

Разработка системы продаж и системы обучения

Мы часто работаем с IT компаниями. Сотрудничество с Advisability было особенно интересным, так как компания всегда ищет специалистов с высокими компетенциями и развитыми soft skills. Также она сочетает в себе быстроту и инновации стартапа, будучи большим международным холдингом.

О заказчике

Advisability — это прогрессивная группа компаний международного уровня, специализирующаяся на performance-маркетинге, интернет-рекламе и IT. За 6 лет существования на рынке, Advisability стали узнаваемым и надежным брендом, обладающим международной известностью и сетью из 100 000+ партнеров по всему миру.

Проблема

Были неоднократные попытки внедрить системную работу продаж (внедрить CRM, регламенты, Key Account Management), которые не увенчались результатом. Необходимость быстро реагировать на изменения рынка побудила обратиться к опыту Гринбизнес.

Почему выбрали Гринбизнес

Нас рекомендовал связанный с компанией профессионал, однако выбор в пользу работы с нами был сделан после качественного и информативного экспресс-аудита системы продаж.



Нюансы

В команде было много специалистов и топ-менеджеров с сильными компетенциями в продажах и менеджменте, но они не могли прийти к единому решению.

Специфика структуры компании - наличие 5 отдельных бизнес-юнитов (направлений + команд), которые работали достаточно автономно и поэтому испытывали трудности с унификацией процессов.

Спецзадача проекта

Внедрение в компании Key Account Management, и института менеджеров по работе с ключевыми клиентами, которые отвечают за все продажи ключевым заказчикам и работают со всеми юнитами.

Этапы

01

Разработка системы продаж

- Разработка схемы бизнес-процесса продаж 4 направлениям.
- Разработка и внедрение регламента продаж.
- Разработка системы мотивации и KPI.
- Внедрение системы скоринга лидов.
- Настройка CRM в соответствии с процессом продаж.
- Создание памяток для продавцов (преимущества продуктов, обработка возражений, преимущества компании).

Отдельной большой работой стало исследование и создание рекомендаций, дополнений по оргструктуре на 2022-2024 гг.

03

Рекрутинг

Нашли Senior Account Manager и помогли найти менеджера по развитию бизнеса в Индии, Junior Sales для России.

02

Внедрение системы обучения и разработка Корпоративного курса обучения сейлов

- Разработка базового внутреннего курса обучения продавца (10 дней) и структуры Базы знаний компании.
- Внедрение системы SMART Сделки и начало регулярного Мониторинга продаж.
- Создание должностных инструкций менеджеров по продажам, менеджера по сопровождению, РОПа, директора по маркетингу, коммерческого директора.
- Внедрение регламента контроля показателей продаж.
- Обучающая программа по продажам 2 дня (Базовый Курс «Продать равно помочь»).
- Внедрение системы прогнозирования и планирования продаж.

Курс обучения сейлов

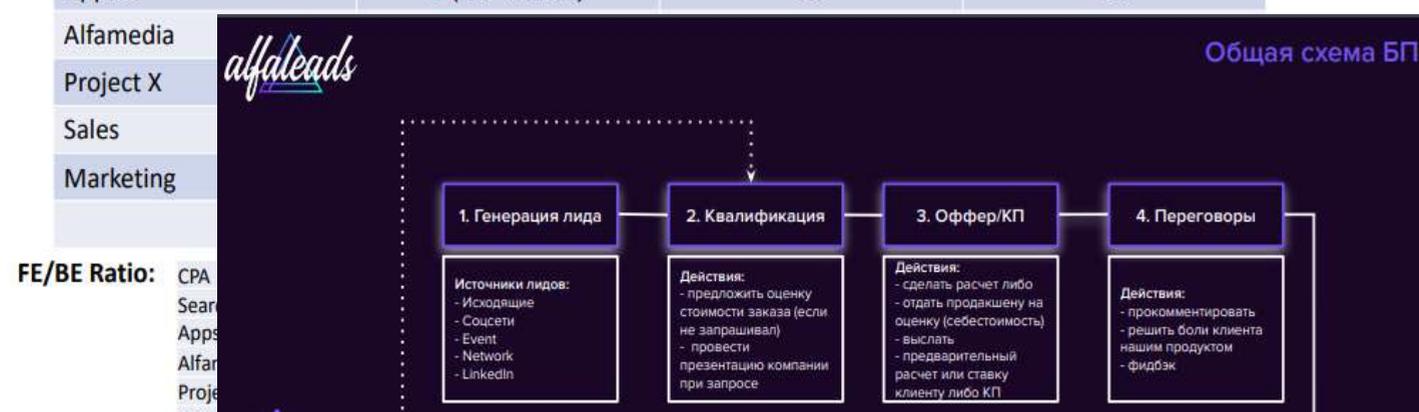
Курс был сделан на базе teachbase и включил в себя:

- 7 видео-тренингов для обучения новых менеджеров по продажам.
- Более 40 вспомогательных материалов.
- 2-ступенчатую систему контроля знаний (тест и экзамен).
- Систему вовлечения и геймификации (учащийся должен собрать 7 пасхалок и получит приятный приз).



