

# Раздел 10: Шаги визита

*Офф-трейд и Он-трейд*



## Модуль тренинга : Шаги визита

### Цель

- **Объяснить основы 8 шагов визита InBev**

### Составляющие

- **Обзор 8 шагов визита**
  - **Рассмотрение шага за шагом**

### Основные идеи

- **Это ежедневная работа!**
- **Мастерство в этом вопросе является решающим**

# 8 шагов визита InBev

- Каждый визит состоит из восьми «шагов»
- Содержание шага будет варьироваться в зависимости от
  - Канала, в котором осуществляется визит (он-трейд или офф-трейд)
  - Сложности визита



# Шаги визита

**Запомни: Последовательность шагов может меняться в силу исключительных обстоятельств, например, проблемы кредитования**

**Необходимое  
время**

1) Планирование	1.1 Проверьте свой план маршрута 1.2 Подготовьте оборудование и материалы 1.3 Проанализируйте предыдущий визит 1.4 По возможности узнайте о существующих соглашениях головного офиса клиента 1.5 Планируйте цели визита	10%
2) Представление	2.1 Распишитесь, если этого требует процедура, принятая у клиента 2.2 Представьтесь 2.3 По возможности договоритесь о встрече с лицом, принимающим решения	5%
3) Проверка точки и поиск возможностей	3.1 Пройдитесь по точке контакта (он и офф) 3.2 Проверьте наличие продукции, ее визуальное присутствие и качество 3.3 Проверьте наличие продукции на складе. Проведите мерчендайзинг точки 3.4 Проведите поиск новых возможностей в точке	10%
4) Корректировка целей	4.1 Откорректируйте цели визита Проведите вычисления по возможности	10%
5) Торговое предложение	5.1 Сделайте окружающую обстановку позитивной, располагающей к заключению соглашений 5.2 Сделайте основное предложение о продажах	20%
6) Закрытие	6.1 Закройте сделку. Зафиксируйте соглашение 6.2 Преодолейте возражения клиента	5%
7) Мерчендайзинг	7.1 Проведите мерчендайзинг полок 7.2 Работа в точке контакта: Пространство и визуальное присутствие 7.3 Работа в точке контакта: Цена 7.4 Работа в точке контакта: Промо-акции / рекламные (POS) материалы 7.5 Оборачиваемость остатков	35%
8) Администрирование и оценка	8.1 Обновите всю информацию / системы 8.2 Работа в соответствии с договоренностями / Внутренние коммуникации (Сообщите о текущих / потенциальных товарных запасах, сроках годности, технических трудностях)	5%

# Шаг 1 - Планирование (Офф-трейд)

- А именно:
- **Проверьте план маршрута**
  - План маршрута содержит необходимое количество ежедневных визитов, информацию о присутствии лица, принимающего решения, продолжительность визита, а также помогает избежать потери времени при переездах между визитами
- **Подготовьте оборудование и материалы**
  - Все стандартные инструменты продаж и, необходимую дополнительную информацию (например, по промо-акциям) / маркетинговые материалы, оборудование (камера, калькулятор, ножницы, лезвие, кассета, маркеры, щетка для пыли) и POS материалы
- **Что делать**
  - План маршрута определяется менеджером; ему необходимо строго следовать
  - Все визиты отражаются в плане маршрута, за исключением оправданных изменений, о которых необходимо известить менеджера заранее
  - Клиенты также должны быть извещены о пропущенном визите
  - Линейный менеджер должен быть немедленно проинформирован о любых изменениях в плане маршрута
  - Все инструменты должны быть современными, в отличном состоянии, годными к использованию, чистыми и подготовленными к визиту
  - Машина должна быть чистой и направленной

