

2/300 группа №9



Занятие 3

Отчет по обработке лидов

*Количество лидов в долях по степени теплоты
Конверсии по группам лидов в целом и по каждому
источнику в группе*

*Горячие
Теплые
Холодные*

По сотрудникам

*Не отработанные в срок по сотрудникам, по
теплоты*

Не отработанные по сотрудникам по теплоты





*Наводки лучшим
менеджерам!*

*Система показателей в
отделе продаж,
ориентир*



ЗВОНКИ

До 150 дозвонков в день на mass market

До 250 дозвонков в день розница

До 100 B2B малый средний бизнес

До 50 в среднем + крупном бизнесе

При наличии встреч 20 – 30 звонков



Конверсии из переданных ЛИДОВ

Горячие лиды – 85 -95%

Теплые лиды – 20 -30%

Холодные лиды – 1-3%



Встречи

Розница – до 8 в день

FMCG – 25

B2B – 1 (если есть звонки) – 2 (если только встречи) в день



Все считаем автоматизировано

*Стоимость автоматизации 150K отобьется
обязательно!*

*Руководитель и сотрудники не должны тратить
время на подсчеты.*

Сотрудники вносят информацию в CRM

*Руководитель принимает управленческие решения на
основе отчетности из CRM*



Важный момент в построении

отчетов

Необходимо выстроить согласно уровням управления в компании

- Менеджер
- Руководитель группы
- Начальник отдела продаж
- Коммерческий директор
- Собственник бизнеса (Генеральный директор)

Что в маркетинге относится к лидогенерации?

- Интернет маркетолог
- PR-щик
- Event партнерки
- Email
- Руководитель отдела маркетинга
- Собственник бизнеса (Генеральный директор)



Как должен работать отдел продаж?



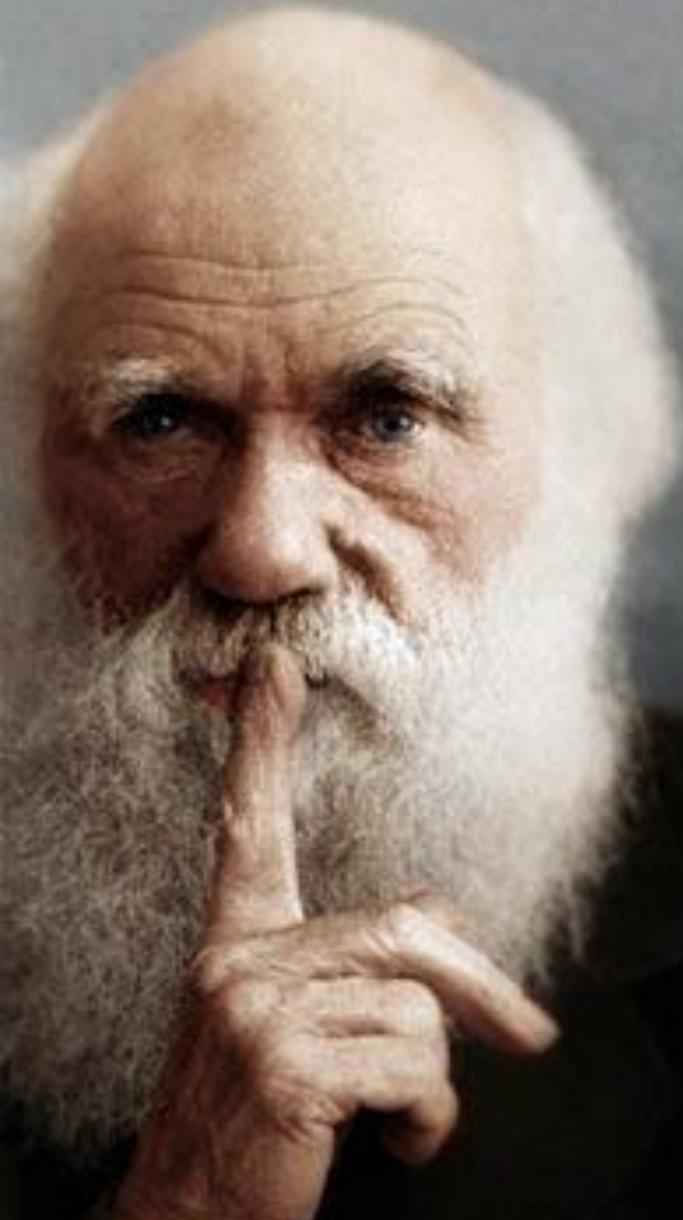
Система мотивации в отделе продаж

Должности, которых мы должны мотивировать:

- *Farmer*
- *Менеджер по продажам*
- *Лидогенератор*
- *Начальник группы продаж*
- *Руководитель отдела продаж*
- *Коммерческий директор*
- *Руководитель отдела маркетинга*
- *Интернет маркетолог*
- *PR-щик*
- *Event по партнерским мероприятиям*



Система мотивации персонала



- *Прозрачность*
- *В три раза больше*
- *За что отвечаю*
- *Те, кто не делают план – меньше рынка, те, кто делают больше рынка (принцип Дарвина)*
- *Быстро деньги*
- *Большие пороги*

Система материальной мотивации

- *Оклад + мягкий оклад + бонус*
- *Коллективная и индивидуальная мотивация*



Каким должен быть оклад?





Пирамида Маслоу, первая версия



уровни окладов линейный персонал

Менеджер по продажам

Кого я получу:

За 25 000 рублей

За 35 000 рублей

За 50 000 рублей

За 70 000 рублей

За 90 000 рублей?



уровни окладов руководящих

состав

- *Руководитель группы от 50 000 рублей*
- *Начальник отдела от 70 000 рублей*
- *Коммерческий директор от 100 000 рублей*



уровни окладав другие сотрудники

- *Farmer*
- Менеджер по продажам
- *Лидогенератор*
- Начальник группы продаж
- Руководитель отдела продаж
- Коммерческий директор
- *Руководитель отдела маркетинга*
- *Интернет маркетолог*
- *PR-щик*
- *Event по партнерским мероприятиям*



A man in a dark suit and a patterned tie is holding a pair of brass scales. The scales are a simple design with two circular weights hanging from a central point by thin wires. The man's hands are visible, and he is looking down at the scales. The background is slightly blurred, showing what appears to be a window with red curtains.

Кто самый дорогой в продажах?
По совокупному

Кто самый главный Closer?



Мягкий оклад

- Система KPI



Бонус

- *До 80%*
- *От 80 до 100%*
- *Более 100%*



За что платим КРГ и за что платим бонус?

Сделаем в командах:

- *Farmer*
- *Менеджер по продажам*
- *Лидогенератор*
- *Начальник группы продаж*
- *Руководитель отдела продаж*
- *Коммерческий директор*
- *Руководитель отдела маркетинга*
- *Интернет маркетолог*
- *PR-щик*
- *Event по партнерским мероприятиям*



Особенности мотивации руководителя

*% выполнивших план
Планы по продуктам*



На что еще замотивировать менеджеров

Ведение базы в CRM

Предоставление отчетности в срок

Участие в собраниях

Навыки продаж



Рынок труда

*Большой совокупный доход это плохо
Способы ограничения совокупного
дохода:*

- Разделение функций*
- Премия*



Какой должен быть совокупный доход?



- *Farmer*
- Менеджер по продажам
- *Лидогенератор*
- Начальник группы продаж
- Руководитель отдела продаж
- Коммерческий директор
- *Руководитель отдела маркетинга*
- *Интернет маркетолог*
- *PR-щик*
- *Event по партнерским мероприятиям*

