизнес и мы должны нормально работать.

# Дисциплина

- Есть задача – есть результат  
**Дисциплина** — правила поведения личности, соответствующие принятым в обществе нормам или требованиям правил распорядка. Строгое и точное выполнение правил, принятых человеком к выполнению  
У каждого должен быть четкий план действий на день. Выполнение задачи в срок. Вернемся к биологии. Сердце человека не работает 3 часа что будет? Смерть это бизнес!  
У каждого и нас должен быть определенный план задач которые нужно выполнить в определенный срок времени. А также предоставить отчет по выполненной работе. Это цепочка! Есть задача далее отчет вывод новая задача. Тем самым друзья мы идем вверх по лестнице. И это бизнес !!! Вверх по лестнице обуславливается от нашей выручки о выручки я расскажу чуть позже

# Жесткий ультиматум

- Каждый кто не выполняет задачу получает штрафной балл в общем их три!

1 Балл: Человек лишается своей зарплаты на день.  
(бесплатно работает день)

2 Балл: Человек лишается своей зарплаты на 3 дня.  
(бесплатно работает день)

3 Балл: Бесплатная работа неделю

4 Балл Вылет

Кто считает меня дауном? Я себя им не считаю. И давать штрафные баллы просто так мы тоже не будем. Есть оправдание оправдание должно быть обоснованно. Ситуация неопределимой силы она тоже может спасти от штрафного балла. Я надеюсь даже до 2 балла мы с вами не дойдем. Самая настоящая ответственность!

- Интересно?

# План

- Каждый из нас должен знать свой рабочий план на день. Каждый из нас должен знать за что он отвечает и его обязанности (обязанности всегда видоизменяются). В данный момент мы рассматриваем управляющего. Что будет с человеком когда у него не будет плана действий? Он как ветер и мяч будет либо лететь кудато либо прыгать с места на места. Так же это касается и личной жизни. Помимо работы ежедневник это неотъемлемая часть человека.



# Отчет

- У каждого должен быть отчет о проведенной работе за день. И какие выводы он из этого сделал. Что нужно изменить что нужно поменять добавить и т. д. Отчет по задачам предоставляется в электронном виде. Мы анализируем каждый вывод и делаем новые задачи. Время отправки отчета в беседу 21:30 Форма заполнения такая. Во время планерки делать чуть раньше 21:00 (вт. Чт.) Т.е. должно быть дата в наименование. Имя. Пример тому Евгений. В отчете пишем кол-во задач, процедура выполнения, вывод.

# Планерка

- Собираться мы с Вами будем 2 раза в неделю это Вторник и пятница. На планерке мы сидим с довольным видом отличным настроением без телефонов и отвлеканий. Полной концентрации рабочего процесса. Время планерки вечер 22:00. Длительность 1 час – 1,30 мин. По времени делаем все быстро доходчиво и ясно все объясняем.

# Тема №1 Сегодня

- Тема сегодняшнего нашего собрания это клиентоориентированность. Вопрос кто знает что это такое? Другими словами это чистый воды маркетинг. Кто знает что такое маркетинг? И так продолжаем.

**Маркетинг** — это организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации.

Сейчас мы будем с вами работать над нашей клиентоориентированностью другими словами (клиент наш друг).

# Клиентоориентированность

## 1 День

Визитные карточки. Вопрос зачем мы их делаем? Визитка идет в руки к нашим друзьям- нашим Клиентам и нашим потенциальным клиентам. Это мы делаем в любой ситуации при покупке телефона или просто обычным простым рядовым людям знакомым друзьям и т.д. Мол вот я занимаюсь продажами техники Apple возьмите пожалуйста визитку. Тем более визитки у нас нормальные с отличным дизайном. Одна визитка стоит 10 рублей соответственно кому попало их давать не стоит. Каждого клиента мы должны знать по имени ( Дмитрий , Евгений, Андрей, Ярослав , и т.д.) Всех называть вежливо и с большой буквы

# Клиентоориентированность

- **День 1**

Улыбка дауна! Человек зашедший к нам в офис должен встретить улыбающегося дауна т.е. своего друга. Улыбка всегда и везде в любой ситуации. Клиент заходит в офис. Представим что это твой друг детства которого ты уже не видел много лет. Представьте что будет с твоим ебальничкам и ебальничком твоего друга когда вы встретитесь) Нужно повесить смайлики на футболку. Футболка дауна. Если Вы увидели на улице своего покупателя вы должны поприветствовать его улыбнуться пусть он где то далеко от вас. Начнем улыбаться?

