

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО « _____ »

« ___ » _____ 20__ года

**Регламент
бизнес-процесса заключения сделок
отдела продаж**

maratsaifanov.ru

1. Общие положения

Регламент устанавливает порядок организации встреч с потенциальными клиентами, которые заинтересованы в приобретении _____, и заключения с ними сделки для первой продажи.

Требования настоящего регламента должны знать и соблюдать:

- торговый агент;
- заместитель директора компании;
- менеджер call-центра;
- 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 информация от call-центра о наличии потенциального клиента, заинтересованного в приобретении _____ и давшего согласие на встречу с торговым агентом, либо получившего информационные материалы о продукции компании.

В ходе процесса торговому агенту необходимо осуществить встречу с потенциальным клиентом и заключить с ним сделку на покупку _____. После чего внести результаты встречи с потенциальным клиентом в базу данных потенциальных клиентов и передать информацию в _____, и менеджеру по работе с постоянными клиентами.

Процесс состоит из четырех подпроцессов:

- обработка уведомления от call-центра о назначении встречи;
- обработка уведомления от call-центра о направлении информационных материалов;
- исходящий «теплый» обзвон по базе данных потенциальных клиентов;
- встреча с потенциальным клиентом.

Результатом процесса является первая продажа потенциальному клиенту.

Весь процесс выполняется в течение рабочего дня в ежедневном режиме.

Подпроцессы по обработке уведомлений call-центра выполняются ежедневно с _____ до _____ часов.

Подпроцесс по исходящему «теплому» обзвону в основном выполняется в _____ половине рабочего дня с _____ до _____ часов. С учетом реальных ситуаций возможны изменения времени звонков.

Подпроцесс встреча с потенциальным клиентом в основном выполняется ежедневно в _____ половине рабочего дня. С учетом реальных ситуаций возможны изменения времени встреч.

3. Графическая схема процесса

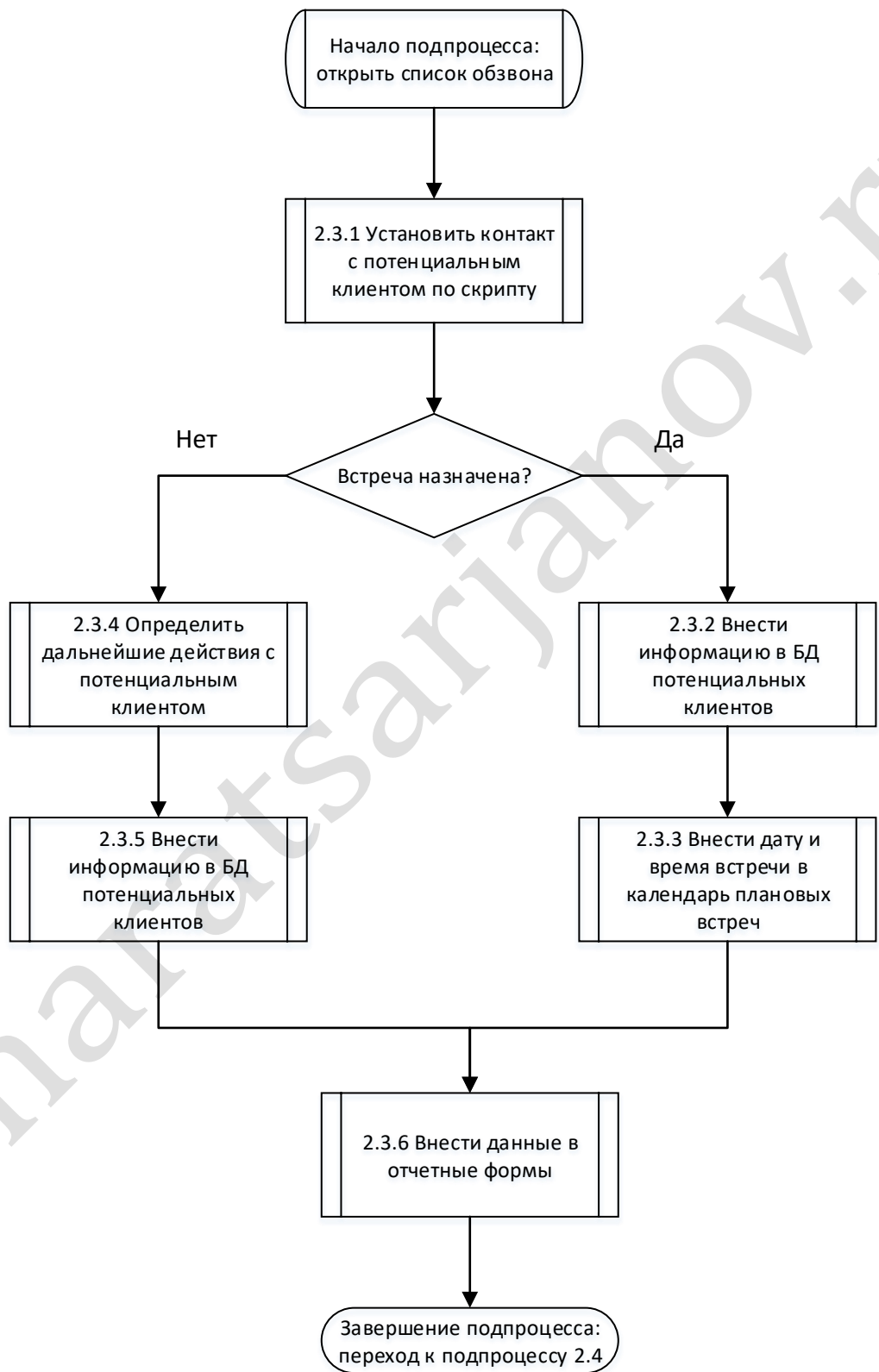
2.1 Подпроцесс «обработка уведомлений от call-центра о назначении встречи»



