



Регламент работы менеджера по продажам

РУС РЕМОНТ

СОДЕРЖАНИЕ

- ▶ **ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ**
- ▶ **РЕЖИМ РАБОТЫ**
- ▶ **ОПЛАТА ТРУДА**
- ▶ **КОММУНИКАЦИИ И ФАЙЛЫ**
- ▶ **ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ**
 - ЗАМЕР
 - СОСТАВЛЕНИЕ И ОТПРАВКА КП
 - РАБОТА В АМО CRM.
 - ДОЖИМ КЛИЕНТА (5 техник + концепция Кэмп)
 - ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА
 - ПЕРЕДАЧА КЛИЕНТА ПОДРЯДЧИКУ
- ▶ **ОТЧЕТНОСТЬ**

Основные принципы работы

- ▶ **Менеджер по продажам** в компании РУС РЕМОНТ – эффективный человек, приносящий пользу людям, компании и себе, руководствующийся в своей работе принципами компании [отдельный файл].

- ▶ **Каким образом?** – Превращая замер в успешные сделки!
Для этого необходимо пройти всю цепочку продаж:
 - установить контакт с клиентом
 - выявить его потребности
 - провести замер и отправить КП
 - дожать клиента, сняв все его возражения
 - **подписать договор**

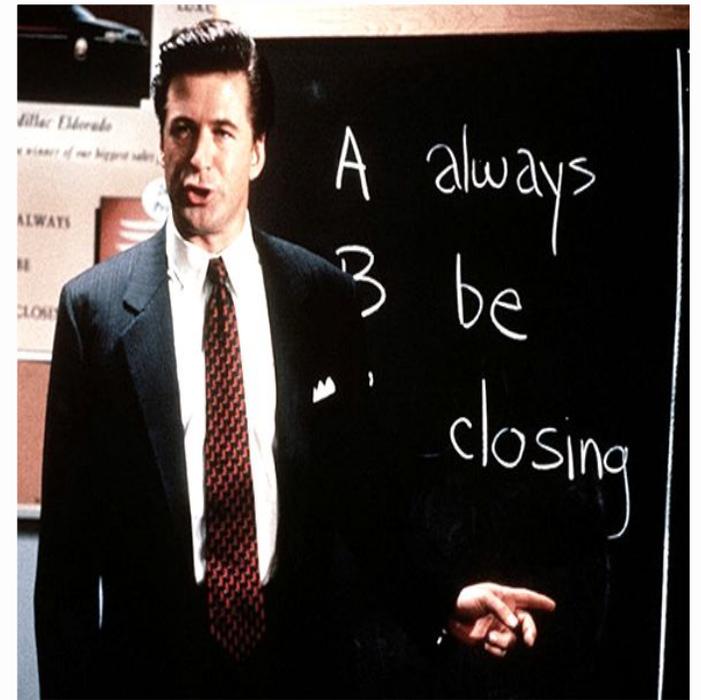
- ▶ **Главная задача менеджера: выполнение личного плана продаж!**



Основные принципы работы

Менеджер по продажам (замерщик) в компании РУС РЕМОНТ ·

- ▶ Это настоящий продажник
- ▶ Человек, способный на подвиг (да, именно на подвиг!)
- ▶ Человек, который умеет самоорганизовываться
- ▶ Человек, который работает не много, а эффективно!
- ▶ Человек, который закрывает сделки, а не копит отговорки
- ▶ Человек, которому интересно самосовершенствоваться
- ▶ Человек, который мечтает вырасти вместе с компанией



Режим работы

▶ График работы менеджера утверждается на месяц

▶ **Понедельник и среда 9:00 – 12:00**

Работа **в офисе** на Б.Пушкарской: план на неделю, обсуждение сделок в работе, разбор интересных случаев, общие вопросы, разбор и составление КП, разработка подробного плана действий по каждой сделке и т.д.

▶ **Пятница 9:00 - 12:00**

Совещание/тренинг **в офисе** на Б.Пушкарской



Оплата труда

Вознаграждение менеджера = 3% от объема заключенных договоров

- ▶ **3 000** рублей – выплачивается в момент активации договора.
- ▶ Оставшаяся сумма перечисляется менеджеру 5го числа месяца, следующего за отчетным.



