

# СИСТЕМА ПРОДАЖ И СОПРОВОЖДЕНИЕ



Мы специализируемся на создании и построении отделов продаж и систем продаж в IT сфере и выстехе. Поэтому для нас было приятно, что такая крупная компания в мире технологий, учла нашу экспертность и обратилась именно в Гринбизнес.

## О заказчике

Компания ITSumma существует с 2008 года. Она помогает сервисам по всему миру оставаться доступными. Занимаются поддержкой и администрированием сайтов, созданием информационных систем любой сложности, разработкой ПО и DevOps -сопровождение проектов.

В числе клиентов компании — «Хабр», S7 Airlines, «М.Видео», ТАСС, Tilda Publishing, «Тотальный диктант», «Наше Радио», KupiVip, «Тануки», The Bell, Republic, «Новая газета», Utair и ещё сотни огромных и небольших компаний.

## Проблема

В компании ITSumma почувствовали, что начался отток клиентов и они стали уходить к конкурентам. Для того чтобы справиться с этой проблемой необходимо было научить отдел продаж выигрывать у конкурентов, правильно оформлять коммерческие предложения, чтобы не получать отказов и уметь презентовать компанию.

## Нюансы

У компании довольно специфический продукт. С ним сложно выходить на новых крупных клиентов, так как у целевой аудитории нет доверия к продукту. При этом, сам процесс продаж довольно длительный.



## Почему выбрали Гринбизнес

Нас порекомендовала другая компания, которая была клиентом Гринбизнес. Также причиной стало большое количество успешных кейсов в ИТ сфере и хорошая репутация.

## Комментарий ITSumma

Наш запрос был таким: мы хотели прокачать существующих сотрудников, закрыть все бреши в их компетенциях и расширить отдел. Чтобы все ритмично и четко работали.

*Евгений Потанов, CEO ITSumma*

## Этапы

01

### Экспресс аудит компании и исследование целевой аудитории

Цель: узнать текущий статус компании и определить ЦА для создания портретов клиентов.

Отсегментировали ЦА, что позволило сделать подробные портреты потенциальных клиентов и в дальнейшем позволило создать стратегию коммуникации с ними.

02

### Разработка системы продаж

Цель: апгрейд и расширение отдела продаж, повышение квалификации и мотивации, повышение конверсии в сделку.

Созданная система продаж включила в себя комплекс процессов, стандартов и процедур, которые помогают повысить конверсию и мотивацию. Менеджеры лучше понимают специфику и процесс продажи.

03

### Сопровождение отдела продаж

Цель: помочь выйти менеджерам по продажам на результат, проконтролировать процессы и продажи.

Самым важным делом на данном этапе стала настройка работы менеджеров в CRM и их привычка заполнять ее и вести правильно карточку сделки.

04

### Тренинговая программа

Цель: повысить личные навыки конверсии у менеджеров по продажам.

Были проведены тренинги по выходу на ЛПР, по обработке возражений, тренинг спонтанной презентации и типологии клиентов.

## Система продаж

### Что вошло в разработку системы продаж

0. Портреты целевой аудитории
1. Формулировка тактик активной продажи для сегментов ЦА(4 типа клиентов)
  - 1.1. Тактика продаж крупные и средние интернет-магазины
  - 1.2 Тактика продаж финансируемые стартапы
  - 1.3 Тактика продаж подписные сервисы
  - 1.4 Тактика продаж средний и крупный бизнес
2. Памятка по бенефитам услуг IT SUMMA
3. Схема бизнес процесса продаж
4. Базовый скрипт активного выхода на потенциального клиента
5. Вопросы для выявления потребностей клиента
6. Система скоринга лидов
7. Таблица возможных возражений и ответов
8. Рекомендации по эффективным телефонным переговорам с лидами
9. Регламент по работе с клиентами(входящие и активные)
10. Программа курса молодого продавца

### Портреты целевой аудитории и тактика продаж

ЛПР	Общая характеристика	За что купит	Почему откажется
	Мужчина 35-45 лет, образование	- Если увидит увеличение	- Если не будет подтверждена выгода

**Тактика продаж подписным сервисам**

**КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОТЕНЦИАЛЬНОГО КЛИЕНТА**

Клиенты, которые понимают, что оперативное решение проблем и целостность системы - основа процветания бизнеса. В этой сфере высокая конкуренция за клиентов и основой их привлечения является стабильно и корректно работающий сервис. Для этого подписные сервисы могут нанимать техническую поддержку со стороны.

**Возможные предложения:**  
• техническая поддержка:

**Тактика продаж подписным сервисам** окружений для них

**ОБЩИЙ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ**



Поиск контакта



Первый контакт

**Тактика продаж подписным сервисам**

**ОБЩЕНИЕ НА ЭТАПАХ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

**Установление контакта**

Кв. по

8. При появлении интереса Клиенту, в...

Главная цель – вызвать интерес и вывести на выявление потребностей



Аргументы для CEO



Аргументы для CTO

## Комментарий Гринбизнес

В начале проекта в отделе было 2 сотрудника. Перед нами поставили задачу прокачать их, найти еще менеджеров и сделать их работу четко регламентированной, научить презентовать компанию, понимать потребности аудитории. В итоге, мы пришли к отделу, который стабильно и быстро закрывает сделки, который понимает, что делает и показывает достаточно автономную работу.

*Андрей Майборода, директор агентства Гринбизнес*

## Комментарий ITSumma

В процессе работы компания Гринбизнес проявила высокий профессиональный уровень, мы получали своевременные и подробные, а главное, понятные ответы на все вопросы.

*Антон Баранов, директор по развитию бизнеса в ITSumma*



## Итоги

У компании есть сформулированная и структурная система продаж со всеми необходимыми материалами. Компания Гринбизнес отслеживала ситуацию на этапе сопровождения и проводила консультации по текущим проблемам в IT Summa.

Была внедрена привычка систематического заполнения CRM-системы в отделе продаж. Это позволило контролировать их работу, смотреть эффективность работы над сделками и ошибки в этапах работы.

## Комментарий от ITSumma

В результате проведенной работы компанией Гринбизнес, мы увеличили отдел продаж и ощутимо ускорили поток наших сделок, а работа над ними стала понятнее и эффективнее.

*Антон Баранов, директор по развитию бизнеса в ITSumma*

## Цифры

НА **20%** УВЕЛИЧИЛАСЬ СКОРОСТЬ  
ЗАКРЫТИЯ СДЕЛОК

За счет внедренной системы продаж, у компании также увеличилось общее количество сделок. Эта цифра выросла на 38% за 4 месяца.



# Green Business

[www.greenbizzz.ru](http://www.greenbizzz.ru)



8 (812) 389 39 60



[info@greenbizzz.ru](mailto:info@greenbizzz.ru)