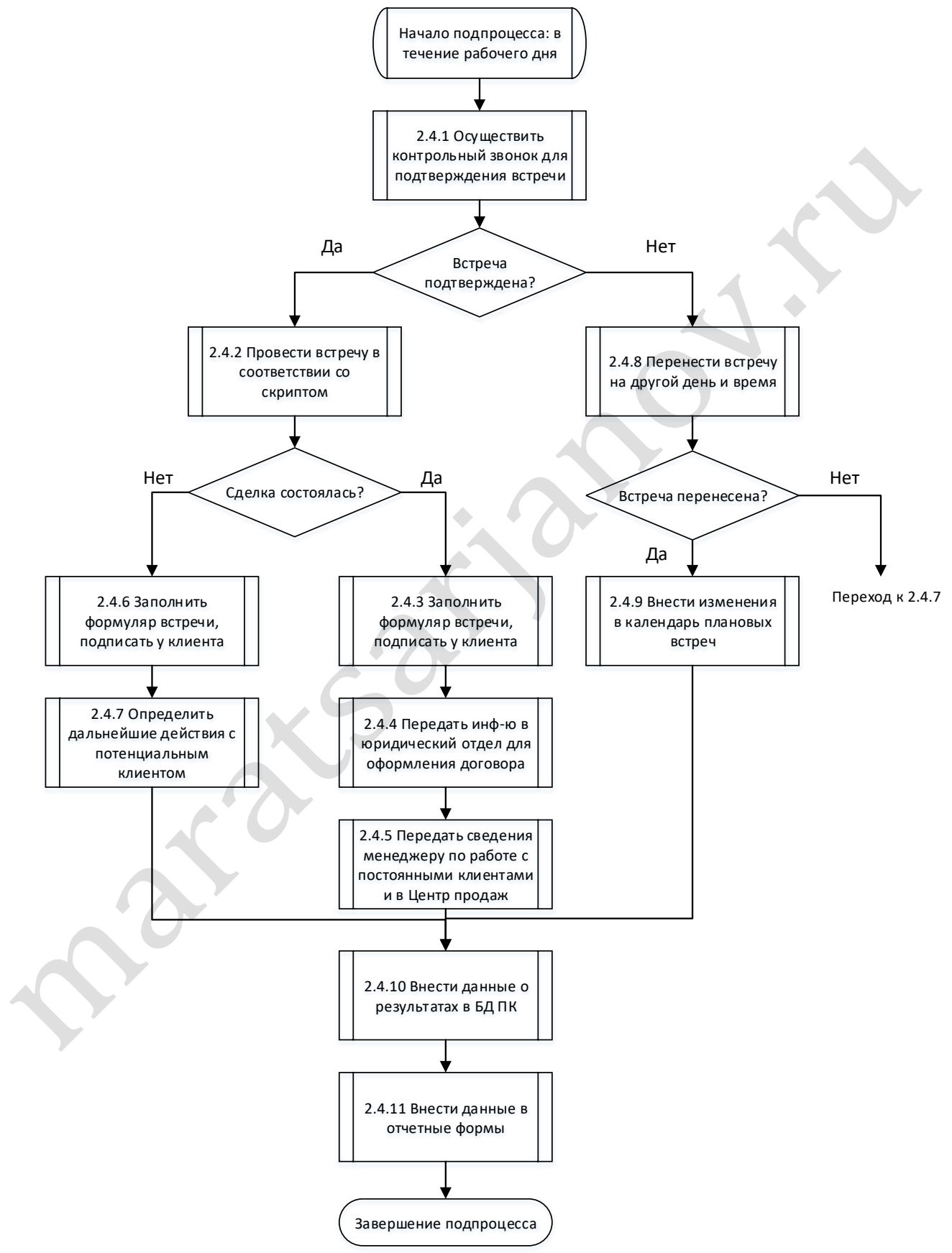
2.2 Подпроцесс «обработка уведомлений от call-центра о направлении информационных материалов»



