

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

\_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

**Регламент  
бизнес-процесса работы с постоянными клиентами  
отдела продаж**

maratsaifanov.ru

## 1. Общие положения

Регламент устанавливает порядок организации работы с постоянными клиентами, которые уже имеют опыт приобретения \_\_\_\_\_ в компании, заключения с ними повторных сделок, поддержания базы данных клиентов в актуальном состоянии.

Требования настоящего регламента должны знать и соблюдать:

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

## 2. Общее описание процесса

Владельцем бизнес-процесса является заместитель директора компании.

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

Началом процесса является начало рабочего дня.

В ходе процесса менеджеру необходимо осуществить продажу \_\_\_\_\_ постоянному клиенту и обеспечить поддержание отношений с ним для повышения его лояльности к компании. После чего внести результаты контактов с постоянным клиентом в базу данных клиентов и обеспечить ее поддержание в актуальном состоянии.

Процесс состоит из пяти подпроцессов:

обработка входящего обращения от постоянного клиента;  
исходящий обзвон постоянных клиентов;  
обработка уведомления от торгового агента;  
обработка входящей рекламации;  
работа с базой данных постоянных клиентов.

Результатом процесса является повторная продажа \_\_\_\_\_ потенциальному клиенту.

Весь процесс выполняется в течение рабочего дня в ежедневном режиме.

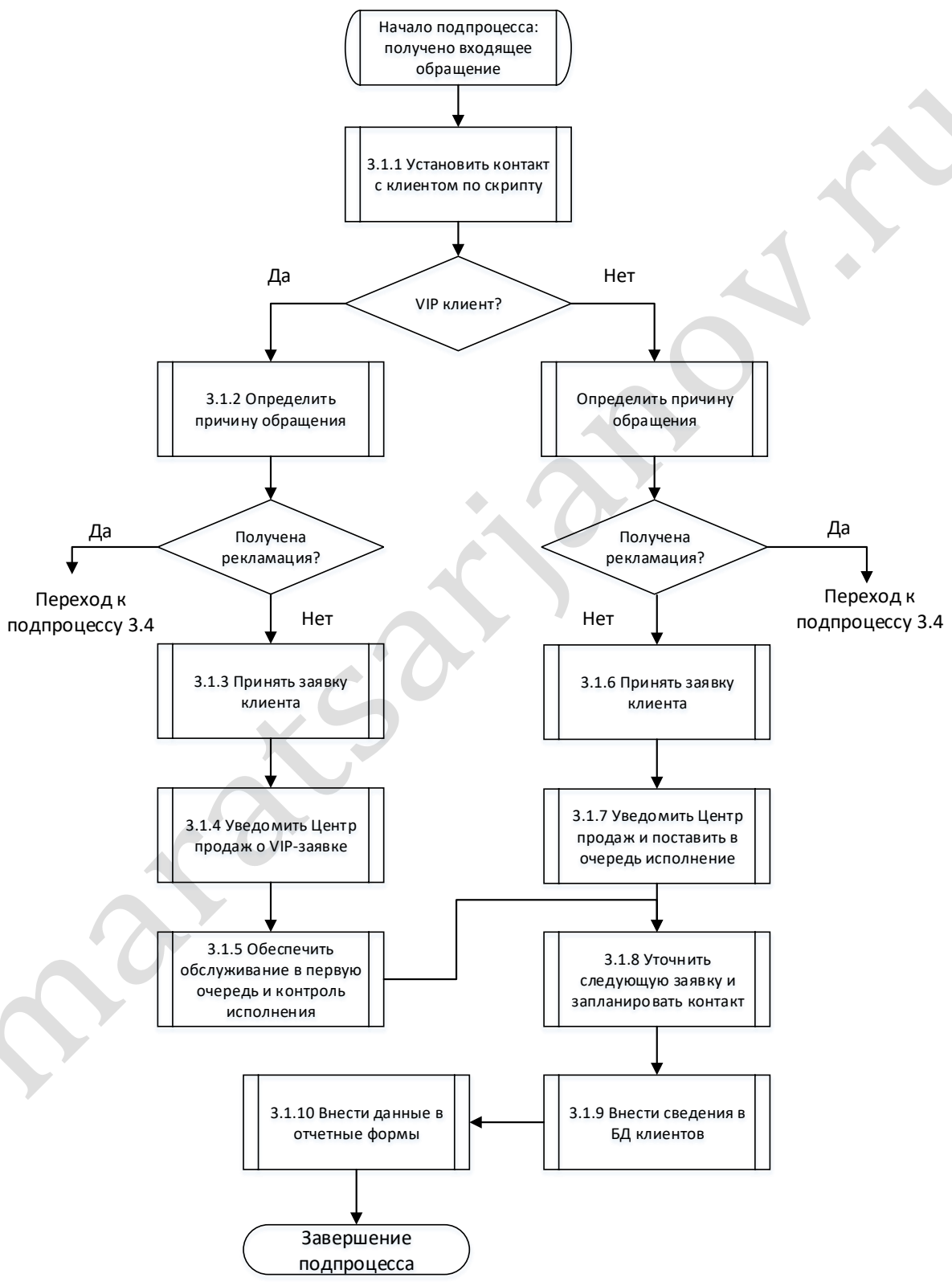
Подпроцессы по входящим обращениям, уведомлению торгового агента и рекламациям выполняются по мере поступления обращений, уведомлений и рекламаций.

