

Технологии, люди, продажи

как выжать максимум и управлять с удовольствием



Сергей Кулешов
Заместитель директора «1С-Битрикс»

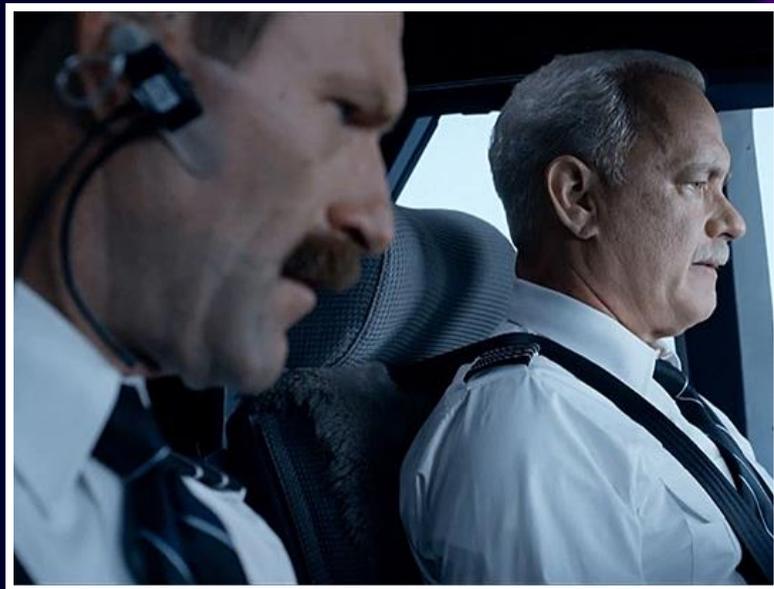


КАКОВА
ВЕРОЯТНОСТЬ?

Отдел продаж: кто управляет?



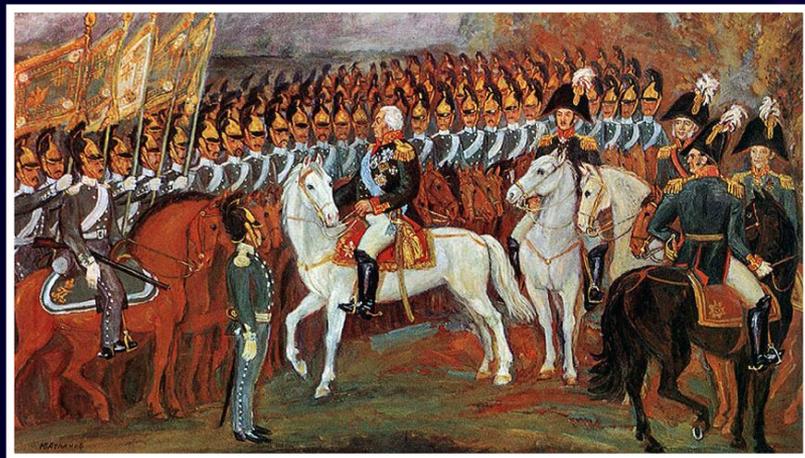
VS



Отдел продаж: богатыри или армия?



VS



- ✓ 70-90% дохода каждый месяц приносят «богатыри»
- ✓ Если «богатырь» уходит...

- ✓ Специализация продавцов
- ✓ Автоматизация продаж

Отдел
продаж

CRM

Excel





Я не могу говорить, я на работе. Давай, пока!

Как управлять отделом продаж?

1

Планирование

2

Делегирование

3

Контроль

4

Мотивация

ПЛАН?





План продаж

$$(x + a)^n = \sum_{k=0}^n \binom{n}{k} x^k a^{n-k}$$

План продаж

Выручка = Лиды * Конверсия * Средний чек



Выручка = База * (% повторных) * Средний чек



Живая лента 27

Задачи

Чат и звонки

CRM 17

Календарь 12

Мой Диск

Группы

Бизнес-процессы

Почта

Приложения

Сотрудники

Компания

Настройки

Телефония

Мой тариф

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

Старт

Лиды

Сделки 15

Счета

Предложения

Контакты

Компании

Еще

Старт

Отчетный период: Пос...

+ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Мой план продаж

настроить план

Поставленная цель - 2 000 000 руб.

План на период - сентябрь 2017



Выполнено

1 670 000 руб.

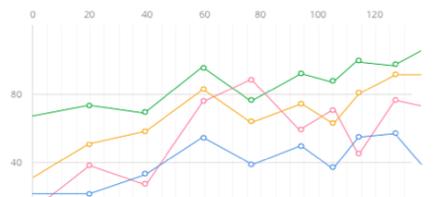
Осталось

330 000 руб.

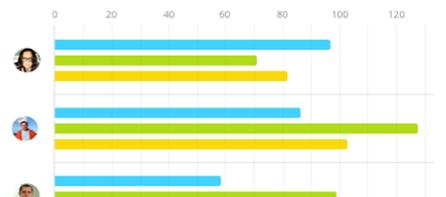
Выполнение плана

34 %

Динамика коммуникационной нагрузки



Нагрузка по менеджерам







Если продажи и маркетинг работают вместе

27%

Рост
прибыли

36%

Рост удержания
существующих
клиентов

38%

Рост количества
выигранных сделок

Почему важно планировать маркетинговые активности?

57%

Закупщики начинают сбор информации в поисковых системах.

64%

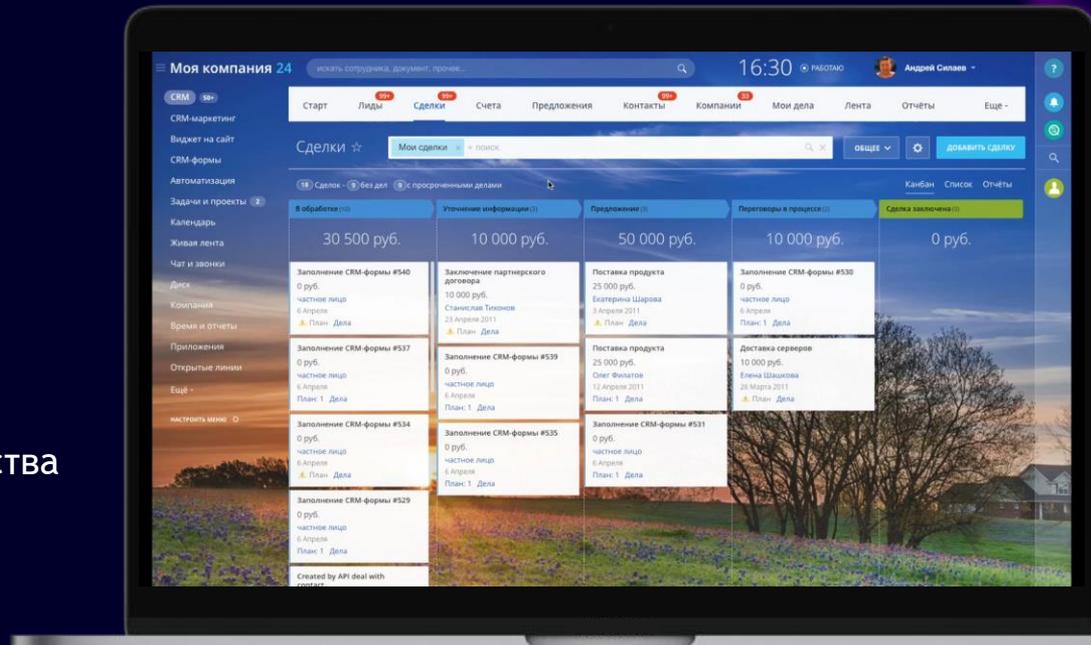
Покупатели изучают контент - от 2 до 5 статей о товарах/услугах перед сделками

