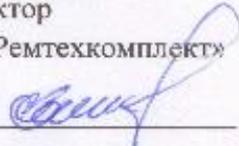


АО «Ремтехкомплект»

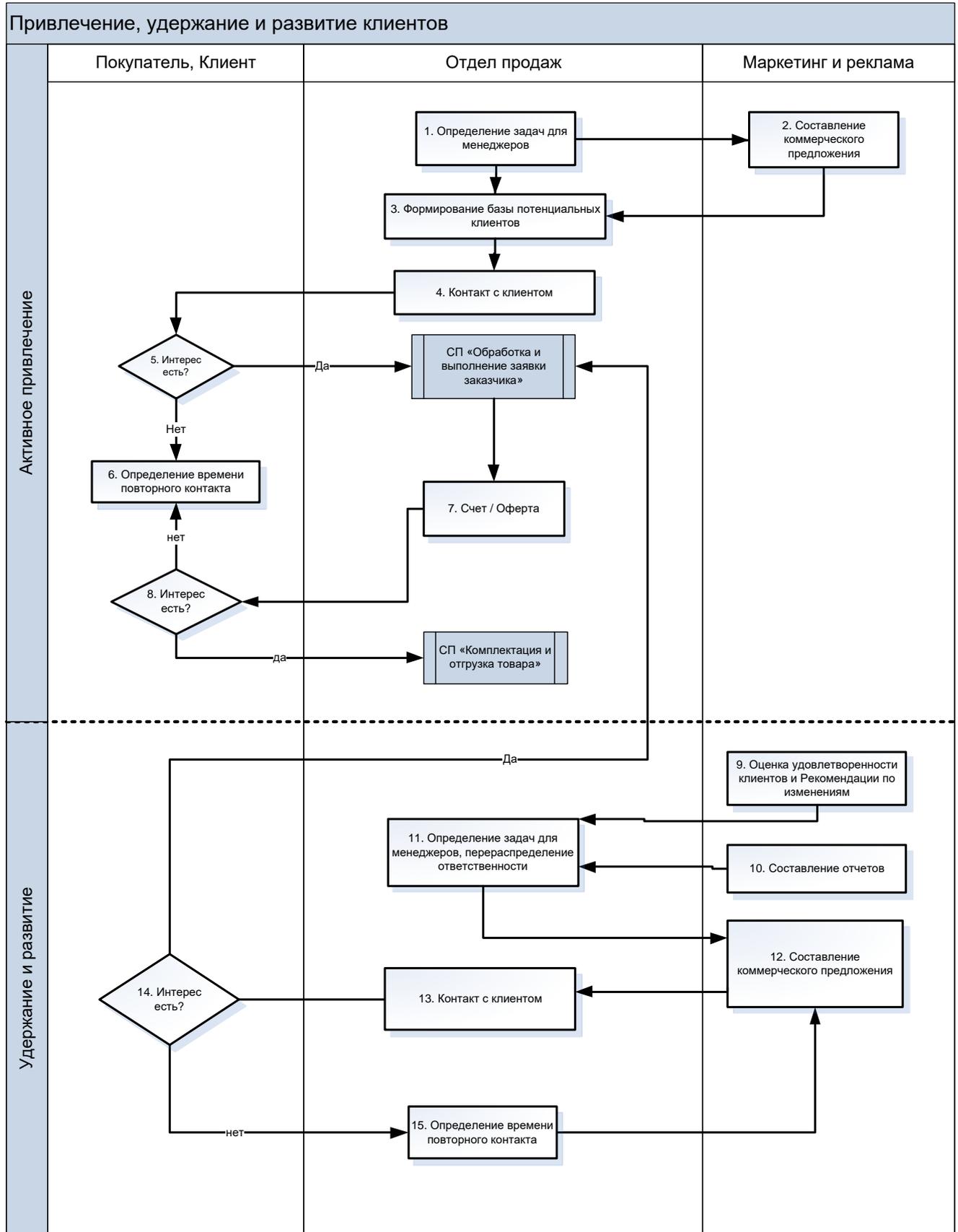
УТВЕРЖДАЮ
Директор
АО «Ремтехкомплект»