Подпроцесс по исходящему обзвону в основном выполняется ежедневно в \_\_\_\_\_ рабочего дня с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов. С учетом реальных ситуаций возможны изменения времени звонков.

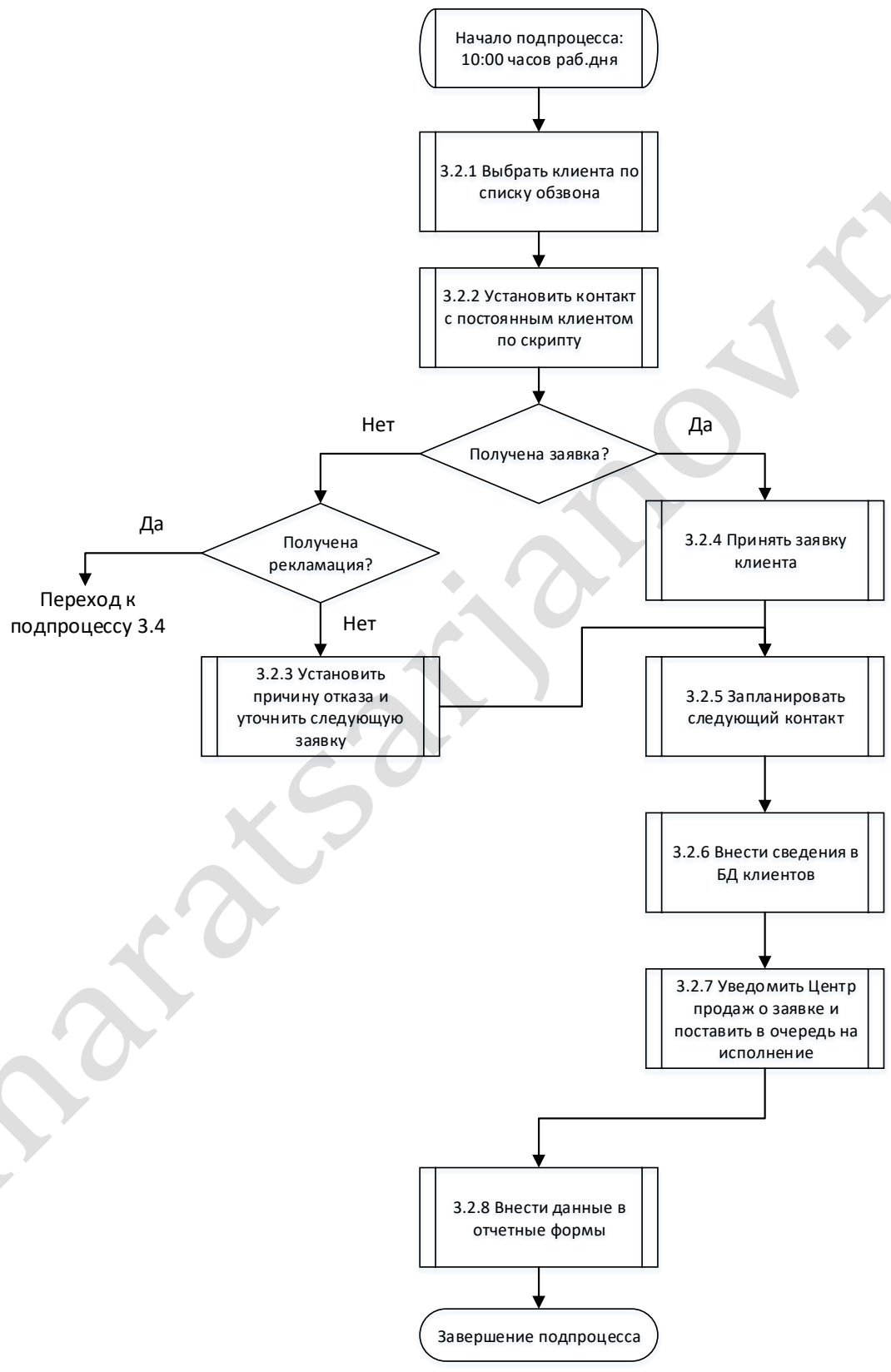
Подпроцесс работы с базой данных клиентов выполняется в \_\_\_\_\_ рабочего дня, или в \_\_\_\_\_ в зависимости от условий. С учетом реальных ситуаций возможны изменения времени работы с базой данных.