# Шаг 1 - Планирование (Офф-трейд)

- А именно
- **Проанализируйте предыдущий визит**
  - Анализ необходим для того, чтобы работа была выполнена профессионально, а также для уверенности клиента в том, что выполнение соглашений вами контролируется
- По возможности узнайте о соглашениях головного офиса клиента
  - Менеджеры должны быть осведомлены о любых соглашениях головного офиса клиента, чтобы иметь возможность обеспечить полное и своевременное согласие к сотрудничеству на уровне точки контакта
  - Внутренние коммуникации клиента не всегда достигают уровня точки контакта
- **Что делать**
  - Сделать обзор достигнутых соглашений с комментариями, что было сделано, что не сделано (с указанием причин)
  - Убедиться в том, что вопросы обслуживания решены, либо клиенту предложены объяснения
  - Принять меры к разрешению любых затруднений в обслуживании
  - Получить и взять на вооружение документальные свидетельства соглашений ГО клиента
  - Быть готовым к решительному и уверенному общению с лицом, принимающим решения, если соответствие условиям соглашения меньше 100%
  - Быть готовым к проведению переговоров о выгодном размещении дополнительного дисплея / лучшем местоположении продукции, если собеседник располагает такими полномочиями

# Шаг 1 - Планирование (Офф-трейд)



- **А именно**
- **Планируйте цели визита**
  - **Цели – самый главный элемент в работе любого сотрудника отдела продаж, который в каждый свой визит стремится к продвижению бизнеса**
- **Что делать**
  - **Установить как минимум одну цель, относящуюся к приоритетам месяца, например, увеличение доли полки, дополнительное место продажи и т.д.**
  - **Поставленная цель - это SMASH-цель - шаг 1 структурированного процесса продаж «Возьми 5»**

# Шаг 1 - Планирование – типичные ошибки (Офф-трейд)

- **Отклонение от маршрута приводит к неэффективности, потерям и пропущенным визитам**
- Плохое состояние, потеря оборудования
- **Анализ предыдущего визита не осуществлен или не завершен**
- Поставленные цели недостаточно продуманы

# Шаг 2 - Представление (Офф-трейд)

- **А именно**
- **Представьтесь**
  - **Важно убедиться в том, что сотрудники клиента знают, кто вы, и какую компанию вы представляете**
- **Согласуйте встречу с лицом, принимающим решения**
  - **Важно подтвердить согласие лица, принимающего решения, на проведение вами проверки точки и поиска возможностей до презентации ему торгового предложения**
- **Что делать**
  - **Следовать порядку, принятому у клиента (правильный вход, книга посетителей, бейдж...)**
  - **Представиться и назвать компанию, которую представляете**
  - **Обращаться к клиенту по имени**
  - **Деловой стиль одежды и внешний вид, соответствующий принятому на данном рынке:**
    - **Чистая одежда – «нет» джинсам**
    - **Чистая обувь – «нет» кроссовкам**
    - **«Нет» украшениям на лице**
  - **Называть клиента по имени**
  - **Четко обозначить цель визита и преимущества**
  - **Сразу же прояснить возможные трудности**
  - **Согласовать время и продолжительность встречи**
  - **Получить согласие лица, принимающего решения, на проведение мерчендайзинга точки до начала встречи с ним**

## Шаг 2 - Представление – типичные ошибки (Офф-трейд)

- **Если вы пропустили этот шаг, проблемы в ходе визита неизбежны**
- **Иногда торговый представитель неправильно определяет человека, ответственного за принятие решений**

# Шаг 3 – Проверка точки и поиск возможностей (Офф-трейд)

- А именно
- **Пройдитесь по точке контакта / отделу с напитками**
  - Мерчендайзеры должны отчитываться обо всех промо-акциях конкурентов своим Менеджерам
- **Проверьте полку**
  - Проверка всех движущих факторов точки контакта и изучение информации о конкурентах, размещенной на полке, включая дисплеи на холодильниках для пива
- **Что делать**
  - Следовать направлению движения потребителей
  - Искать возможности дополнительного размещения продукции
  - Записать информации о вторичных местах продаж / акциях конкурентов для отчета менеджеру
  - Проверить доступность продукции и POS материалов, их визуального присутствия и качества
  - Проверить в каждой точке контакта соответствие цены на полке и выкладки установленным в соглашении
  - Собрать всю информацию, необходимую для подготовки ежедневного отчета о продажах
  - По необходимости провести проверку активов InBev (холодильников)

