

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО « \_\_\_\_\_ »

\_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Регламент  
бизнес-процесса генерации потенциальных клиентов  
отдела продаж**

maratsaifanov.ru

## 1. Общие положения

Регламент устанавливает порядок поиска и получения контактов потенциальных клиентов, которые в принципе заинтересованы в приобретении \_\_\_\_\_.

Требования настоящего регламента должны знать и соблюдать:

- заместитель директора компании;
- менеджер call-центра;
- торговый агент;
- менеджер по работе с постоянными клиентами.

## 2. Общее описание процесса

Владельцем бизнес-процесса является заместитель директора компании.

Исполнителем бизнес-процесса является назначенный директором менеджер отдела продаж компании.

Началом процесса является входящий звонок, сообщение на электронную почту, обращение к онлайн-консультанту сайта или исходящий звонок потенциальному клиенту.

В ходе процесса менеджеру необходимо получить контактные данные потенциального клиента, достичь договоренности о встрече, или получить заявку на покупку. После чего внести результаты общения с потенциальным клиентом в базу данных потенциальных клиентов и передать информацию торговому агенту отдела продаж.

Процесс состоит из трех подпроцессов:

- формирование базы данных потенциальных клиентов;
- обработка входящего обращения (звонок, электронная почта, онлайн-консультант на сайте);

исходящий «холодный» обзвон по базе данных потенциальных клиентов.

Результатом процесса является назначение встречи потенциального клиента с торговым агентом компании, либо получение заявки потенциального клиента на покупку.

Весь процесс выполняется в течение рабочего дня в ежедневном режиме.

Подпроцесс по формированию базы данных потенциальных клиентов выполняется ежедневно с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов.

Подпроцесс по обработке входящего обращения выполняется в течение рабочего дня по мере поступления. Обращения, полученные в выходные дни и в нерабочее время, обрабатываются на следующий рабочий день.

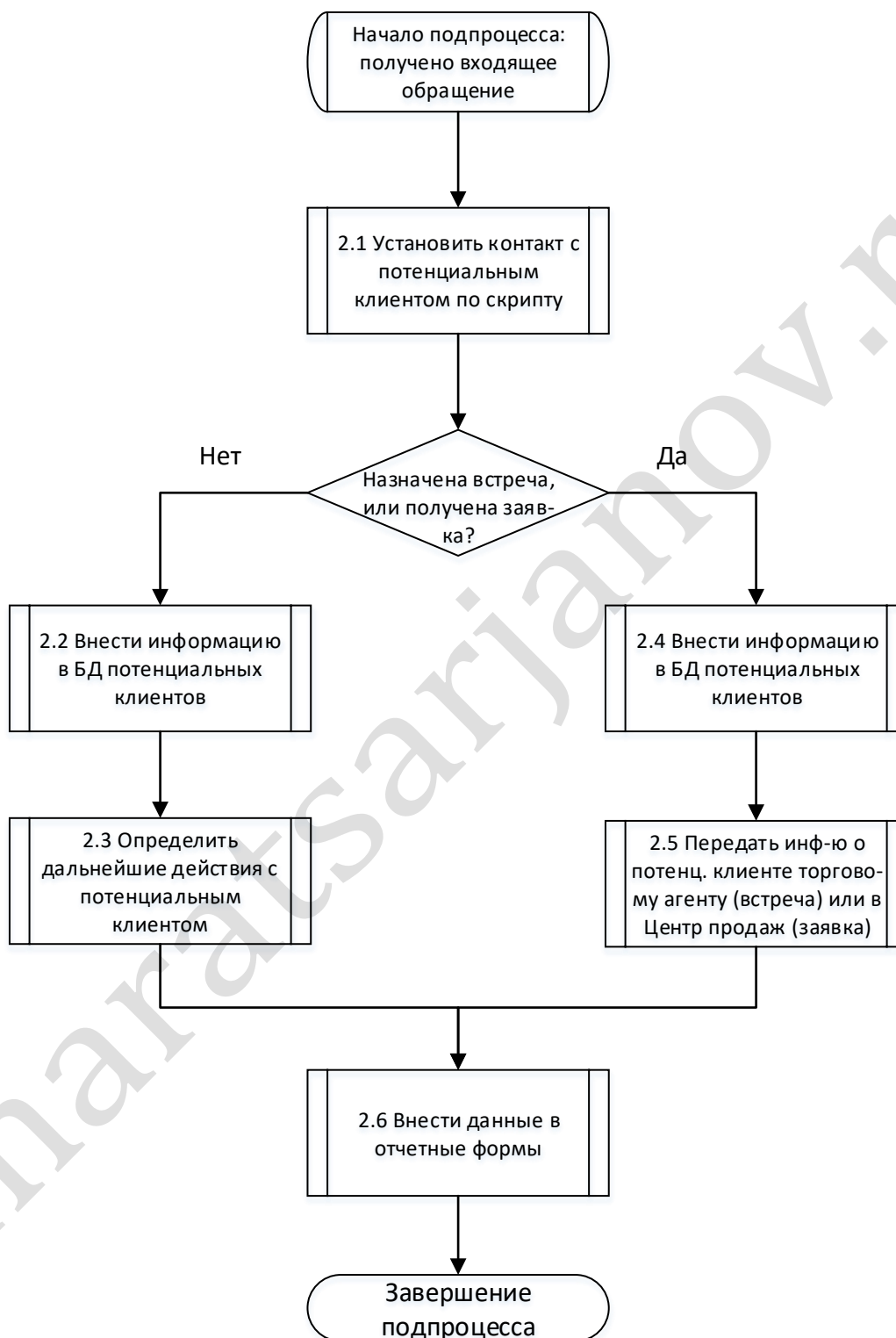
Подпроцесс по исходящему «холодному» обзвону выполняется ежедневно с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов.