### 3. Графическая схема процесса

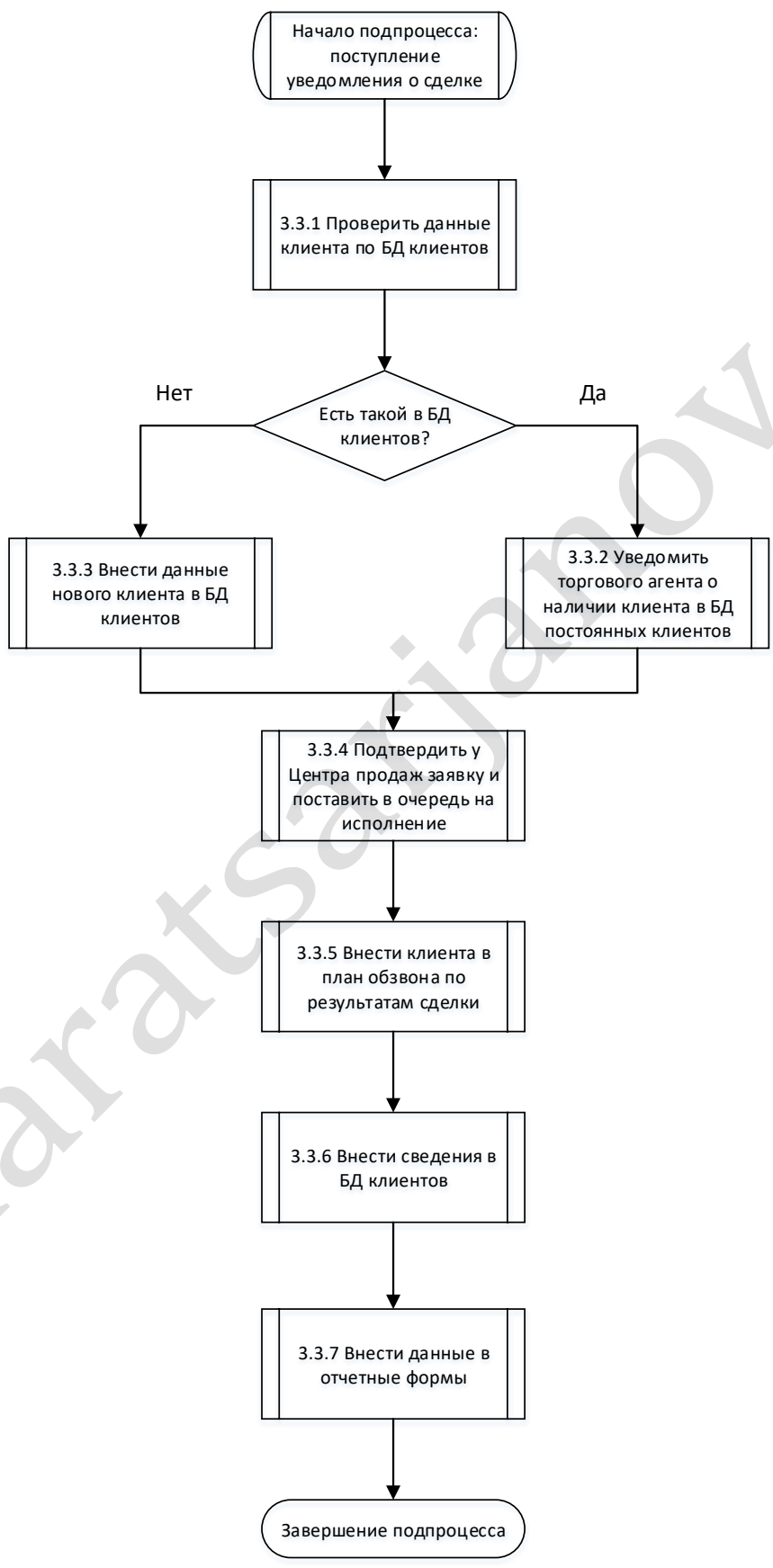
#### 3.1 Подпроцесс «обработка входящего обращения»