Коммуникации и файлы

- ▶ «Папка замерщика» на Google-диске

<https://drive.google.com/folderview?id=0B-bKnhrkkysdb0NfV2J2enFIS3c&usp=sharing>

Содержит в себе все необходимые для работы файлы



- ▶ Корпоративная почта

<http://mail.yandex.ru/for/sk-rus-remont.ru>

Логин: info@sk-rus-remont.ru

Пароль: 8LLsqKIQ

- ▶ CRM-система

<https://rusremont.amocrm.ru>

Логин: info@sk-rus-remont.ru

Пароль: Qwe12345

- ▶ Чат 

Основной инструмент коммуникации вне офиса

Коммуникации и файлы

- ▶ Для удобства работы для каждой сделки создается отдельная папка

Google Диск > Рус Ремонт > !Папка Замерщика > !Сделки

Имя	Дата изменения	Тип
01 - пр. Энтузиастов, 54	08.02.2016 12:47	Папка с файлами
02 - ул. М.Новикова	08.02.2016 12:51	Папка с файлами
03 - ул. Замшина, д.54	08.02.2016 12:48	Папка с файлами
04 - ул. Казанская, 12	08.02.2016 12:48	Папка с файлами
05 - пер. Лыжный 4	08.02.2016 12:55	Папка с файлами
06 - Пулковская, 13	05.02.2016 11:12	Папка с файлами
07 - Пулковское шоссе 40	04.02.2016 0:00	Папка с файлами
08 - глух.Зеленина	04.02.2016 0:00	Папка с файлами
09 - Старо-Петергофское	08.02.2016 12:30	Папка с файлами
10 - Кронштадтское шоссе	05.02.2016 14:59	Папка с файлами
Малая Морская	08.02.2016 12:54	Папка с файлами
---Проигранные---	08.02.2016 12:54	Папка с файлами
Садовая	04.02.2016 0:00	Папка с файлами
Таунхаус в КП Счастье - Федоровское	08.02.2016 12:54	Папка с файлами
Художников 33	08.02.2016 12:55	Папка с файлами
Шушары - Геннадий Иванович	04.02.2016 0:00	Папка с файлами

- изначально создается папка с названием улицы

- затем (в зависимости от результата):

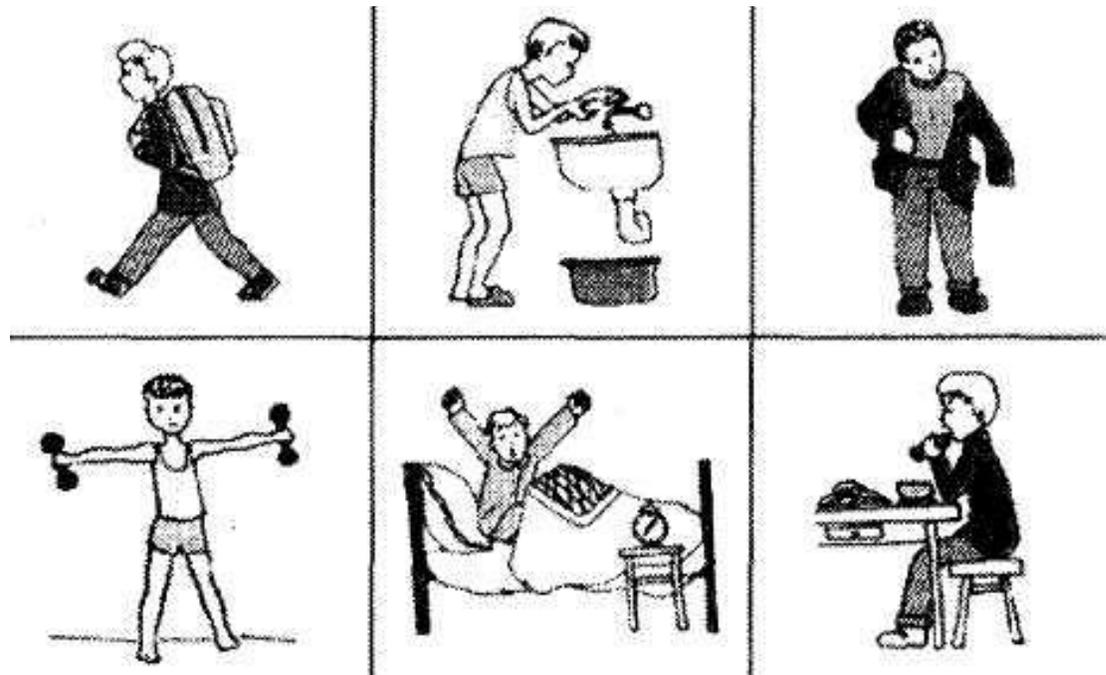


либо папке присваивается порядковый номер



либо папка отправляется в ---Проигранные---

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ



1. Замер

▶ Назначение замера:

60 минут замер “висит” в общем чате ВКонтакте. Если за это время никто не выразил желание – замер распределяется РОПом в режиме рулетки. **Отказаться от замера нельзя.**

▶ Согласование времени замера с клиентом:

Менеджер берет заявку в работу и до замера делает звонок клиенту:

- Здравствуйте, меня зовут, компания РусРемонт. Я буду у Вас сегодня в всё в силе?