### 3. Графическая схема процесса

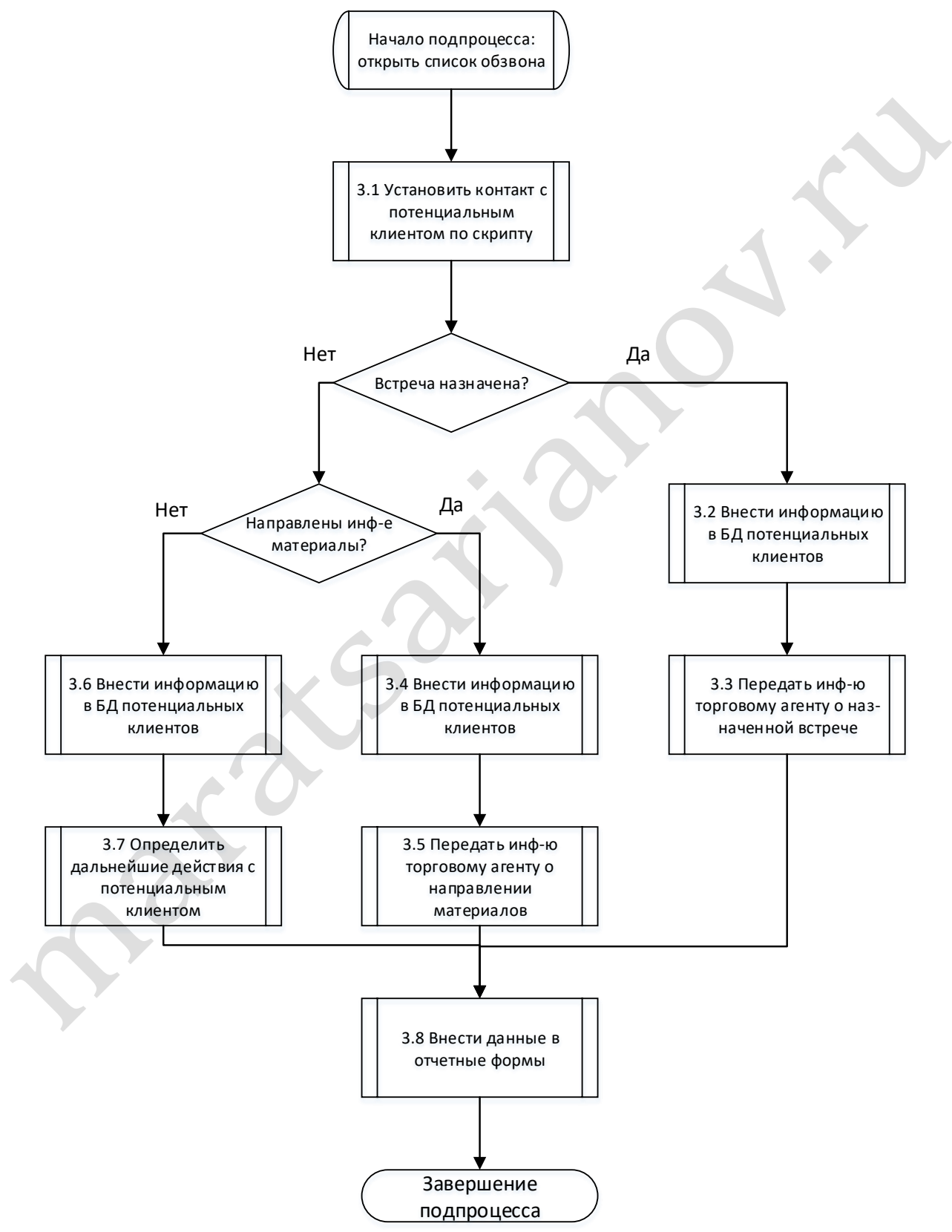
Подпроцесс «формирование базы данных потенциальных клиентов»



