

Калашников Андрей Валерьевич

Эксперт по проблемам организаций

Маркетинг и управление

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

[www.actually.pro](http://www.actually.pro)

+7 962 908 88 85

## ПЛАН РАБОТ

### Заказчик:

**Исполнитель:** Калашников Андрей Валерьевич, далее исполнитель.

### Озвученная проблематика:

1. неудовлетворительные сроки обработки запросов клиентов
2. низкая конверсия - кол-во запросов перешедших в заказ (нехватка где-то знаний, где-то компетенций)

### Озвученные задачи:

1. помощь в части маркетинговой стратегии продвижения сервиса
2. вывод сервиса на федеральный уровень и популяризация сервиса

### Другая информация:

- текучка кадров (менеджеры по продажам) по причине низкой конверсии
- клиентские запросы есть

### Состав существующего отдела продаж:

коммерческий директор

менеджер по продажам - 3

оператор - 1

менеджер по закупкам - 1

**Экспресс-диагностика** не проводилась - «Сильные стороны/Слабые стороны/Возможности/Угрозы» на момент составления документа не определены.

---

## ПЛАН И ЦЕЛИ РАБОТ НА СОГЛАСОВАНИЕ:

I.

**По озвученной задаче №1** - «помощь в части маркетинговой стратегии продвижения этого сервиса».

1. Необходимо проанализировать, что уже сделано в компании с точки зрения маркетинга - какие знания есть и зафиксированы в виде документации, распоряжений и т.д.
2. Оценить маркетинговое положение - конкурентная среда, определение фокуса конкуренции (фокус конкуренции - приоритеты, которыми пользуются покупатели товаров и услуг при выборе поставщика), конкурентноспособность и зрелость рынка (adl матрица), анализ сильных сторон продукта компании, угрозы для продаж и прибыли продукта, возможности для роста продаж и прибыли продукта и т.д. Текущая маркетинговая стратегия в отношении продукта, ценообразования, распределения и продвижения.

Какие элементы текущей маркетинговой стратегии продукта работают эффективно (повышают долю рынка и прибыль компании), а какие элементы неэффективны и требуют изменения.

Текущая деятельность фирмы по показателям: объем продаж, рыночная доля продуктов, прибыль и норма рентабельности, уровень осведомленности и потребления бренда. В сравнении с рыночной динамикой и средне рыночными показателями.

Показатели снижаются или растут относительно рынка, выяснить наиболее вероятные причины такой динамики. Оценить описание ключевых и дополнительных причин покупки продукта, мотивацию покупки (документ есть в наличии).

3. Отработка точек контакта с потенциальными клиентами для разработки оптимального информирования.
4. **С целью поиска и устранения слабых мест описать процессы** (как есть) в разделах ПРОДАЖИ И ЗАКУПКА - Информирование клиента, обработка запроса, предоставление информации, обратная связь и т.д.
5. Анализ возражений клиентов и обратной связи от клиента
6. Описать необходимые и существующие навыки для менеджеров по продажам и менеджера по закупкам.
7. Оценить организационные и маркетинговые ограничения. В том числе возможность эффективно коммуницировать по мессенджерам и электронной почте.

Срок исполнения: зависит от наличия информации в компании. Но не более 10 рабочих дней\* (экспресс вариант). \*При условии доступности ЛПР и необходимой информации.

## II.

На основе информации по предыдущим пунктам, задачам заказчика и существующих ограничениях, проводятся работы по следующим пунктам (основное):

- отработка обратной связи - возражения, отказы. Позиционирование компании;
- повышение профессионального уровня персонала на основе разработанных требований (работа с возражениями - скрипты, навыки «холодных звонков» и активных продаж, навыки закупщика и т.д.);
- упрощение существующих процессов с целью снижения сроков реагирования на запрос/ заказ клиента (создание баз поставщиков);
- информирование клиентов (каналы информирования, скрипты) на основе существующих возможностей по обслуживанию клиентов;
- разработка маркетинговой стратегии в том числе позиционирования компании и конкурентного преимущества. Каким образом слабые стороны скрыть от потребителя? Каким образом в короткий срок реализовать возможности и нейтрализовать угрозы? Определение базовой стратегии конкурентной борьбы;
- Разработка методов анализа и контроля;

Результат работ должно стать создание модели бизнеса с четким позиционированием компании, высоким уровнем конкурентоспособности и информированности потенциальных

Калашников Андрей Валерьевич

Эксперт по проблемам организаций

Маркетинг и управление

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

[www.actually.pro](http://www.actually.pro)

+7 962 908 88 85

клиентов, рациональными и эффективными бизнес-процессами и положительной динамикой всех показателей.

Срок исполнения определяется по результатам работы по пункту №1.

III.

**Отдельным блоком стоит выделить автоматизацию процессов и создание внутренней отчетности в CRM 1С.** (настройка CRM под нужды компании).

IV.

**По озвученной задаче №2** - «Выведение его на федеральный уровень и популяризация сервиса».

Считаю целесообразным активизировать работу по этой задаче после получения положительной динамики (или достижения других выбранных результатов) по задаче №1. То есть после создания оптимальной и управляемой модели бизнеса, которую можно «транслировать» на другие регионы.

#### **Оплата услуг и условия:**

Предлагается разделить проект на этапы. У каждого нового этапа стоимость согласовывается отдельно. Это поможет клиенту достаточно быстро оценить качество работы исполнителя и его личностные качества, без потери времени и лишних средств.

Я нацелен на долгосрочное сотрудничество и поэтому стоимость услуг определяется путем переговоров исходя из уровня оплаты труда в регионе клиента, временных затрат исполнителя. Начало - 100% предоплата за оговоренный этап. Далее - предоплата 50%. Способ перевода средств обсуждается индивидуально. Обсуждаются любые формы сотрудничества.

Работы проводятся силами заказчика и исполнителя.

В помощь исполнителю (предоставление информации, внедрение распоряжений) назначается ответственное лицо со стороны заказчика, если условиями сотрудничества не предусмотрено иное. Необходимость и возможность привлечения дополнительных внешних ресурсов оговаривается отдельно.

После ознакомления с Планом работ, прошу Вас предоставить обратную связь - пожелания, возражения, корректировка задач и планов, в случае необходимости.

Составил: А. В. Калашников

13 Июня 2016

Калашников Андрей Валерьевич

Эксперт по проблемам организаций

Маркетинг и управление

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

[www.actually.pro](http://www.actually.pro)

+7 962 908 88 85

Данный документ и любые приложения к нему являются конфиденциальной информацией. Несанкционированное раскрытие или использование содержащейся в нем информации может быть признано нарушением действующего законодательства.