# Шаг 3 - Проверка точки и поиск возможностей (Офф-трейд)

- **А именно**
- **Проверка склада**
  - Проверка точки делает возможным обзор текущего состояния бизнеса клиента, а также выявляет потенциальные возможности
- **Поиск возможностей**
  - Очень важно использовать данный этап с целью поиска возможностей на любом уровне
- **Что делать**
  - Провести проверку качества склада (температура / вентиляция / чистота / гигиена) и его обслуживания
  - Провести проверку наличия остатков продукции InBev на складе, их ротацию. Физически способствовать ротации, когда необходимо.
  - Предупредить персонал клиента о текущем / потенциальном качестве / сроке годности продукции
  - Произвести подсчет остатков InBev
  - Провести мерчендайзинг
  - Помимо сбора данных проверить возможности во всех областях: полки, бар, склад, подвал и т.д.

## Шаг 3 - Проверка точки и поиск возможностей – Типичные ошибки (Офф-трейд)

- **Ключевая информация об InBev или конкурентах не собрана**
- **Продукция или акции, которые должны быть в точке, не учтены при «корректировке целей»**
- **Стандарты качества, данные по годности и ротации не записаны и не переданы ключевому персоналу клиента**
- **Возможности упущены из-за невнимательного поиска**

# Шаг 4 – Корректировка целей (Офф-трейд)

- **А именно**
- **Просчитать заказ**
  - **Заказ должен быть взят следующим образом:**
    - **Прямой заказ, выполняемый InBev**
    - **Рекомендованный заказ, который клиент примет от своего поставщика/дистрибьютора**
    - **Транзитный заказ через InBev**
- **Что делать**
  - **Откорректируйте цели визита, используя информацию, полученную в ходе проверки точки и поиска возможностей**
  - **Просчитайте предположительный заказ, руководствуясь либо стандартами InBev по рекомендованному запасу продукта, либо договоренностью с клиентом**
  - **Включите в заказ дополнительный объем на случай событий в ближайшем будущем / погоды / промоактивностей, и т.д.**
  - **Подготовьте четкое предложение на форме заказа**

## Шаг 4 – Корректировка целей – типичные ошибки (Офф-трейд)

- Поверхностная проверка точки и недостаточный поиск возможностей приводят к недоработкам на этапе корректировки целей
- Спешка в стремлении завершить визит или встретиться с покупателем приводит к тому, что этот шаг опускается или осуществляется наспех
- Заказ рассчитывается неправильно

# Шаг 5 – Торговое предложение (Офф-трейд)

- **А именно**
- **Сделать основное торговое предложение**
  - **Коммерческое предложение в формате «Возьми 5» структурированного процесса продаж**
  - **Сформулируйте идею**
  - **Объясните, как она работает**
  - **Опишите свойства и преимущества**
- **Что делать**
  - **Придерживаться формата «Возьми 5» структурированного процесса продаж**
  - **Презентовать предположительный размер заказа и запаса**
  - **Обсудить текущие акции и результаты проверки точки контакта**
  - **Использовать брошюры, бренд-диалог и другие инструменты продаж для того, чтобы акцентировать свойства и преимущества**

## Шаг 5 – Торговое предложение – типичные ошибки (Офф-трейд)

- **Окружающая обстановка не подходит для торговой встречи**
- **Информация, полученная в ходе проверки торговой точки, поверхностна / ошибочна**
- **Торговый представитель не знаком с содержанием брошюр / материалов для бренд-диалога**
- **Инструменты продаж находятся в плохом состоянии, утеряны или не доступны**