-ДА.

- До встречи.

1. Замер

▶ 1я встреча с клиентом – замер

Приехав на объект, менеджер проводит замер строго по сценарию, заполняя бланк замера.

▶ Целевой результат замера

Замер является ключевым этапом сделки – фундаментом для построения отношений с клиентом.

Во время замера менеджер должен стать другом клиента – «Я сделаю все, чтобы заключить договор на выгодных для Вас условиях» ... «Вы знаете, я знаю, что (взгляд на часы) на следующей неделе освобождается одна из наших лучших бригад – там очень толковые ребята, правда. Не могу обещать, но постараюсь их направить именно к Вам!»

Все действия менеджера должны быть направлены именно на выстраивание отличных отношений.

(!) Замер должен быть записан на диктофон. (!) Запись должна быть выложена в CRM.



1. Замер



Сценарий замера

1. **Установление контакта:** здравствуйте + «**повестка №1**» («Во время замера мы обсудим Ваши пожелания, бюджет, я сниму размеры и расскажу про порядок нашей работы»)
2. **Выявление потребностей:** замер с выяснением, что в первую очередь важно клиенту, выяснить «боли клиента», чтобы затем профессионально закрыть их.
3. **Выяснение БЮДЖЕТА!** | без выполнения этого пункта вероятность сделки резко уменьшается
4. **Презентация:** НАШЕ ОСНОВНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО И ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ
5. **Повестка №2:** Резюме договорённостей, бюджет, дальнейшие шаги: «**Мы работаем следующим образом** – в течение двух дней я высылаю Вам смету – Вы ее внимательно изучите, всё проверьте (если что-то не так – сразу отмечайте). Затем мы с Вами окончательно всё согласовываем, подписываем договор, в согласованный день к Вам приезжает прораб с бригадой и Ваш ремонт начинается...»

НАШЕ КЛЮЧЕВОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

ТЕХНАДЗОР ЗА СЧЕТ КОМПАНИИ

- ▶ Технадзор ремонта квартир — это комплекс экспертных действий, основной целью которого является защита прав заказчика. Применение технадзора позволяет своевременно выявлять дефекты, брак, ошибки и нецелевое использование материалов.
- ▶ Представитель независимой компании технадзора выезжает на объект, где проводит обследование выполненных работ, сверяя их с утвержденной документацией.
- ▶ На сегодняшний день у нас заключен договор с независимой службой технадзора, оплату услуг которой компания РУС РЕМОНТ берет на себя! Нам важна наша репутация, поэтому технадзор будет для Вас бесплатным!

2. Составление и отправка КП



После замера менеджер выполняет следующие действия:

1. Готовит план помещения с размерами и расстановкой мебели с помощью <http://roomtodo.com> или <https://planner5d.com>
2. Формирует перечень объемов работ, в том числе с помощью <http://www.smetus.com>
3. Составляет смету на основании общего прайса РУС РЕМОНТ
4. Готовит Коммерческое Предложение в формате Word строго по образцу (!)
5. Отправляет КП в формате Word на согласование РОПу
6. После получения согласования, отправляет предложение в формате PDF клиенту с почты info@sk-rus-remont.ru

2. Составление и отправка КП

Клиент должен увидеть КП не позднее чем, через



после замера*

** В отдельных (сложных) случаях возможно увеличение до 48 часов.*

Неисполнение данного пункта может служить поводом для приостановки передачи в работу новых замеров.

