



**Эффективные продажи.  
Распределение обязанностей  
и мотивация сотрудников  
в соответствии с целями  
компании**

Дерябина Алёна,  
менеджер по развитию

# Терминология

**Эффективный** – оптимальный, позволяющий достигнуть желаемого результата с минимальными затратами, наименьшими нежелательными эффектами.



# Что нужно сделать, чтобы увеличить продажи?

1. Привлечь новых клиентов
2. Продать больше старым

**Как?**





**Почему не стоит объединять  
эти функции в одном человеке?**



# Чтобы привлечь 7 клиентов:



Если план продаж: 7

СТАТИСТИКА ПО  
ВОРОНКЕ ПРОДАЖ:

Чтобы заключить 7  
договоров/сделок, нужно  
сделать 600 звонков!

Конверсия из «холодных  
звонков» в «лиды» - 12%

Конверсия из «лидов» в  
«продажи» – 10%



# Чтобы действующие клиенты были довольны:

## Клиент-менеджер (аккаунт-менеджер):

- 1 клиент-менеджер = до 300 клиентов
- Контакт с клиентами не реже 1 раза в месяц: Как дела? Все ли поставили в срок? Что может понадобиться в ближайшее время?

+ отработка входящих обращений от действующих клиентов

+ документы, оформление заявок, логистика, контроль своевременных поставок и пр.





# Все мы - люди

- Человек может погрязнуть в текущих звонках и бумажной работе;
- При совмещении делать то, что больше нравится (кто-то «Охотник», а кто-то «Фермер»);
- А кто-то просто хочет как можно меньше усилий прилагать для работы.

**А ЗАРПЛАТУ-ТО ХОТЯТ  
ВСЕ ВОВРЕМЯ И  
БОЛЬШУЮ!!!**



# Для эффективных продаж...





# Для эффективных продаж нужна МОТИВАЦИЯ



# Мотивация – это...



**побуждение к действию;** динамический процесс психофизиологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

# 1. Распределить зоны ответственности

## Отдел продаж/ менеджер по продажам



- ✓ Формирование списка потенциальных клиентов
- ✓ Холодный обзвон
- ✓ Выявление и формирование потребностей
- ✓ Презентации, заключение договоров
- ✓ Контроль первичных взаиморасчетов

## Отдел по работе с клиентами/ клиент-менеджер



- ✓ Поддержание контакта с клиентом
- ✓ Выяснение новых потребностей
- ✓ Продление договоров
- ✓ Контроль взаиморасчетов
- ✓ Консультирование и поддержка



## 2. Поставьте цели

1. **Обозначить цели подразделениям и сотрудникам в соответствии с целями компании. Цели должны быть:**
  - конкретными (*specific* )
  - измеримыми (*measurable*)
  - Достижимыми (*achievable*)
  - относящимися к служебным обязанностям сотрудника (*relevant* )
2. Установите цели от сверху вниз: директор – руководители отделов – сотрудники.
3. Определите количество целей: от 3 до 5.
4. Определите ключевые показатели эффективности.
5. Обеспечьте сотрудников ресурсами для достижения целевых показателей
6. Регулярно проводите оценку результатов деятельности.

# Мотивация персонала под цели компании

1. Определите **цели компании** на ближайший год:
  - Увеличение количества клиентов-пользователей услуг
  - Развитие существующих клиентов-пользователей услуг, удержание клиентов в компании
2. **Составьте план действий** для достижения целей.
3. **Разбейте желаемые целевые показатели на кварталы**, назначьте даты контрольных точек для оценки результата.
4. **Включите целевые показатели в мотивацию** всем сотрудникам, влияющим на их достижение.





# Способы мотивация

## Материальная мотивация

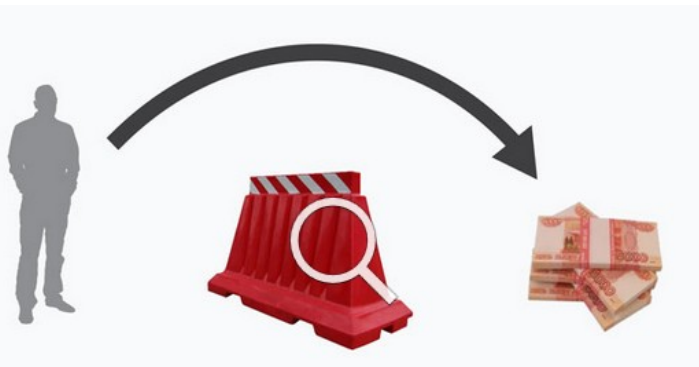
**Оклад**

**Премии**

**Бонусы**

**Внутрифирменные льготы**

(мед. страховка, компенсация проезда, оплата питания, предоставление транспорта)