# Шаг 6 – Заккрытие (Офф-трейд)

- А именно
- **Закрывать сделку**
  - Обеспечить результат - Шаг 5 «Возьми 5» структурированного процесса продаж
  - Любое успешное закрытие сделки должно быть **УВЕРЕННЫМ, РАССЧИТАННЫМ ВО ВРЕМЕНИ и РЕАЛИСТИЧНЫМ**. Типы закрытия: предположительное / альтернативное и т.д.
- **Преодолейте возражения клиентов**
  - Процесс преодоления возражений
  - **R.I.O.** - Переформулируй / Выдели / Преодолей
- **Что делать**
  - **Быть позитивным и уверенным**
  - **Прийти к ясному, точно выраженному соглашению с лицом, принимающим решения**
  - **Зарегистрировать заказ**
  - **Закрытие означает и приводит к действию**
  - **Преодолевайте возражения и рассматривайте их как возможность построить крепкие отношения с клиентом**
  - **Воспользуйтесь процессом преодоления возражений, чтобы решить существующие проблемы**

## Шаг 6 - Заккрытие – типичные ошибки (Офф-трейд)

- Упущение сигналов к покупке
- Слабое и неэффективное закрытие
- Торговый представитель откладывает закрытие из-за боязни услышать «Нет»

# Шаг 7 – Мерчендайзинг (Офф-трейд)

- **А именно**
- **Ремерчендайзинг полок**
  - **Используйте рекомендации InBev и договоренности с клиентом по мерчендайзингу полок**
  - **Инструменты мерчендайзинга: нож / ножницы / скотч / маркеры / щетка для пыли**
- **Работа в точке контакта - пространство и визуальное присутствие**
  - **Используйте рекомендации InBev по мерчендайзингу и договоренности с клиентом по доступному месту и визуальному присутствию**
- **Что делать**
  - **Заполнить полки, если они пусты или полупусты (остатками со склада клиента)**
  - **Очистить пыльные бутылки / упаковки**
  - **Расположить все бутылки правильно, этикетками лицом к потребителю**
  - **Проверить срок годности**
  - **Расположить фейсинги на лучших полках и на новых полках, после согласования с лицом, принимающим решения, в ходе встречи**

# Шаг 7 - Мерчендайзинг (Офф-трейд)

- А именно
- **Работа в точке контакта - Цена**
  - Используйте рекомендации InBev по мерчендайзингу и договоренности с клиентом для установления цен
- **Работа в точке контакта – промо-акции и POS материалы**
  - Используйте рекомендации InBev по мерчендайзингу для промо-акций и POS материалов
- **Оборачиваемость остатков**
  - Ключевой момент, обеспечивающий оптимальное потребление брендов InBev
  - Включена в 7-й шаг визита – Мерчендайзинг, хотя может быть выполнена на этапе проверки торговой точки
- **Что делать**
  - Убедиться в том, что цены на бренды указаны правильно и четко
  - Выстроить эффективную промо-выкладку в точке контакта, выбрав для неё «лучшее место продажи»
  - Убедиться в том, что полки и холодильники на складе обслуживаются по принципу FIFO
  - Убедиться в том, что менеджмент и персонал клиента предупреждены о текущем / потенциальном качестве / сроке годности продукции
  - Напомнить персоналу клиента о важности оборачиваемости остатков, гарантирующей удовлетворенность потребителей и минимизацию возврата продукции

## Шаг 7 - Мерчендайзинг – типичные ошибки (Офф-трейд)

- **Этому важному шагу отводится недостаточно времени**
- **Первоначальная проверка точки проведена плохо, что приводит к использованию неточной информации на данном этапе**
- **Рекомендации по мерчендайзингу / лучший опыт не изучены**

# Шаг 8 – Администрирование и оценка (Офф-трейд)

- А именно
- **Обновите все информационные системы**
  - Информация, которая должна быть обновлена: работа точки контакта и ее персонал (контактные лица), уровень соответствия, проводимые в точке контакта акции, информация о продажах, возможности, личные комментарии
- **Работа в соответствии с договоренностями / внутренние коммуникации**
  - Подразумевает информирование технического и других отделов в случае необходимости
- **Что делать**
  - Отметить ключевые моменты визита в ежедневном отчете о продажах
  - Сообщить информацию, требующую особого внимания (например, о деятельности конкурентов), менеджеру
  - Ввести заказ в систему или передать данные заказа по телефону операторам
  - Выполнить все оговоренные действия как можно быстрее после визита, включая внутреннюю коммуникацию с коллегами, если например, точке требуется техническая помощь
  - Информировать клиента о ходе решения проблемы