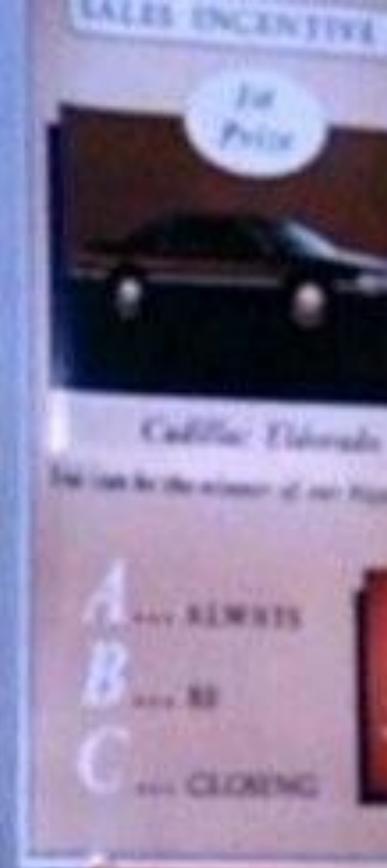


Система светофор



Система конкурсов

*Первый приз – кадиллак эльдорадо
Второй приз – набор ножей
Третий приз – ты уволен*



Система конкурсов

- *Индивидуальные*
- *Командные*
- *Короткие*
- *Длительные*

*Для разгона, основной принцип
деньги сразу*

*Должны меняться раз в месяц или
чередоваться, чтобы не спала
динамика*



Штрафы

- Покупка пиццы на всех
- Карцер от теплых лидов

За что штрафовать?

- Не сделали работу над ошибками по звонкам
- Опоздали



A close-up photograph of a thick stack of US dollar bills, with a \$100 bill prominently visible in the foreground. The bills are fanned out slightly, showing their edges and some details like the number '100' and a serial number 'AL 223197320'. The background is a solid, vibrant red.

Клиент + Сотрудник = \$\$\$\$\$\$

Список ограничивающих акции для клиентов

Подарить то, что ничего не стоит с ограниченной датой

Спец предложение по цене

Спец условия на вторую покупку (с ограниченным функционалом)

Праздники

Дополнительный функционал в рамках той же стоимости

Ранняя бронь

И так далее (различные акции направленные на покупку или увеличение чека)



Принцип отсеечения последнего



Принципы создания конкурсов:

Повторяется стихийно

Нацелен на улучшение конкретного показателя

Оцениваем эффект от конкурса



Примеры конкурсов:

- Для подтягивания результатов в конце месяца (конкурс последняя неделя)
- Для баланса результатов в начале месяца (50% плана и супер приз)
- Для дополнительной фокусировки на промежуточных показателях, работе с зигзагами (конверсия/встречи)
- Для коллективной ответственности (командная игра на неделю)

Призы

Техника бюджет 10 000 рублей

Автомобиль – годовой бонус

Поездка за границу – бюджет 15 000 рублей

Возможность ездить на авто

Деньги в шариках

Печатанные деньги

Боулинг

Пеинтболл

Еда в офис

Поход в ресторан

Кресло супер менеджера или переходящий жезл

Дополнительные выходные (отгулы)



Составьте список конкурсов

- *Farmer*
- *Менеджер по продажам*
- *Лидогенератор*

Придумайте 5 новых конкурсов.



Мотивация в управлении



Функции управления

- *Мотивация*
- *Планирование*
- *Делегирование*
- *Контроль*
- *Обучение*



Квадраты управления персоналом



Стили управления в зависимости от структурированности задачи





SMART у сотрудников, привязка к целям компании



A man in a dark suit, light blue shirt, and striped tie is smiling and holding a microphone in his right hand. He is pointing with his left hand towards the right. The background is a vibrant collage of musical and party-related elements: a silver disco ball, a pink treble clef, a yellow and red piano keyboard, and various colorful circles and bokeh lights in shades of purple, yellow, green, and red.

Push - функция

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ:

Разработать систему конкурсов для менеджеров по продажам

Разработать систему штрафов

Разработать систему мотивации для всех сотрудников в предполагаемой или в текущей организационной структуре

info@oy-li.com *www.oy-li.com*
Внедрить систему светофор

(495) 638-53-45



*Спасибо за
внимание!*

*info@oy-li.com
www.oy-li.com*

(495) 638-53-45

*facebook.com/oyliru
vkontakte.ru/oyliru*