## Нематериальная мотивация

**Обучение** (тренинги, повышение квалификации)

**Привлекательное название должности**

**Фиксация достижений** (личное внимание и поощрение со стороны начальства)

**Участие в принятии решений**

**Дополнительный выходной**

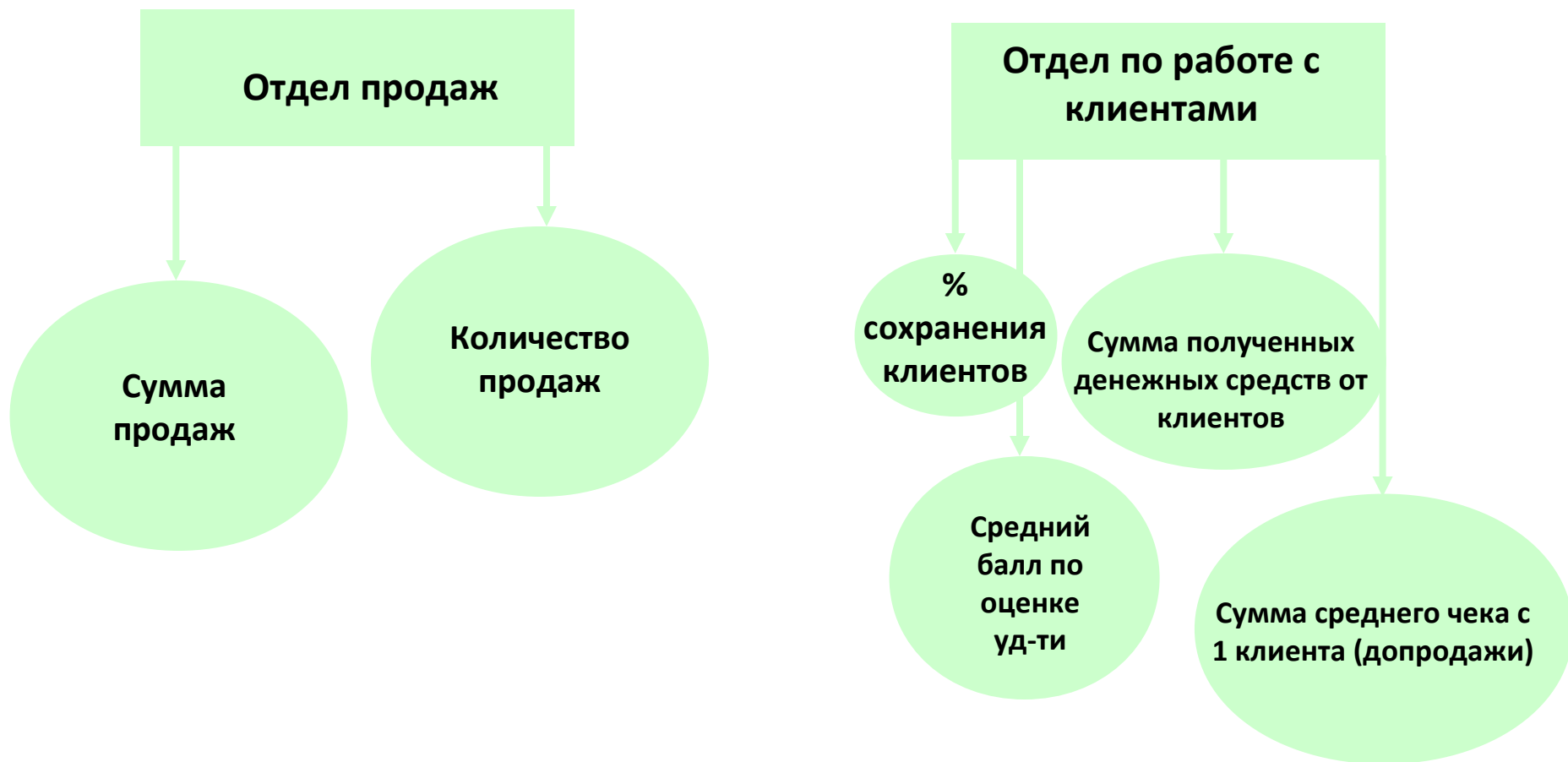
**Свободный график работы**



# 3. «Отразите» цели в зарплате сотрудников

*Есть два рычага, которыми можно двигать людей - страх и личный интерес*

*Наполеон Бонапарт*



# Для результата нужны четкие планы, четкие сроки

Надо увеличить количество клиентов

Надо увеличить доход компании

Увеличивать показатели по приросту каждый месяц на 5 договоров. К декабрю должно быть итого 80.

Уменьшать отток клиентов каждый месяц на 5%. К декабрю прийти к показателю \_\_\_\_\_

**Постоянно (1-2 раза в неделю) контролировать результаты**

# Пример просчета ЗП для менеджера по продажам

## Менеджер по продажам

Ставка премии 15 000 тенге при выполнении 100% плановых показателей

Показатель	Вес	План	Единица измерения	ФАКТ, шт	КПД, %	
<b>1. Работа с клиентами</b>						
работа с автомойками (холодные звонки, презентации)	15	30	шт.	30	15,00	
внесение информации в CRM	15	30	шт.	30	15,00	
<b>2. Привлечение новых клиентов в фирму</b>						
	35	1	шт	1	35,00	
<b>3. Доход</b>						
	Вес	План	Единица измерения	ФАКТ, тг	% к ЗП от продаж, тг	КПД, %
пассивные продажи			тг	100 000	2 500	
активные продажи	35	300 000	тг	300 000	15 000	35,00
<b>ИТОГО:</b>	<b>100</b>					<b>100,00</b>
					<b>% к ЗП от продаж</b>	<b>ПРЕМИЯ</b>
					17 500	15 000
<b>ОКЛАД</b>					<b>30 000</b>	
				<b>ИТОГО</b>	<b>62 500</b>	



**1С-РЕЙТИНГ**  
ДИСТРИБЬЮТОР ФИРМЫ «1С»

**Спасибо за внимание!  
Вопросы?**

Дерябина Алёна,  
менеджер по развитию