- Клиенты на всю жизнь. Любить клиента с выгодой для себя !  
Формула клиента на всю жизнь. Показ формулы  $t * z * r$  t- лет z- заказ r- рубли. Вот такую цифру может нам принести Вася за год. Мы видим не то что у нас хотят купить и на этом мы заработаем пару тысяч а мы выдим в клиенте деньги и это явно не 2000. Это намного больше. Акцент на работу в долгосрочной перспективе.

# Клиентоориентированность

## День 2 Точки контакта:

Ситуации, моменты места интерфейс. В офисе должна царить атмосфера дома клиент пришел к себе домой. Ему должно быть комфортно. Если он захотел попить нужно налить ему это если он захотел. Если предложить ему кофе нужно сделать ему кофе. Тем временем он слушает музыку на фоне пьет кофе а вы клеите стекла. Это и есть точки контакта. Всегда чистота гармония и забота нашим друзьям. Люди жалуются что не могут нас найти. Вывод нужно делать вывеску это наша плохая точка контакта. Цепляющая вывеска

Точки контакта бывают:

положительные

отрицательные

нейтральные

Улучшение наших точек контакта. Группа сайт дизайн интерьер

# Клиентоориентированность

- **День 2**

СЮ Хорошие манеры. Общение с клиентом не должно быть мата. Все должно быть четко ясно. Хорошие манеры это редкость это ценность и отличие. Соответственно кому приятно слушать твои маты? Мат это грязь по моему. Вывод нужно не слова не говорить про мат. Клиент в нашем лице должен увидеть гуру специалиста. Который ему поможет.

# Клиентоориентированность

- **День 3**

Индекс NPS. Клиенты делятся на 2 вида

1) Промоутеры ( дают рекомендации)

2) Нейтралы ( может быть порекомндуют)

3) Критики ( паразиты ) плохие оотзывы нет рекомендаций

Вопрос клиенту №1 . Насколько вы готовы порекомендовать нас вашим друзьям?

Вопрос клиенту № 2. Почему вы поставили нам такую оценку?

Формула NPS: %пром. - %крит = NPS Должен быть 83%

Вопрос: Что бы мы могли сделать что бы вы поставиль нам оценку 10.

Эти вопросы должны быть в группе или в другом опросе.



# Клиентоориентированность

- Клиенты. Что мы слушаем?
- Позитив
- Идеи
- Вопросы
- Жалобы
- Лиды ( наводки на потенциальных клиентов)

Наши клиенты могут давать вам негатив могут давать позитив задавать нам вопросы. Критиковать нас и т.д. Обратная связь способность клиенты легко выйти с нами на контакт. Это у нас есть и это хорошо. Мы должны слушать что нам говорят слушать человека с улыбкой. Протянуть ему руку помощи. Мы должны слушать что нам говорят

От компаний которая хорошо слушает, клиенты не уходят. Такую компанию еще и рекомендуют. Внимание Внимае человека на себя открыть свои глаза как будто ты увидел что то шокирующее. Больше каналов обратной связи. Позвонить человеку если он поменял телефон спросить как у него дела как ведет себя телефон. Попросить прощение если у него сломался он. Клиент должен чувствовать себя Выше. А мы должны его слушать. Клиент это твой лучший друг. Все должны нам говорить спасибо и все должны восхищаться нашей работой. Невольно оставляя отзывы невольно писать фотографии и снами фотографироваться. Это чистая психология

# Клиентоориентированность

- **День 4**

Работа с жалобами. 2 самых популярных способа потерять клиента это попросту не обращать на него внимания ничего не предпринимать для улучшения ситуации. Жалоба?

Словарный запас:

Сопри купон отправить по адресу открытку и попросить прощение.

# Клиентоориентированность

- **День 5**

Интерес к клиенту. Внимание внимание должно быть на каждом из клиентов. Мы должны завести с ним разговор. Найти общий язык, улыбаться, разговаривать с ним предложить ему чая или кофе. Такое ощущение что к нам пришел наш младший брат да он еще и голоден. Если мы этого не будем делать значит вместе мы работать точно не будем .

# Клиентоориентированность

- Опросы: Самая бестолковая вещь которую мы делаем?  
10 приятных вещей что мы можем сделать для наших клиентов быстро и не дорого!

# Клиентоориентированность

- Маркетинг – это любовь к ближнему, благодаря которой получаешь благодать в виде прибыли.  
Любите деньги- любите клиентов!