С.Г. Захаров

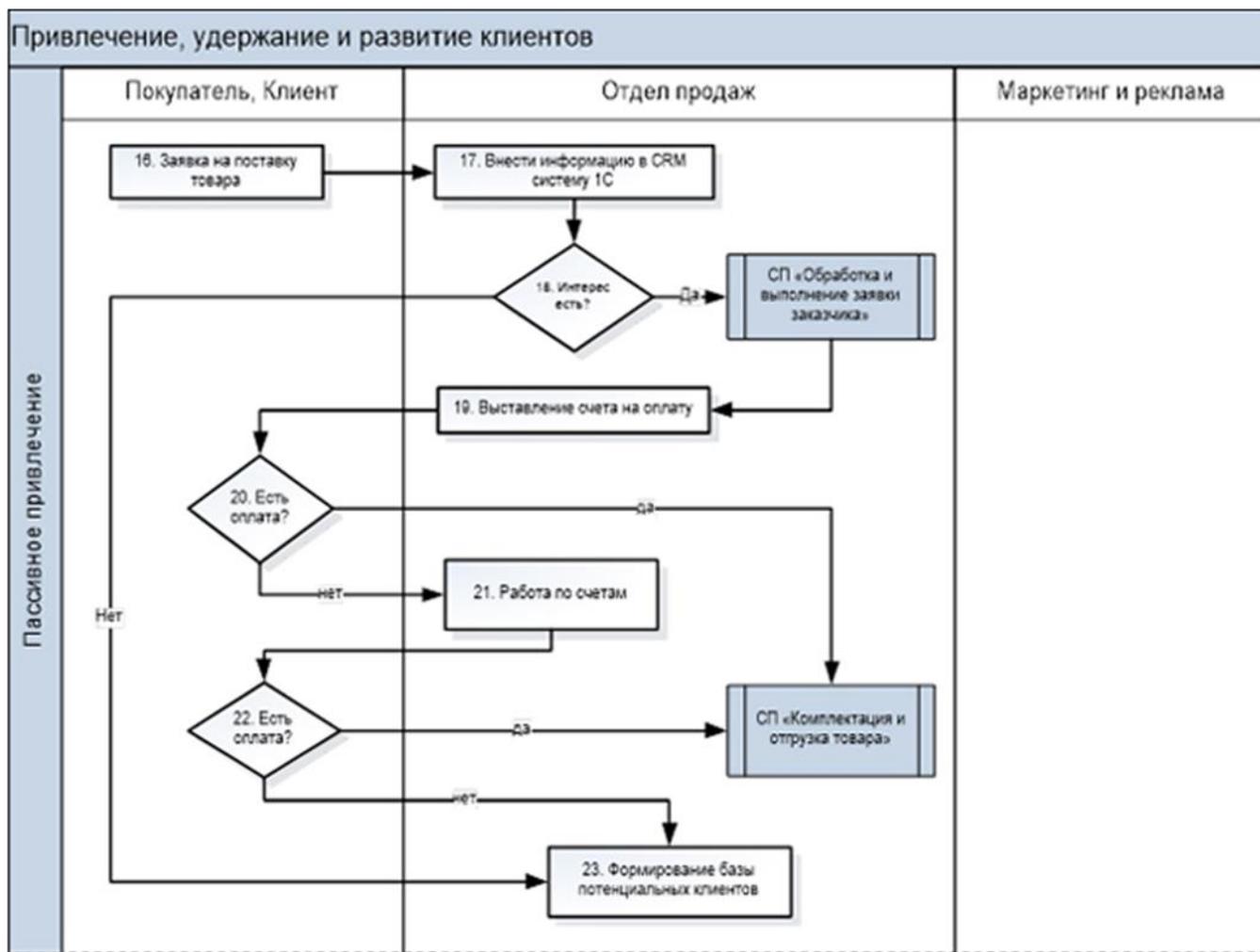
СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

СП-2

Привлечение, удержание и развитие клиентов

Редакция: № 7 от 27 января 2023 г.