## Подпроцесс «обработка входящего обращения»



Подпроцесс «исходящий «холодный» обзвон»



## 4. Описание операций процесса

№	Операция	Исполнитель	Начало	Входящие документы	Содержание операции	Результат	Исходящие документы	Требования к срокам
<b>1. Подпроцесс «формирование базы данных потенциальных клиентов»</b>								
1.1	Найти объявление ООО или ИП, соответствующего портрету клиента	Менеджер call-центра						
1.2	Выписать имеющиеся данные потенциального клиента и внести в БД	Менеджер call-центра						
1.3	Подготовить список обзвона на следующий день	Менеджер call-центра						
1.4	Проверить наличие всех собранных сведений в БД перед завершением	Менеджер call-центра						
<b>2. Подпроцесс «обработка входящего обращения»</b>								
2.1	Установить контакт с потенциальным клиентом по скрипту	Менеджер call-центра						
2.2	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Менеджер call-центра						
2.3	Определить дальнейшие действия с потенциальным клиентом	Менеджер call-центра						
2.4	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Менеджер call-центра						
2.5	Передать инф-ю о потенц. клиенте	Менеджер call-центра						

	торговому агенту (встреча) или в Центр продаж (заявка)							
2.6	Внести данные в отчетные формы	Менеджер call-центра						
<b>3. Подпроцесс «исходящий «холодный» обзвон»</b>								
3.1	Установить контакт с потенциальным клиентом по скрипту	Менеджер call-центра						
3.2	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Менеджер call-центра						
3.3	Передать инф-ю торговому агенту о назначенной встрече	Менеджер call-центра						
3.4	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Менеджер call-центра						
3.5	Передать инф-ю торговому агенту о направлении материалов	Менеджер call-центра						
3.6	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Менеджер call-центра						
3.7	Определить дальнейшие действия с потенциальным клиентом	Менеджер call-центра						
3.8	Внести данные в отчетные формы	Менеджер call-центра						

## 5. Цели и показатели

№	Наименование цели	Код цели	Показатель	Код показателя	Единицы измерения	Текстовое описание метода расчета показателя	Периодичность
1.		Ц1		ПЦ1	-		Ежедневно Еженедельно Ежемесячно
2.		Ц2		ПЦ2	-		Ежедневно Еженедельно Ежемесячно
3.		Ц3		ПЦ3	-		Ежедневно Еженедельно Ежемесячно

## 6. Методы контроля процесса

№	Наименование метода контроля	Код метода контроля	Периодичность контроля	Ответственный (должность)	Текстовое описание метода контроля	Результат контроля (в какой форме, как и где хранится)
1.		БД1	ежедневно еженедельно ежемесячно			
2.		ОМ1	ежедневно еженедельно ежемесячно			



## **7. Формы документов**

**7.1 Скрипт входящего звонка подпроцесса «обработка входящего обращения».**  
**Основа скрипта применяется и при обращении по онлайн-консультанту.**

Разрабатывается под конкретный бизнес

**7.2 Скрипт исходящего «холодного» звонка.**

Разрабатывается под конкретный бизнес

maratsarjanov.ru