# Шаг 8 – Администрирование и оценка – типичные ошибки (Офф-трейд)

- **Администрирование не осуществлено сразу после визита, что приводит к неточностям в последующей отчетности**

# Шаги визита

**Запомни: Последовательность шагов может меняться в силу исключительных обстоятельств, например, проблемы кредитования**

**Необходимое  
время**

1) Планирование	1.1 Проверьте свой план маршрута 1.2 Подготовьте оборудование и материалы 1.3 Проанализируйте предыдущий визит 1.4 По возможности узнайте о существующих соглашениях головного офиса клиента 1.5 Планируйте цели визита	10%
2) Представление	2.1 Распишитесь, если этого требует процедура, принятая у клиента 2.2 Представьтесь 2.3 По возможности договоритесь о встрече с лицом, принимающим решения	5%
3) Проверка точки и поиск возможностей	3.1 Пройдитесь по точке контакта (он и офф) 3.2 Проверьте наличие продукции, ее визуальное присутствие и качество 3.3 Проверьте наличие продукции на складе. Проведите мерчендайзинг точки 3.4 Проведите поиск новых возможностей в точке	10%
4) Корректировка целей	4.1 Откорректируйте цели визита Проведите вычисления по возможности	10%
5) Торговое предложение	5.1 Сделайте окружающую обстановку позитивной, располагающей к заключению соглашений 5.2 Сделайте основное предложение о продажах	20%
6) Закрытие	6.1 Закройте сделку. Зафиксируйте соглашение 6.2 Преодолейте возражения клиента	5%
7) Мерчендайзинг	7.1 Проведите мерчендайзинг полок 7.2 Работа в точке контакта: Пространство и визуальное присутствие 7.3 Работа в точке контакта: Цена 7.4 Работа в точке контакта: Промо-акции / рекламные (POS) материалы 7.5 Оборачиваемость остатков	35%
8) Администрирование и оценка	8.1 Обновите всю информацию / системы 8.2 Работа в соответствии с договоренностями / Внутренние коммуникации (Сообщите о текущих / потенциальных товарных запасах, сроках годности, технических трудностях)	5%

# Шаг 1 - Планирование (Он-трейд)

- А именно:
- **Проверьте план маршрута**
  - План маршрута содержит необходимое количество ежедневных визитов, информацию о присутствии лица, принимающего решения, продолжительность визита, а также помогает избежать потери времени при переездах между визитами
- **Подготовьте оборудование и материалы**
  - Все стандартные инструменты продаж и дополнительную информацию по определенным активностям (например, промо-акциям) / маркетинговые материалы, оборудование (камера, калькулятор, ножницы, лезвие, кассета, маркеры, щетка для пыли) и POS материалы
- **Что делать**
  - План маршрута определяется менеджером; ему необходимо строго следовать
  - Все визиты отражаются в плане маршрута, за исключением оправданных изменений, о которых необходимо известить менеджера заранее
  - Клиенты также должны быть извещены о пропущенном визите
  - Линейный менеджер должен быть немедленно проинформирован о любых изменениях в плане маршрута
  - Все инструменты должны быть современными, в отличном состоянии, годными к использованию, чистыми и подготовленными к визиту
  - Машина должна быть чистой и направленной