3. Работа в CRM

▶ **Сразу после замера менеджер:**

1. Меняет статус сделки на «ЗАМЕР ПРОВЕДЕН»
2. Прикрепляет аудиозапись замера к соответствующей сделке
3. Вносит краткий комментарий к сделке

▶ **Сразу после отправки КП менеджер:**

1. Ставит статус «ОТПРАВЛЕНО КП»
2. С помощью сервиса SMS.ru отправляет клиенту sms следующего содержания: «На вашу почту отправлена смета. С уважением, компания РУС Ремонт»
3. Прикрепляет итоговое КП в формате Word в к соответствующей сделке
4. Заполняет чек-лист сделки по мере продвижения
5. При появлении новой информации вносит краткие комментарии к сделке
6. Создает следующее дело: звонок/встреча

3. Работа в CRM

Пример действий менеджера в CRM

CRM interface showing a card for a customer address: ул. Маршала Новикова, дом 10, корпус 1, кв.213. The card includes fields for responsible person (Юлия Гончарова), budget (0 руб), sales stage (Проведен замер), repair type (Косметический), measurement date (10.12.2015), measurement time (12:00), and measurer (Анатолий Красновский). The sales stage 'Проведен замер' is highlighted with a red box. The interface also shows a 'Нет запланированных действий' (No planned actions) message and a list of actions, with the most recent one highlighted by a red box: 'Сегодня, 16:22, Замерщик' with the note 'Замер выполнен, Людмила хочет только стены обои, пол потолок хочет делать самостоятельно заниматься этим планирует после НГ'.

ул. Маршала Новикова, дом 10, корпус 1, кв.213 #тегировать

Отв-ный Юлия Гончарова

Бюджет 0 руб

Этап продажи **Проведен замер**

Тип ремонта Косметический

Дата замера 10.12.2015

Время замера 12:00

Замерщик Анатолий Красновский

Оценка ...

Нет запланированных действий

Сегодня, 16:22, Замерщик
Замер выполнен, Людмила хочет только стены обои, пол потолок хочет делать самостоятельно заниматься этим планирует после НГ

Сегодня, 16:19, Замерщик

3. Работа в CRM

**СДЕЛКА НЕ МОЖЕТ 'ВИСЕТЬ' В CRM
БЕЗ СЛЕДУЮЩЕГО ДЕЛА**



4. Дожим клиента

- ▶ Провести замер, выстроить с клиентом хорошие отношения, отправить ему красивое КП – это великолепно! Уже 80% пути пройдено!!! Осталось всего 20% - но этот финальный рывок под силу далеко не каждому. Определить конкретный план действий по дожиму клиента, подобрать нужные слова, выбрать подходящий момент и дожать клиента – это то, что обязан делать менеджер по продажам, если он хочет добиться успеха! Иначе – провал!



4. Дожим клиента

5 техник закрытия сделки

1. Техника "Простой вопрос + скидка"
2. Техника "Пошаговое программирование"
3. Техника "Создание ажиотажа"
4. Техника "Обсуждение договора"
5. Техника "Схожий кейс"

4. ДОЖИМ КЛИЕНТА

1. Техника "Простой вопрос + скидка"

ВАРИАНТ "а"

- Вы посмотрели смету, все ок?
- Ну да, в принципе.
- Вам, когда будет удобнее, чтобы я подъехал с договором, завтра ближе к обеду удобно?

ВАРИАНТ "б"

- Вы посмотрели смету, все ок?
- Ну хотелось бы подешевле.
- Хорошо. Какую скидку мне попробовать выбить для вас у директора, чтобы и Вам, и нам было комфортно?
- Ну если бы тысяча за 100
- Хорошо. Дайте мне 15 минут. Я ничего не обещаю, но хотя бы попробую.

.... берется пауза – действительно, согласовывается скидка с РОПом и осуществляется повторный звонок клиенту

- Вы знаете. Я только что от директора. Он разрешил!!! Т.е. за 100 тысяч мы сделаем Вам все то, что вы и хотели. Смотрите, я сейчас готовлю договор и завтра в 12:00 я буду у Вас, удобно?

4. Дожим клиента

2. Техника "Пошаговое программирование"

Резюмирующая фраза:

- есть ли у вас вопросы к нам?

Программирование:

- если вопросов нет, тогда у меня к Вам вопрос: когда вы планируете начинать ремонт?

- на следующей неделе...

- отлично! смотрите, я сегодня составляю договор - там все наши договоренности пропишу, подпишу его у директора и готов подъехать к Вам завтра в 11:00 удобно?

4. ДОЖИМ КЛИЕНТА

3. Техника "Создание ажиотажа"

- Вы знаете, если я не ошибаюсь, у нас этой неделе у нас заканчивает объект бригада, за которую многие клиенты бьются. Это действительно, очень толковые ребята. Не могу обещать, но постараюсь договориться с директором, чтобы направить их именно к Вам, что скажете?
- Ок
- Тогда смотрите, я сегодня составлю договор, подпишу его у директора и готов подъехать к Вам завтра в 11:00 удобно?