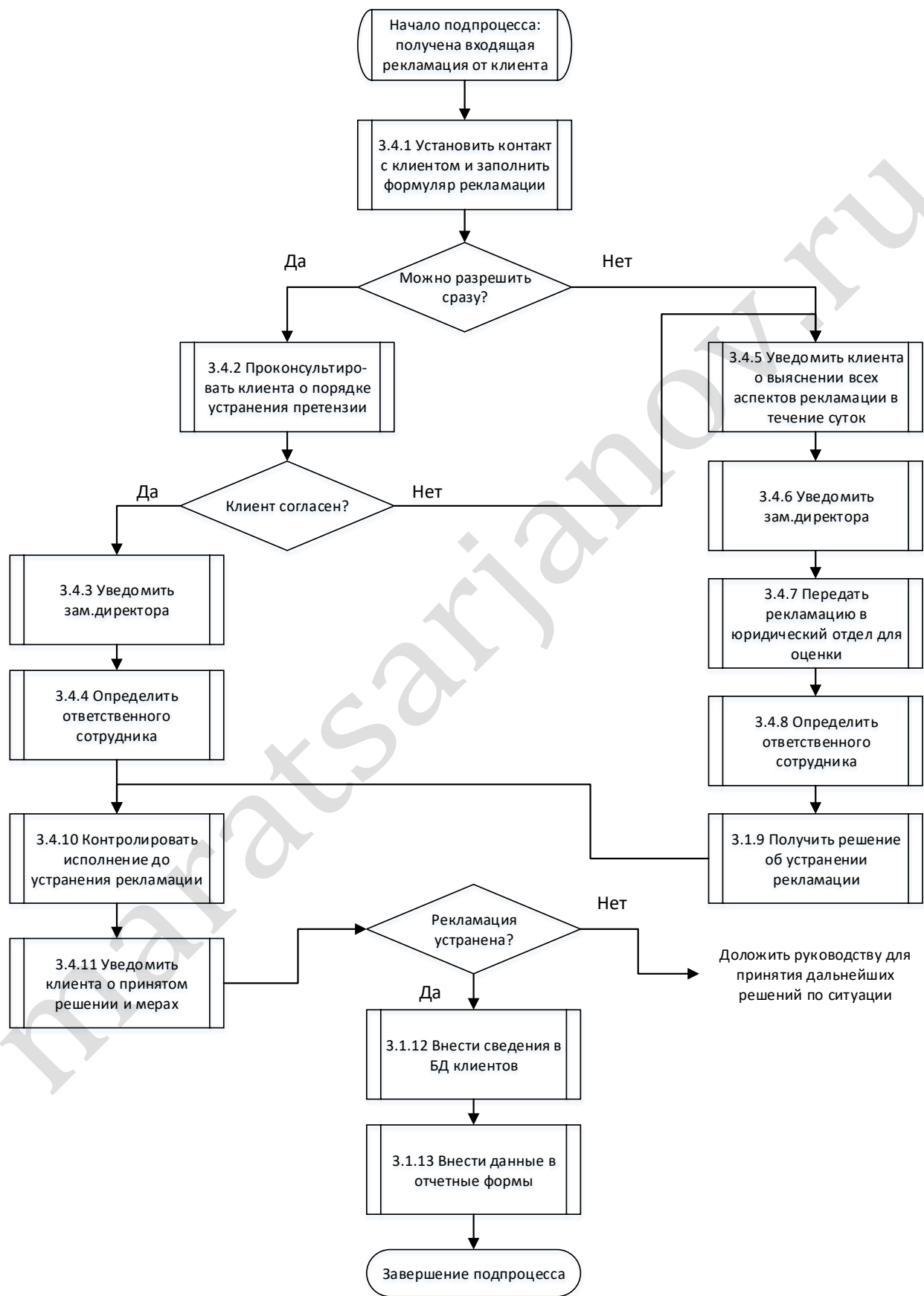
### 3.2 Подпроцесс «исходящий обзвон клиентов»