# Шаг 1 - Планирование (Он-трейд)



- **А именно**
- **Проанализируйте предыдущий визит**
  - Анализ необходим для последовательности, профессионализма, а также уверенности клиента в том, что выполнение соглашений вами отслеживается
- **По возможности узнайте о соглашениях головного офиса клиента**
  - Менеджеры должны быть осведомлены о любых соглашениях головного офиса клиента, чтобы иметь возможность обеспечить полное и своевременное согласие к сотрудничеству на уровне точки контакта
  - Внутренние коммуникации клиента не всегда достигают уровня точки контакта
- **Что делать**
  - Сделать обзор достигнутых соглашений с комментариями, что было сделано, что не сделано (с указанием причин)
  - Убедиться в том, что вопросы обслуживания решены, либо клиенту предложены объяснения
  - Принять меры к разрешению любых затруднений в обслуживании
  - Получить и взять на вооружение документальные свидетельства соглашений ГО клиента
  - Быть готовым к решительному и уверенному общению с лицом, принимающим решения, если соответствие условиям соглашения меньше 100%
  - Быть готовым к проведению переговоров о выгодном размещении дополнительного дисплея / лучшем местоположении продукции, если собеседник располагает такими полномочиями

# Шаг 1 - Планирование – типичные ошибки (Он-трейд)

- **Отклонение от маршрута приводит к неэффективности, потерям и пропущенным визитам**
- Плохое состояние, потеря оборудования
- **Анализ предыдущего визита не осуществлен или не завершен**
- **Установленные цели недостаточно продуманы**

# Шаг 2 - Представление (Он-трейд)

- А именно
- **Представьтесь**
  - Важно убедиться в том, что сотрудники клиента знают, кто вы, и какую компанию вы представляете
- **Согласуйте встречу с лицом, принимающим решения**
  - Важно подтвердить согласие лица, принимающего решения, на проведение вами проверки точки и поиска возможностей до презентации ему торгового предложения
- **Что делать**
  - Следовать порядку, принятому у клиента (правильный вход, книга посетителей, бейдж...)
  - Представиться и назвать компанию, которую представляете
  - Обращаться к клиенту по имени
  - Деловой стиль одежды и внешний вид, соответствующий принятому на данном рынке:
    - Чистая одежда – «нет» джинсам
    - Чистая обувь – «нет» кроссовкам
    - «Нет» украшениям на лице
  - Называть клиента по имени
  - Четко обозначить цель визита и преимущества
  - Сразу же прояснить возможные трудности
  - Согласовать время и продолжительность встречи
  - Получить согласие лица, принимающего решения, на проведение мерчендайзинга точки до начала встречи с ним

## Шаг 2 - Представление – типичные ошибки (Он-трейд)

- **Если вы пропустили этот шаг, проблемы в ходе визита неизбежны**
- **Иногда торговый представитель неправильно определяет человека, ответственного за принятие решений**

# Шаг 3 – Проверка точки и поиск возможностей (Он-трейд)

- **А именно:**
- **Внутренняя проверка**
  - В сегменте он-трейд есть те же 4Р, что и в сегменте офф-трейд: **Продукт (дистрибуция), Место (визульное присутствие), Цена и Продвижение**, а также **дополнительный движущий фактор в точке контакта - Люди (рекомендации торгового персонала)**.
  - **Материалы, размещенные в точке он-трейд - долговременные (например, зеркала, подсветки) и заменяемые (например, бердикели)**.
- **Что делать**
  - **Изучить точку контакта в поисках новых возможностей**
  - **Провести аудит всех активов мерчендайзинга (холодильников), гарантирующих качество и количество продукции**
  - **Дистрибуция продукта / наличие, визуальное доминирование и качество**
  - **Проверить бар / стекло / наличие брендированных материалов, визуальное присутствие, чистоту и брендинг, температуру пива, его вкус и условия хранения**
  - **Проверить дистрибуцию и определить изменения в аудитории точки**
  - **Узнать о деятельности конкурентов, получить больше информации / или образцов**

# Шаг 3 - Проверка точки и поиск возможностей (Он-трейд)

- А именно
- **Проверка склада**
  - Проверка точки делает возможным обзор текущего состояния бизнеса клиента, а также выявляет потенциальные возможности
- **Поиск возможностей**
  - Очень важно использовать данный этап с целью поиска возможностей на любом уровне
- **Что делать**
  - Провести проверку качества склада (температура / вентиляция / чистота / гигиена) и его обслуживания
  - Провести проверку наличия остатков продукции InBev на складе, их ротацию. Физически способствовать ротации, когда необходимо.
  - Предупредить персонал клиента о текущем / потенциальном качестве / сроке годности продукции
  - Произвести подсчет остатков InBev
  - Провести мерчендайзинг
  - Помимо сбора данных проверить возможности во всех областях: полки, бар, склад, подвал и т.д.