4. Дожим клиента

4. Техника "Обсуждение договора"

Мы должны мыслить, что клиент общается с нами на предмет обсуждения деталей договора, а не на предмет "подпишет/ или нет"... И до клиента это необходимо обязательно донести. Варианта, что мы не подпишем нет! Поэтому обсуждаем с клиентом детали, используя глаголы в настоящем время, как будто он сказал "да". ~~Если вы нас выберете.~~

- Смотрите, получается, сейчас мы подписываем, а уже 11 начинаем с демонтажа и тогда же согласовываем по черновым материалам всё с Вами

- Смотрите, когда мы подписываем договор, далее, что для вас будет самым важным. Как и что мне донести до прораба, а ему уже до рабочих?

4. Дожим клиента

5. Техника "Схожий кейс"

Рассказываем схожую ситуацию или (еще лучше) схожую, но более сложную ситуацию - и как мы героически ее решили. Только должно быть жизненно.

- Вы знаете, в октябре у меня был случай тоже, кстати, дом у метро "Спортивная". Клиент говорил, что мы ему нравимся, но есть подешевле и поэтому... Ну, в общем, понятно. Я не стал сильно давить, а дешевле мы там уже ну никак не могли сделать. В итоге, мне в середине ноября я получил замер: смотрю – знакомый какой-то адрес - приезжаю тот самый клиент. Разругался с рабочими - решил все-таки к нам. В итоге, сейчас переделываем за другими. И такое бывает.

- У меня дома я сделал так-то и так-то ... / На прошлом объекте мы делали так-то...

4. ДОЖИМ КЛИЕНТА

Концепция Джима КЭМПА. «Сначала скажите НЕТ!»

- ▶ Нужда – самая слабая позиция на любых переговорах. Не бойтесь отказа!
- ▶ Всегда заранее озвучивайте повестку/программу дальнейших действий
- ▶ Ничего не предполагайте и не решайте за клиента
- ▶ Выявите и опишите «боль» клиента, а потом предложите способы ее «лечения»
- ▶ Лучшие сделки получаются тогда, когда человек сам приходит к решению, поэтому помогите ему принять это решение – просто задавайте правильные вопросы
- ▶ Ключевые моменты (например, бюджет) должны быть проговорены 3 раза, три! ТРИ!!!
- ▶ Всегда оставляйте человеку право ответить «НЕТ», прямо так и скажите ему об этом: «если Вам что-то не понравится в нашем предложении, Вы прямо так и скажите!»

5. Заключение договора

КАК ТОЛЬКО КЛИЕНТ СООБЩАЕТ О ГОТОВНОСТИ ПОДПИСАТЬ ДОГОВОР:

- ▶ Менеджер незамедлительно информирует об этом РОПа по телефону
- ▶ Менеджер выезжает к клиенту на подписание договора
- ▶ Менеджер подписывает его у клиента, оставляя 1 экземпляр себе
- ▶ Менеджер передает 1 экземпляр и полученный аванс (за минусом 3 000) РОПу
- ▶ Менеджер берет себе 3 000 с полученного аванса 😊

5. Передача клиента подрядчику

ЖИЗНЕННО НЕОБХОДИМО «ПЛАВНО» ПЕРЕДАТЬ КЛИЕНТА ПОДРЯДЧИКУ !

Менеджер выезжает с представителем подрядчика на объект в согласованное время и рассказывает о всех необходимых работах на объекте (по смете) и о договорённостях с клиентом (в присутствии последнего).

Только так можно добиться плавной передачи объекта и избежать конфликтов.

ОТЧЕТНОСТЬ

В КОНЦЕ КАЖДОГО ДНЯ (не позднее 21:00) МЕНЕДЖЕР ЗАПОЛНЯЕТ ДВА ОТЧЕТА

- ▶ **1. ЦИФРОВОЙ ОТЧЕТ** (5 цифр прошедшего дня)

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qcKklaEneSBRlyzwygyco5Xvlmbu_Cg8DnlrTiDnfU/edit?ts=56589fa6#gid=1599589641&vpid=C2

Кол-во совершенных замеров

Кол-во отправленных смет

Кол-во повторных контактов

Кол-во заключенных сделок

Сумма заключенных сделок

- ▶ **2. ТЕКСТОВЫЙ ОТЧЕТ** в общем чате 

Что полезного я сделал за сегодня: ...

The only way
to do
great work

is to **LOVE**
what you DO...

Steve Jobs