60%

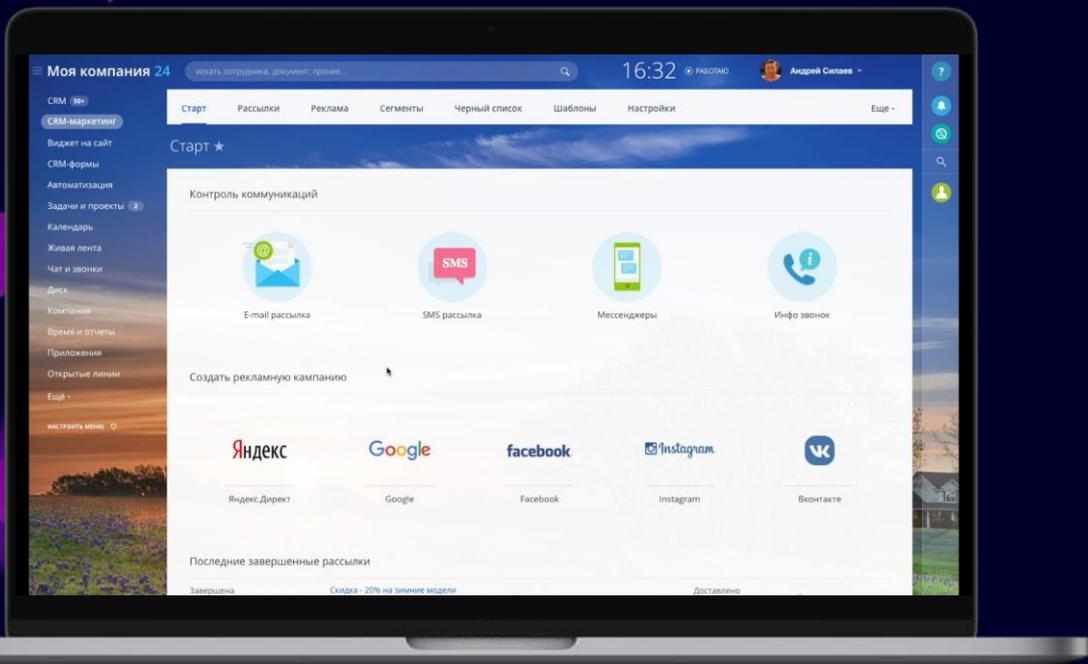
Оценка email-маркетинга, как инструмента с максимальным ROI

E-mail рассылка

- Выбор сегмента
- Шаблоны рассылок
- Расписание отправки
- Автоматическая рассылка
- Адаптация под мобильные устройства