# Скрипт

- Скрипт разговора: APPZONE BRYANSK
- 1. поприветствуйте собеседника. Идеальное корпоративное приветствие звучит так:  
— Добрый день! Магазин APPZONE . Михаил
- 2. Обязательно узнайте имя человека, который вам звонит:  
— Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?  
Это первое, что вы должны сделать!
- 3. Выслушайте вопрос клиента, а затем дайте понять, что он обратился по адресу (прежде, чем будете сами задавать вопросы):  
— Да, я понял/а ваш вопрос!
- 4. Прежде, чем что-то предлагать, задайте наводящие вопросы, чтобы получить дополнительную информацию. Фраза-переход:  
— Разрешите задать вам несколько вопросов!
- 5. Вопросы должны быть открытые (Что? Где? Сколько? Почему? И др.) или альтернативные (... или ...?). Примеры вопросов:  
— С чем сравниваете?  
— Какой моделью сейчас пользуетесь?  
— Уже имеете представление об это продукте или в первый раз приобретаете?  
— Какие характеристики для вас важны?
- 6. Если вам нужно уточнить информацию у коллег, обязательно объясните это:  
— Прошу прощения, мне нужно уточнить эту информацию, оставайтесь на линии.  
А после возвращения обязательно поблагодарите за ожидание:  
— Спасибо, что подождали!
- 7. Помните, что во время любого звонка вы должны о чем-то договориться с клиентом. И лучше всего, если это будет договоренность о встрече (если есть такая возможность, и клиент не находится далеко от вас) или о следующем звонке:  
— *Имя*, я приглашаю вас в наш магазин, и вы сможете своими глазами все увидеть.  
— *Имя*, по итогам нашего разговора предлагаю вам оформить небольшую партию.  
— *Имя*, мы можем поступить следующим образом: ... *предлагаете дальнейшие действия*.
- 8. Считайте, что входящий звонок пропал, если вы не узнали контактные данные клиента (телефон и/или e-mail):  
— Давайте обменяемся контактами, запишите мой номер телефона...  
После того, как клиент записал:  
— Я готов/а записать ваш.
- 9. Заранее продумайте ответы на основные возражения клиентов. Не спорьте, а постарайтесь спокойно отвечать на возражения:  
— А по сравнению с чем наш товар дорогой?  
— А какой вариант вас бы устроил?
- 10. Спрашивайте контакты клиента перед тем, как назвали цену. В случае недовольства ценой, вы сможете перезвонить клиенту с более выгодным предложением.
- 11. Говорить о цене стоит тогда, когда вы рассказали уже всё о продукте, но если клиент настаивает, то назовите ее, не нужно злить людей и увиливать от этого вопроса. Иначе вы просто раздражаете своего клиента (он же тоже читал/слышал/знает рекомендации, не называть цену продукта сразу же!)
- 12. Завершать диалог должен клиент, который вам позвонил. Если возникает пауза и вам кажется, что вы с клиентом все проговорили, спросите:  
— Чем еще я могу помочь?  
— Мы с вами все обсудили или у вас остались какие-то вопросы?
- 13. Резюмируйте всё сказанное и уточните договорённости. Разговор должен заканчиваться действием: либо вы уточните информацию и перезвоните, либо выставите счёт и др.
- **Домашнее задание:**
- 1. Составьте собственный скрипт входящего звонка с учетом предложенных выше рекомендаций и особенностей вашей компании.
- 2. Дополните скрипт различными вариантами поведения клиента и вариантами вашей реакции на них.
- 3. Проиграйте с одним из коллег варианты поведения клиента и опробуйте скрипт в деле.
-

# Планы

- Нужно создать план закупок основываясь на анализе июня и июля месяца.
- План краткосрочных акций
- План рекламы (VK)
- План регулярности постов в нашей группе
- План розыгрыша
- План обязанностей

# Выручка

- 19.05.2017 - 19.06.2017

Выручка: 392 501

01.06.2017 - 30.06.2017

Выручка: 355 100

01.07.2017 - 31.07.2017

Выручка: 362 890

01.08.2017 – 31.08.2017

Выручка: 400.000 в день 13.000 руб



# Выводы:

- Каждый орган нашего организма должен работать исправно. И иногда на пределе.
- Клиент для нас близкий друг
- Все делать по плану ( и не забывать про отчеты)
- Нам подготовить все планы на август месяц
- Работа по скрипту

# Цель

- 01.08.20017 – 31.08.2017 – 400 000 руб.  
Обязаны это сделать.