## Шаг 3 - Проверка точки и поиск возможностей – Типичные ошибки (Он-трейд)

- **Ключевая информация об InBev или конкурентах не собрана**
- **Продукция или акции, которые должны быть в точке, не учтены при «корректировке целей»**
- **Стандарты качества, данные по годности и ротации не записаны и не переданы ключевому персоналу клиента**
- **Возможности упущены из-за невнимательного поиска**

# Шаг 4 – Корректировка целей (Офф-трейд)

- А именно
- Просчитать заказ
  - Заказ должен быть взят следующим образом:
    - Прямой заказ, выполняемый **InBev**
    - Рекомендованный заказ, который клиент примет от своего поставщика/дистрибьютора
    - Транзитный заказ через **InBev**
- Что делать
  - Откорректируйте цели визита, используя информацию, полученную в ходе проверки точки и поиска возможностей
  - Просчитайте предположительный заказ, руководствуясь либо стандартами **InBev** по рекомендованному запасу продукта, либо договоренностью с клиентом
  - Включите в заказ дополнительный объем на случай событий в ближайшем будущем / погоды / промоактивностей, и т.д.
  - Подготовьте четкое предложение на форме заказа

## Шаг 4 – Корректировка целей – типичные ошибки (Он-трейд)

- **Поверхностная проверка точки и поиск возможностей приводят к недоработкам на этапе корректировки целей**
- **Спешка в стремлении завершить визит или встретиться с покупателем приводит к тому, что этот шаг опускается или осуществляется наспех**
- **Заказ рассчитывается неправильно**

# Шаг 5 – Торговое предложение (Он-трейд)

- **А именно**
- **Сделать обстановку позитивной, располагающей к заключению соглашений**
  - Привлечь внимание лица, принимающего решения
- **Сделать основное торговое предложение**
  - **Коммерческое предложение в формате «Возьми 5»** структурированного процесса продаж
  - **Сформулируйте идею**
  - **Объясните, как она работает**
  - **Опишите свойства и преимущества**
- **Что делать**
  - **Установить контакт с лицом, принимающим решения, создавая положительную атмосферу для презентации торгового предложения, в офисе или тихом месте, чтобы минимизировать отвлекающие факторы**
  - **Придерживаться формата «Возьми 5»** структурированного процесса продаж
  - **Презентовать предположительный размер заказа и запаса**
  - **Обсудить текущие акции и результаты проверки точки контакта**
  - **Использовать брошюры, бренд-диалог и другие инструменты продаж для того, чтобы акцентировать свойства и преимущества**

## Шаг 5 – Торговое предложение – типичные ошибки (Он-трейд)

- **Окружающая обстановка не подходит для торговой встречи**
- **Информация, полученная в ходе проверки торговой точки, поверхностна / ошибочна**
- **Торговый представитель не знаком с содержанием брошюр / материалов для бренд-диалога**
- **Инструменты продаж находятся в плохом состоянии, утеряны или не доступны**

# Шаг 6 – Заккрытие (Он-трейд)

- А именно
- **Закрывать сделку**
  - Обеспечить результат - Шаг 5 «Возьми 5» структурированного процесса продаж
  - Любое успешное закрытие сделки должно быть **УВЕРЕННЫМ, РАССЧИТАННЫМ ВО ВРЕМЕНИ и РЕАЛИСТИЧНЫМ**. Типы закрытия: предположительное / альтернативное и т.д.
- **Преодолейте возражения клиентов**
  - Процесс преодоления возражений
  - R.I.O. - Переформулируй / Выдели / Преодолей
- **Что делать**
  - Быть позитивным и уверенным
  - Прийти к ясному, точно выраженному соглашению с лицом, принимающим решения
  - Зарегистрировать заказ
  - Заккрытие означает и приводит к действию
  - Преодолевайте возражения и рассматривайте их как возможность построить крепкие отношения с клиентом
  - Воспользуйтесь процессом преодоления возражений, чтобы решить существующие проблемы