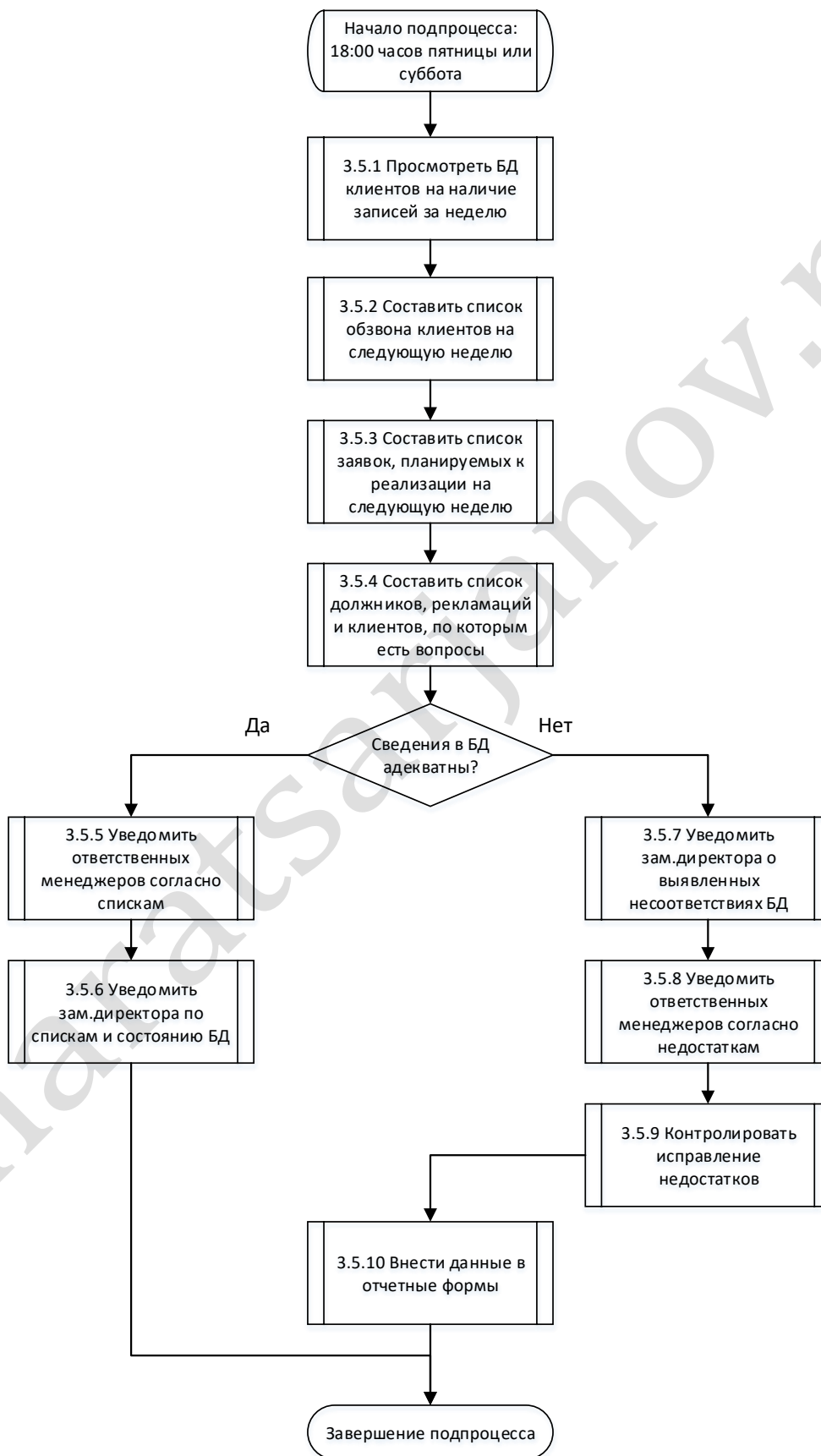
### 3.3 Подпроцесс «обработка уведомления торгового агента»



## 3.4 Подпроцесс «обработка входящей рекламации»



## 3.5 Подпроцесс «работа с базой данных клиентов»



#### 4. Описание операций процесса

№	Операция	Исполнитель	Начало	Входящие документы	Содержание операции	Результат	Исходящие документы	Требования к срокам
<b>3.1 Обработка входящего обращения от постоянного клиента</b>								
3.1.1	Установить контакт с клиентом по скрипту	Менеджер						
3.1.2	Определить причину обращения	Менеджер						
3.1.3	Принять заявку клиента	Менеджер						
3.1.4	Уведомить Центр продаж о VIP-заявке	Менеджер						
3.1.5	Обеспечить обслуживание в первую очередь и контроль исполнения	Менеджер						
3.1.6	Определить причину обращения	Менеджер						
3.1.7	Принять заявку клиента	Менеджер						
3.1.8	Уведомить Центр продаж и поставить в очередь исполнение	Менеджер						
3.1.9	Запланировать следующий контакт	Менеджер						
3.1.10	Внести сведения в БД клиентов	Менеджер						
3.1.11	Внести данные в отчетные формы	Менеджер						
<b>3.2 Исходящий обзвон постоянных клиентов</b>								
3.2.1	Выбрать клиента по списку обзвона	Менеджер						
3.2.2	Установить контакт с постоянным клиентом по скрипту	Менеджер						
3.2.3	Установить причину отказа и уточнить следующую заявку	Менеджер						
3.2.4	Принять заявку клиента	Менеджер						
3.2.5	Запланировать следующий контакт	Менеджер						
3.2.6	Внести сведения в БД клиентов	Менеджер						