Текущее состояние – Резюме по КБ

	Front End	Back End	Total
CPA	6 (4S + 2 AM)	29	35
Alfasearch	3	33	36
Appska	6 (4 S + 2 AM)	10	16



Документ системы продаж



Документ системы продаж

Примеры нейтрализаторов:

Клиент	Менеджер по привлечению	Тип нейтрализатора
«Высокая ставка»	«Дорого же не значит плохо»	«рефрейм»
«Не уверен в качестве вашей услуги»	«То есть если я смогу подтвердить качество, Вы примете предложение, да?»	«торг с клиентом»
«Чем вы отличаетесь от [КОНКУРЕНТ]?»	«Можно спросить у наших клиентов прошлых лет, чем мы отличаемся от [КОНКУРЕНТ]»	«социальное доказательство»



Правило 3

Нужно сначала срубить несколько деревьев, потом притащить их, потом обрубить сучья, потом наколоть поленья и, наконец, уложить их в поленицу.

Опытные дачники скажут, что вы управитесь быстрее, если сначала срубите, потом притащите все деревья, потом обрубите все сучья и так далее.

Также с продажами: перед звонком нужно узнать телефон компании, выяснить контактное лицо, занести его в CRM, потом позвонить, потом занести статус после разговора. Чтобы успевать делать больше звонков рекомендуем по вечерам после 17:00, в «незвонибельное время», забивать в CRM новые компании потенциальных клиентов, потом заносить в них ЛПР, которых найдете, а потом ставить по этим компаниям задачу связаться на следующий день, а лучше – на дни или даже недели вперед. Так вы успеете гораздо большему количеству компаний.

В нашем бизнесе действуют нормальные бизнес-часы, российским клиентам можно начинать звонить с 10-11 утра, перерыв на обед в среднем с 13 до 14, и с 15 до 17 есть еще одно "окно звонков".



Комментарий Гринбизнес

Для Гринбизнес это был очень интересный проект, прежде всего из-за специфики структуры компании, в которой фактически уживались и взаимодействовали головная компания и 5 бизнес-юнитов. Я навсегда запомню жаркие дискуссии о конфигурации аккаунт-менеджмента и единой структуре системы мотивации, которые помогли сплотить компанию. Эти дискуссии многому меня научили.

Андрей Майборода, Генеральный директор

Комментарий Alfaleads

Мы не в первый раз обращаемся к консалтерам, при этом в этот раз - могу честно сказать - почувствовали себя как в машине времени, которая перенесла нас на 2-3 года нашего прогресса вперед всего за 6 месяцев. Мы очень оценили компетентность, глубину знаний и, если хотите, терпеливость в работе с нашей командой, и конечно, теперь с удовольствием пользуемся эффективными инструментами, которые помогли нам внедрить ребята из "Гринбизнес".

Вячеслав Чемоданов, Chief Commercial Officer



Итоги

После 2 лет попыток, удалось внедрить CRM систему и провести отцифровку воронки продаж. Удалось существенно повысить слаженность работы подразделений благодаря механизму сплитов. Были полностью формализованы процессы работы продавцов и аккаунт-менеджеров.

Внедрён курс обучения продавцов, который позволил существенно расширить воронку найма.

Комментарий Гринбизнес

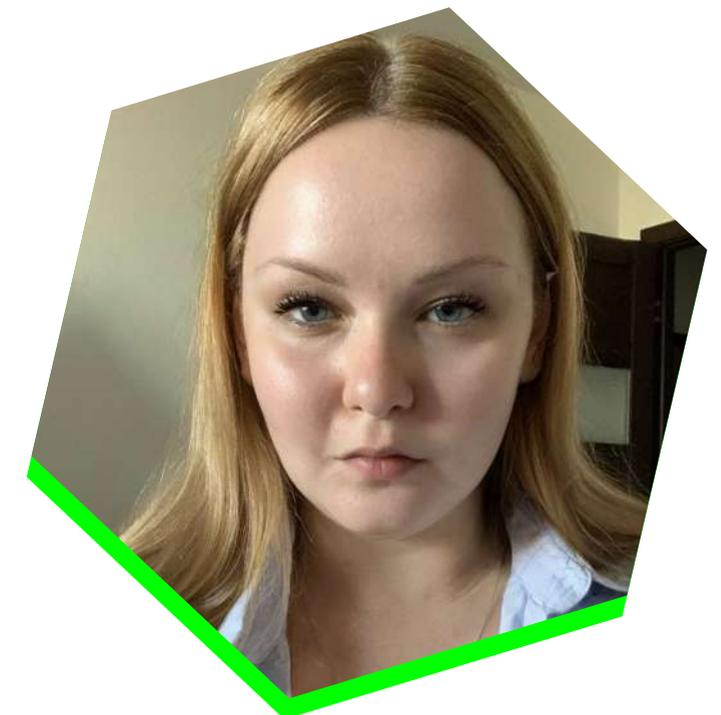
Самым трудным в этом проекте был человеческий фактор, но в итоге нам удалось выйти на интересных соискателей.

Ксения Сарычева, рекрутер

Цифры

 Процессов внедрено
за 4 месяца

В результате работы была произведена оцифровка воронки продаж, которая достигла 90% за 4 месяца, а также за это время было внедрено 8 процессов. Отсмартовка сделок достигла 50%.





Green Business

<http://greenbizzz.ru/>



8(921)394-85-41



info@greenbizzz.ru