2.3 Подпроцесс «исходящий «теплый» обзвон»



2.4 Подпроцесс «встреча с потенциальным клиентом»



4. Описание операций процесса

№	Операция	Исполнитель	Начало	Входящие документы	Содержание операции	Результат	Исходящие документы	Требования к срокам
2.1 Обработка уведомления от call-центра о назначении встречи								
2.1.1	Открыть БД ПК и осуществить выборку контактных данных	Торговый агент						
2.1.2	Внести дату и время встречи в календарь плановых встреч	Торговый агент						
2.1.3	Составить список встреч на следующий день	Торговый агент						
2.1.4	Подготовить материалы к каждой плановой встрече на день	Торговый агент						
2.2 Обработка уведомления от call-центра о направлении информационных материалов								
2.2.1	Открыть БД ПК и осуществить выборку контактных данных	Торговый агент						
2.2.2	Внести дату и время звонка в календарь обзвона	Торговый агент						
2.2.3	Составить список обзвона на следующий день	Торговый агент						
2.2.4	Согласовать список обзвона с другими мероприятиями на день	Торговый агент						
2.3 Исходящий «теплый» обзвон по базе данных потенциальных клиентов								
2.3.1	Установить контакт с потенциальным клиентом по скрипту	Торговый агент						

2.3.2	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Торговый агент						
2.3.3	Внести дату и время встречи в календарь плановых встреч	Торговый агент						
2.3.4	Определить дальнейшие действия с потенциальным клиентом	Торговый агент						
2.3.5	Внести информацию в БД потенциальных клиентов	Торговый агент						
2.3.6	Внести данные в отчетные формы	Торговый агент						
2.4 Встреча с потенциальным клиентом								
2.4.1	Осуществить контрольный звонок для подтверждения встречи	Торговый агент						
2.4.2	Провести встречу в соответствии со скриптом	Торговый агент						
2.4.3	Заполнить формуляр встречи, подписать у клиента	Торговый агент						
2.4.4	Передать инф-ю в юридический отдел для оформления договора	Торговый агент						
2.4.5	Передать сведения менеджеру по работе с постоянными клиентами и в Центр продаж	Торговый агент						

2.4.6	Заполнить формуляр встречи, подписать клиента у	Торговый агент						
2.4.7	Определить дальнейшие действия с потенциальным клиентом	Торговый агент						
2.4.8	Перенести встречу на другой день и время	Торговый агент						
2.4.9	Внести изменения в календарь плановых встреч	Торговый агент						
2.4.10	Внести данные о результатах в БД ПК	Торговый агент						
2.4.11	Внести данные в отчетные формы	Торговый агент						

5. Цели и показатели

№	Наименование цели	Код цели	Показатель	Код показателя	Единицы измерения	Текстовое описание метода расчета показателя	Периодичность
1.		Ц1		ЗС1			
2.		Ц2		ПЦ1			
3.		Ц3		НС3			

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				
2.		ОМ1				

7. Формы документов

7.1 Скрипт исходящего «теплого» звонка

Разрабатывается под конкретный бизнес

7.2 Скрипт встречи с потенциальным клиентом

Разрабатывается под конкретный бизнес

7.3 Формуляр по результатам встречи

Отчет о встрече торгового агента

Дата _____

ФИО менеджера _____

Наименование компании _____

Контактное лицо _____

Отметки менеджера:

Результат встречи:

Дальнейшие действия:

Дальнейшие действия со стороны клиента:

Подпись клиента _____