## Шаг 6 - Заккрытие – типичные ошибки (Он-трейд)

- Упущение сигналов к покупке
- Слабое и неэффективное закрытие
- Торговый представитель откладывает закрытие из-за боязни услышать «Нет»

# Шаг 7 – Мерчендайзинг (Он-трейд)

- А именно
- **Ремерчендайзинг полок**
  - Используйте рекомендации InBev и договоренности с клиентом по мерчендайзингу полок
  - Инструменты мерчендайзинга: нож / ножницы / скотч / маркеры / щетка для пыли
- **Работа в точке контакта - пространство и визуальное присутствие**
  - Используйте рекомендации InBev по мерчендайзингу и договоренности с клиентом по доступному месту и визуальному присутствию
- **Что делать**
  - Заполнить полки, если они пусты или полупусты (остатками со склада клиента)
  - Очистить пыльные бутылки / упаковки
  - Расположить все бутылки правильно, этикетками лицом к потребителю
  - Проверить срок годности
  - Расположить фейсинги на лучших полках и на новых полках, после согласования с лицом, принимающим решения, в ходе встречи

# Шаг 7 - Мерчендайзинг (Он-трейд)

- А именно
- **Работа в точке контакта - Цена**
  - Используйте рекомендации InBev по мерчендайзингу и договоренности с клиентом для установления цен
- **Работа в точке контакта – промо-акции и POS материалы**
  - Используйте рекомендации InBev по мерчендайзингу для промо-акций и POS материалов
- **Оборачиваемость остатков**
  - Ключевой момент, обеспечивающий оптимальное потребление брендов InBev
  - Включена в 7-й шаг визита – Мерчендайзинг, хотя может быть выполнена на этапе проверки торговой точки
- **What to do**
- **Что делать**
  - Убедиться в том, что цены на бренды указаны правильно и четко
  - Выстроить эффектную промо-выкладку в точке контакта, выбрав для неё «лучшее место продажи»
  - Убедиться в том, что полки и холодильники на складе обслуживаются по принципу FIFO
  - Промаркировать карантинные кеги – красным или оранжевым цветом
  - Убедиться в том, что менеджмент и персонал клиента предупреждены о текущем / потенциальном качестве / сроке годности продукции
  - Напомнить персоналу клиента о важности оборачиваемости остатков, гарантирующей удовлетворенность потребителей и минимизацию возврата продукции

## Шаг 7 - Мерчендайзинг – типичные ошибки (Он-трейд)

- **Этому важному шагу отводится недостаточно времени**
- **Первоначальная проверка точки проведена плохо, что приводит к использованию неточной информации на данном этапе**
- **Рекомендации по мерчендайзингу / лучший опыт не изучены**

# Шаг 8 – Администрирование и оценка (Он-трейд)

- **Что это значит**
- **Обновите все информационные системы**
  - **Информация, которая должна быть обновлена: работа точки контакта и ее персонал (контактные лица), уровень соответствия, проводимые в точке контакта акции, информация о продажах, возможности, личные комментарии**
- **Работа в соответствии с договоренностями / внутренние коммуникации**
  - **Подразумевает информирование технического и других отделов в случае необходимости**
- **What to do**
  - **Отметить ключевые моменты визита в ежедневном отчете о продажах**
  - **Сообщить информацию, требующую особого внимания (например, о деятельности конкурентов), менеджеру**
  - **Ввести заказ в систему или передать данные заказа по телефону операторам**
  - **Выполнить все оговоренные действия как можно быстрее после визита, включая внутреннюю коммуникацию с коллегами, если например, точке требуется техническая помощь**
  - **Информировать клиента о ходе решения проблемы**

# Шаг 8 – Администрирование и оценка – типичные ошибки (Он-трейд)

- **Администрирование не осуществлено сразу после визита, что приводит к неточностям в последующей отчетности**