Цель процесса	Систематизация работы с клиентами, проведение телемаркетинга и плана маркетинговых мероприятий, а также порядок действий при работе с заявками
----------------------	--

2 Документооборот

№	Операция	РД	Форма	Запись	Форма
Активное привлечение					
1	Определение задач для менеджеров	Бизнес-план	По форме компании	Индивидуальный план (Смарт задачи)	По форме компании
2	Составление коммерческих предложений	нет	нет	нет	По форме компании
3	Формирование базы потенциальных клиентов	нет	нет	База клиентов	По форме компании
4	Контакт с клиентом	нет	нет	CRM в 1С	По форме компании
5	Интерес есть?	нет	нет	нет	нет
	СП-3 «Обработка и выполнение заявки заказчика»	нет	нет	нет	нет
6	Определение времени повторного контакт	нет	нет	CRM в 1С	По форме компании
7	Счет/Оферта	нет	нет	1С	По форме компании

8	Интерес есть?	нет	нет	нет	нет
	Удержание и развитие	РД	Форма	Запись	Форма
9	Оценка удовлетворенности клиентов и Рекомендации по изменениям	нет	нет	Отчет	По форме Компании
10	Составление отчетов	нет	нет	Отчеты	По форме Компании
11	Определение задач для менеджеров, перераспределение ответственности	нет	нет	СМАРТ задачи	По форме Компании
12	Составление коммерческого предложения	нет	нет	нет	нет
13	Контакт с клиентом	нет	нет	CRM в 1С	По форме Компании
14	Интерес есть?	нет	нет	нет	нет
15	Определение времени повторного контакт	нет	нет	CRM в 1С	По форме Компании
	Пассивное привлечение	РД	Форма	Запись	Форма
16	Заявка на поставку товара	нет	нет	Заявка	Произвольная форма
17	Внести информацию в CRM систему 1С	нет	нет	CRM в 1С	По форме Компании
18	Интерес Есть?	нет	нет	нет	нет
	СП-3 «Обработка и выполнение заявки заказчика»	нет	нет	нет	По форме Компании
19	Выставляется счет на оплату	нет	нет	1С	По форме Компании
20	Есть оплата?	нет	нет	1С	нет
21	Работа по счетам	нет	нет	CRM в 1С	По форме Компании
22	Есть оплата?	нет	нет	нет	нет
23	Формирование базы потенциальных клиентов	нет	нет	СМАРТ задачи	По форме Компании

3 Правила выполнения операций

№	Операция	Правила выполнения операций
Активное привлечение		
1	Определение задач для менеджеров	<ul style="list-style-type: none"> Распределение задач менеджерам по активной проработке базы потенциальных клиентов определяется на основе: 1) общего бизнес-плана продаж, 2) на основе деления территорий между филиалами, 3) индивидуальные задачи высшего руководства, 4) сегментации рынка. Все нарушения территориального принципа распределения клиентов должны быть согласованы между руководителями отдела продаж, филиалов и одобрены директором.
2	Составление коммерческих предложений	<ul style="list-style-type: none"> Коммерческие предложения составляются отделом маркетинга в зависимости от сегмента к которому оно будет обращено и специфики номенклатурной группы.

3	Формирование базы потенциальных клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Предварительно перед ее активной проработкой база клиентов должна быть утверждена начальником отдела продаж
4	Контакт с клиентом	<ul style="list-style-type: none"> Менеджеры по итогам переговоров с клиентом, заносит результаты переговоров., а также другую информацию (полученную в ходе переговоров) о клиенте в CRM систему 1С
5	Интерес есть?	<ul style="list-style-type: none"> По результатам переговоров, определяется заинтересованность клиента в работе с нами.
	СП-3 «Обработка и выполнение заявки заказчика»	<ul style="list-style-type: none"> СП-3 «Обработка и выполнение заявки заказчика»
6	Определение времени повторного контакт	<ul style="list-style-type: none"> В случае, если клиент не проявил интереса к продукции и заинтересованности в работе с нами, в CRM систему 1С менеджером заносится дата для повторного обращения
7	Счет/Оферта	<ul style="list-style-type: none"> На основании проработанных данных формируется счет или оферта в 1С
8	Интерес есть?	<ul style="list-style-type: none"> Если интерес есть то смотреть СП-10 «Комплектация и отгрузка товара», если нет, то определение времени повторного контакта.
Удержание и развитие		
9	Оценка удовлетворенности клиентов и Рекомендации по изменениям	<ul style="list-style-type: none"> Раз в квартал проводится оценка удовлетворенности клиентов. А при снижении активности клиентской базы более чем на 10 %, может проводиться внеплановое исследование по клиентам конкретных менеджеров отделов продаж По результатам полученных данных по удовлетворенности от клиентов директор по маркетингу готовит предложения и рекомендации для руководителей структурных подразделений компании для устранения причин снижения «активности клиентской базы»
10	Составление отчетов	<ul style="list-style-type: none"> Отчеты формируются в отделе маркетинга, а для определения тактических задач и самостоятельно начальником отдела продаж Отчеты формируются на основании данных из базы 1С
11	Определение задач для менеджеров, перераспределение ответственности	<ul style="list-style-type: none"> На основании отчетов формируется план работы (СМАРТ) на определенный период и по конкретным спискам клиентов
12	Составление коммерческого предложения	<ul style="list-style-type: none"> Отдел маркетинга формирует коммерческое предложение для отдела продаж согласно сегментированию сформированного списка клиентов
13	Контакт с клиентом	<ul style="list-style-type: none"> Менеджеры по итогам переговоров с клиентом, заносит результаты переговоров., а также другую информацию (полученную в ходе переговоров) о клиенте в CRM систему 1С
14	Интерес есть?	<ul style="list-style-type: none"> По результатам переговоров, определяется заинтересованность клиента в дальнейшей работе с нами и/или увеличения объемов.
15	Определение времени повторного контакт	<ul style="list-style-type: none"> В случае, если клиент не проявил интереса к продукции и заинтересованности в работе с нами, в CRM систему 1С менеджером заносится дата для повторного обращения
Колл-центр		