3.2.7	Уведомить Центр продаж о заявке и поставить в очередь на исполнение	Менеджер						
3.2.8	Внести данные в отчетные формы	Менеджер						
<b>3.3 Обработка уведомления от торгового агента</b>								
3.3.1	Проверить данные клиента по БД клиентов	Менеджер						
3.3.2	Уведомить торгового агента о наличии клиента в БД постоянных клиентов	Менеджер						
3.3.3	Внести данные нового клиента в БД клиентов	Менеджер						
3.3.4	Подтвердить у Центра продаж заявку и поставить в очередь на исполнение	Менеджер						
3.3.5	Внести клиента в план обзвона по результатам сделки	Менеджер						
3.3.6	Внести сведения в БД клиентов	Менеджер						
3.3.7	Внести данные в отчетные формы	Менеджер						
<b>3.4 Обработка входящей рекламации</b>								
3.4.1	Установить контакт с клиентом и заполнить формуляр рекламации	Менеджер						
3.4.2	Проконсультировать клиента о порядке устранения претензии	Менеджер						
3.4.3	Уведомить зам.директора	Менеджер						
3.4.4	Определить ответственного сотрудника	Зам.директора Менеджер						
3.4.5	Уведомить клиента о выяснении всех аспектов рекламации в течение суток	Менеджер						

3.4.6	Уведомить зам.директора	Менеджер						
3.4.7	Передать рекламацию в юридический отдел для оценки	Менеджер						
3.4.8	Определить ответственного сотрудника	Менеджер						
3.4.9	Получить решение об устранении рекламации	Зам.директора Менеджер юридического отдела Директор						
3.4.10	Контролировать исполнение до устранения рекламации	Менеджер						
3.4.11	Уведомить клиента о принятом решении и мерах	Менеджер						
3.4.12	Внести сведения в БД клиентов	Менеджер						
3.4.13	Внести данные в отчетные формы	Менеджер						
<b>3.5 Работа с базой данных постоянных клиентов</b>								
3.5.1	Просмотреть БД клиентов на наличие записей за неделю	Менеджер						
3.5.2	Составить список обзвона клиентов на следующую неделю	Менеджер						
3.5.3	Составить список заявок, планируемых к реализации на следующую неделю	Менеджер						
3.5.4	Составить список должников, рекламаций и клиентов, по которым есть вопросы	Менеджер						
3.5.5	Уведомить ответственных менеджеров согласно спискам	Менеджер						
3.5.6	Уведомить зам.директора по спискам и состоянию БД	Менеджер						

3.5.7	Уведомить замдиректора о выявленных несоответствиях БД	Менеджер						
3.5.8	Уведомить ответственных менеджеров согласно недостаткам	Менеджер						
3.5.9	Контролировать исправление недостатков	Менеджер						
3.5.10	Внести данные в отчетные формы	Менеджер						

### 5. Цели и показатели

№	Наименование цели	Код цели	Показатель	Код показателя	Единицы измерения	Текстовое описание метода расчета показателя	Периодичность
1.		Ц1		ПП1			
2.		Ц2		ПЛ1			
3.		Ц3		КР1			

### 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.		ОМ2				
2.		БД2				

## **7. Формы документов**

### **7.1 Скрипт входящего звонка от постоянного клиента**

Разрабатывается под конкретный бизнес

### **7.2 Скрипт исходящего обзвона постоянных клиентов**

Разрабатывается под конкретный бизнес

maratsarjanov.ru

**7.3 Формуляр заявки (образец)**

Заявка на \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

ФИО менеджера \_\_\_\_\_

Наименование компании \_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_

Объем заявки

Дата

Самовывоз

Доставка

Место  
поставкиДополнительные  
условия

Дата и время заполнения \_\_\_\_\_

## 7.4 Формуляр рекламации

### Рекламация

Дата \_\_\_\_\_

ФИО менеджера \_\_\_\_\_

Наименование компании \_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_

Суть рекламации:

Что предлагает или требует клиент:

Что предложил менеджер:

Результаты беседы с клиентом (разрешена сразу, требуется дополнительное время):

Дата и время заполнения \_\_\_\_\_