16	Заявка на поставку товара	<ul style="list-style-type: none"> Заявка или запрос на поставку продукции в отдел продаж может поступить в устной форме по телефону и при личном общении с Клиентами, по электронной почте, факсу и в виде заявки с сайта компании Руководителями филиалов и отдела продаж назначается ответственное лицо за ответы на поступающие заявки с сайта компании, а так же обеспечивается доступ других коллег к данной электронной почте в его отсутствие. Ответ Клиенту по заявке должен быть дан в течении 30 минут с момента поступления письма, в случае если продукция нестандартная и для проработки заказа требуется больше времени, об этом также сообщается клиенту в течении 30 мин. С момента поступления запроса.
17	Внести информацию в CRM систему 1С	<ul style="list-style-type: none"> Менеджеры по итогам общения с клиентом, заносит результаты переговоров., а также другую информацию (полученную в ходе переговоров) о клиенте в CRM систему 1С В случае, если Клиент обратился впервые, то присваивается статус «новый клиент» (в карточке контрагента) и обязательно указывается: <ol style="list-style-type: none"> Ф И О Название компании Контактные данные Принадлежность к отрасли Потребности клиента Источник информации о нас
18	Интерес Есть?	<ul style="list-style-type: none"> Если интерес есть то смотреть СП-10 «Комплектация и отгрузка товара», если нет, то определение времени повторного контакта.
	СП-3 «Обработка и выполнение заявки заказчика»	<ul style="list-style-type: none"> СП-3 «Обработка и выполнение заявки заказчика»
19	Выставляется счет на оплату	После проработки заявки (цена, наличие, сроки поставки) выставляется счет Клиенту и присваивается статус «на согласовании»
20	Есть оплата?	Менеджер ежедневно проверяет оплаты через 1С
21	Работа по счетам	<ul style="list-style-type: none"> если в течении двух дней нет оплаты, менеджер узнает о принятом решении по покупке у Клиента в случае если Клиент согласен оплатить счет, счету остается со статусом «на согласовании» если Клиент отказывается, счету присваивается статус «отклонен», а причина отказа заносится в CRM систему 1С
22	Есть оплата?	Менеджер отслеживает оплаты через 1С
23	Формирование базы потенциальных клиентов	Если оплаты не последовало в течении 15 дней, менеджер присваивает счету статус «отклонен»

Более детально данный процесс описан в **Приложение к СП-2 «Инструкция для сотрудников отдела продаж»**.

4 Показатели оценки выполнения процесса

№	Показатель оценки	Единица измерения	Период установления плана/ норматива
1	План по выручке (с розницей) (равен плану по поступлению денег)	не менее плана (руб.)	год
2	План по рентабельности	не менее 30%	год
3	Активность клиентской базы от общей численности клиентов	не менее 70%	год
4	Коэффициент SCI (на основании ПОЛОЖЕНИЯ О ПРИСВОЕНИИ РЕЙТИНГОВ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА от 01.10.2022г.)	4.7%	ежеквартально