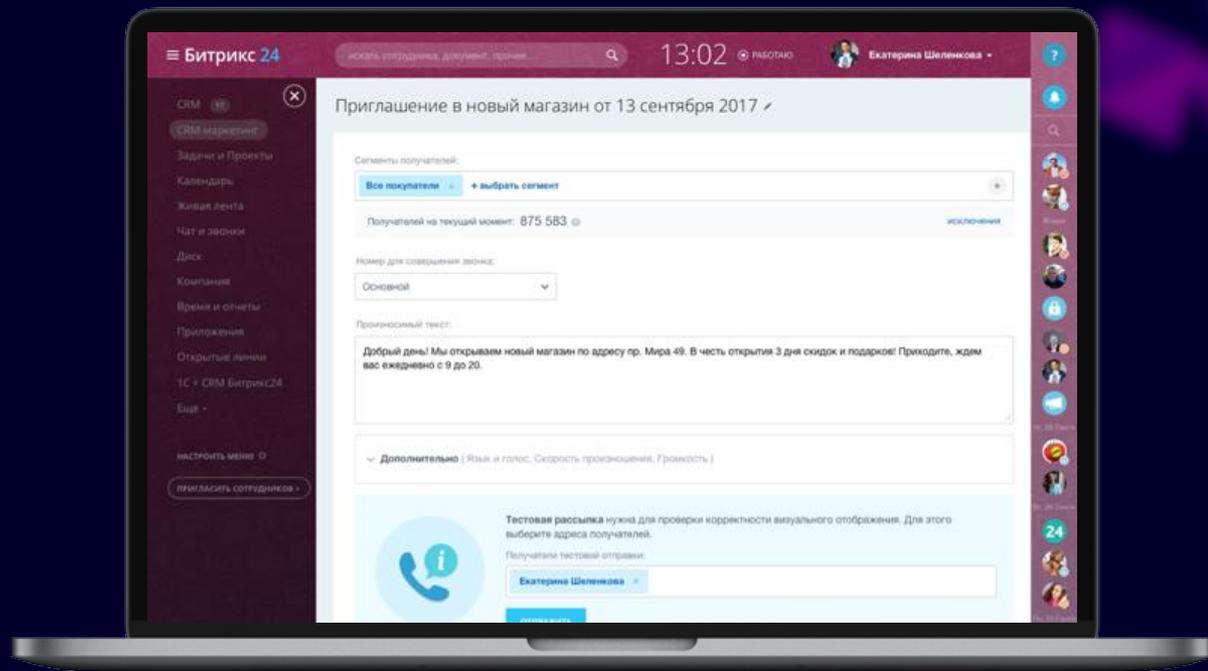
SMS рассылка



- Отправка по расписанию
- Шаблоны SMS
- Автоматическая рассылка например, поздравления с днем рождения
- Статус доставки
- Сервисы SMS:
 - SMS.ru
 - Sms4b.ru
 - + Приложения

Голосовое информирование

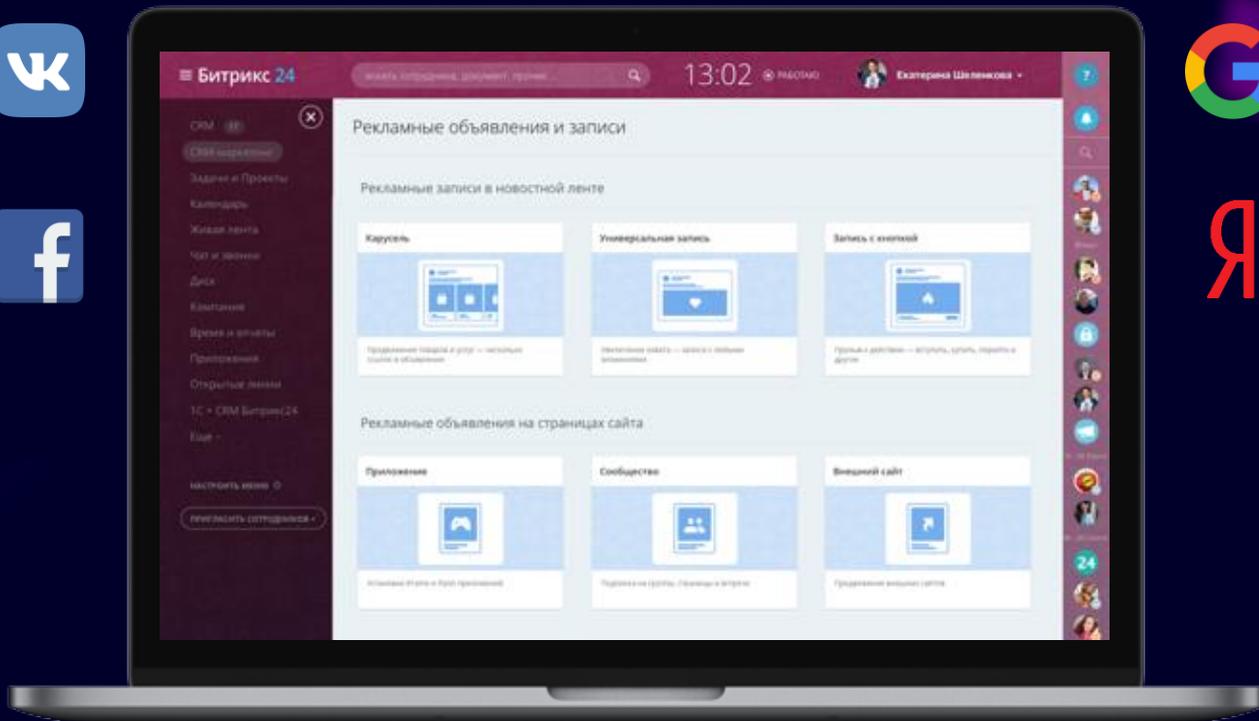
- Голосовое сообщение произнесет робот
- Шаблоны сообщений
- Расписание отправки
- Автоматическая отправка
- Статус дозвона



Реклама в интернете

Покажите свою
рекламу клиентам в
сетях:

Google AdWords
Яндекс.Директ
Facebook
Instagram
Вконтакте



Новинка! Скоро во всех Битрикс24

Туннели продаж

The screenshot displays the Bitrix24 interface. On the left, a sidebar shows a list of deals (Сделки) with details like 'Кондиционер FoxHood 1000W' and 'Кондиционер RedWatts 600W'. The main area is titled 'Воронки и туннели продаж' (Sales funnels and tunnels). It features three funnel diagrams: 'Продажи' (Sales) with stages like 'Нужно обработать...', 'Выбор и счёт', 'Оплата', 'Уточнение вр...'; 'Установка' (Installation) with stages like 'Новая зая...', 'Согласова...', 'Замер', 'Дата устан...', 'Выезд', 'Выполнен...', 'Не выполн...'; and 'Продажа обслуживания' (Service sale) with stages like 'Новая продажа', 'Предложение клиенту', 'Ждём решения', 'Согласис...', 'Не соглас...', 'Анализ пр...'. A 'ТУННЕЛЬ' (Tunnel) icon is shown connecting the 'Установка' funnel to the 'Продажа обслуживания' funnel. A '+ Добавить воронку продаж' button is visible at the bottom.

Воронки

Визуальная понятная настройка воронок и стадий

Туннели

Удобная настройка связей между воронками

Роботы

Удобная настройка роботов и триггеров
Интеграция с внешними чат-ботами

Повторные продажи

Продажи из накопленной клиентской базы

Контакт-центр

Битрикс

искать сотрудника, документ, прочее...

14:06

Екатерина Шеленкова

Контакт-центр | Список диалогов | Статистика чатов

Ещё -

Контакт-центр ★

| | | | | | | |
|--------------------|---------------------|--------------------|----------------------|-------------|-------------------|------------------------|
| Почта | Телефония | Пакет 5 номеров | Пакет 10 номеров | Коллтрекинг | Виджет на сайт | Форма на сайт |
| Facebook Lead Ads | VK Сбор заявок | Онлайн-чат | Яндекс чат | Viber | Telegram | ВКонтакте |
| Сообщения о зак... | Facebook: Сообще... | Facebook: Комме... | Instagram для биз... | Instagram | Битрикс24 Network | Skype, Slack, Offic... |

CRM 40

CRM-маркетинг beta

Задачи и Проекты 2

Почта 5

Магазин beta

Сайты

Контакт-центр

Сквозная аналитика beta

CRM-аналитика

Ещё - 1

настроить меню

пригласить сотрудников +

Битрикс24 © Русский - © «Битрикс», 2019 | Заказать внедрение | Темы | Печать

Конверсия

1%

Новые посетители

4,6%

Старые посетители

8,2%

Покупатели

Привлечение и удержание

10-30%

Отток клиентской базы
в течении года

64%

Уходят из-за «недостатка
заботы» или обиды на
поставщика

16%

Уходят из-за «лучшего
ценового предложения»
от конкурента

Делегирование и контроль

1

SMART. Контрольные точки

2

Скрипты продаж

3

Тайный покупатель

4

Отчётность

Отчёты

1

Количество дел - звонков, встреч, переговоров

2

Забутые сделки

3

Счета. Договоры. Оплаты.

Живая лента 27

Задачи

Чат и звонки

CRM 17

Календарь 12

Мой Диск

Группы

Бизнес-процессы

Почта

Приложения

Сотрудники

Компания

Настройки

Телефония

Мой тариф

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

Старт

Лиды

Сделки 13

Счета

Предложения

Контакты

Компании

Еще

Старт

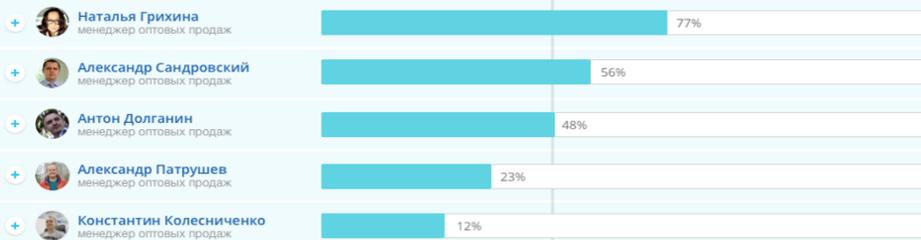
Отчетный период: Пос...

+ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

План продаж

Поставленная цель - 2 000 000 руб.

План на период - < сентябрь 2017 >



Общее выполнение плана всеми сотрудниками



Выполнено

1 670 000 руб.

Осталось

330 000 руб.

Выполнение плана

27 %

Vertical sidebar with user avatars and a search icon. The date 'Пн, 11 Июля' is visible.

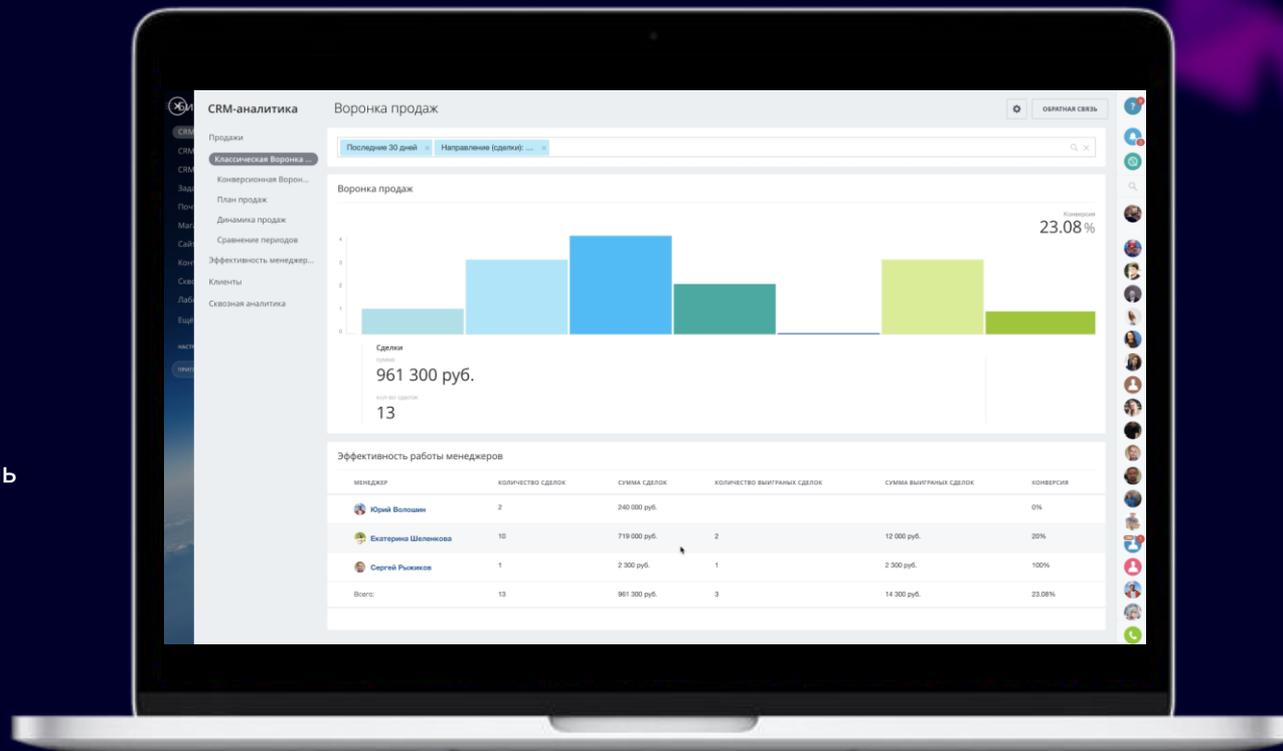
CRM-аналитика

для управленческих и кадровых решений

Готовые отчеты

Анализ в разрезе по любому свойству CRM

Детальный отчет по каждому показателю
возможность «развернуть» показатель
и увидеть, из чего он «собран»



Сквозная аналитика

Точно отвечает на вопрос, какой трафик лучше всего конвертируется в продажи

Отслеживает все рекламные каналы (онлайн и офлайн)

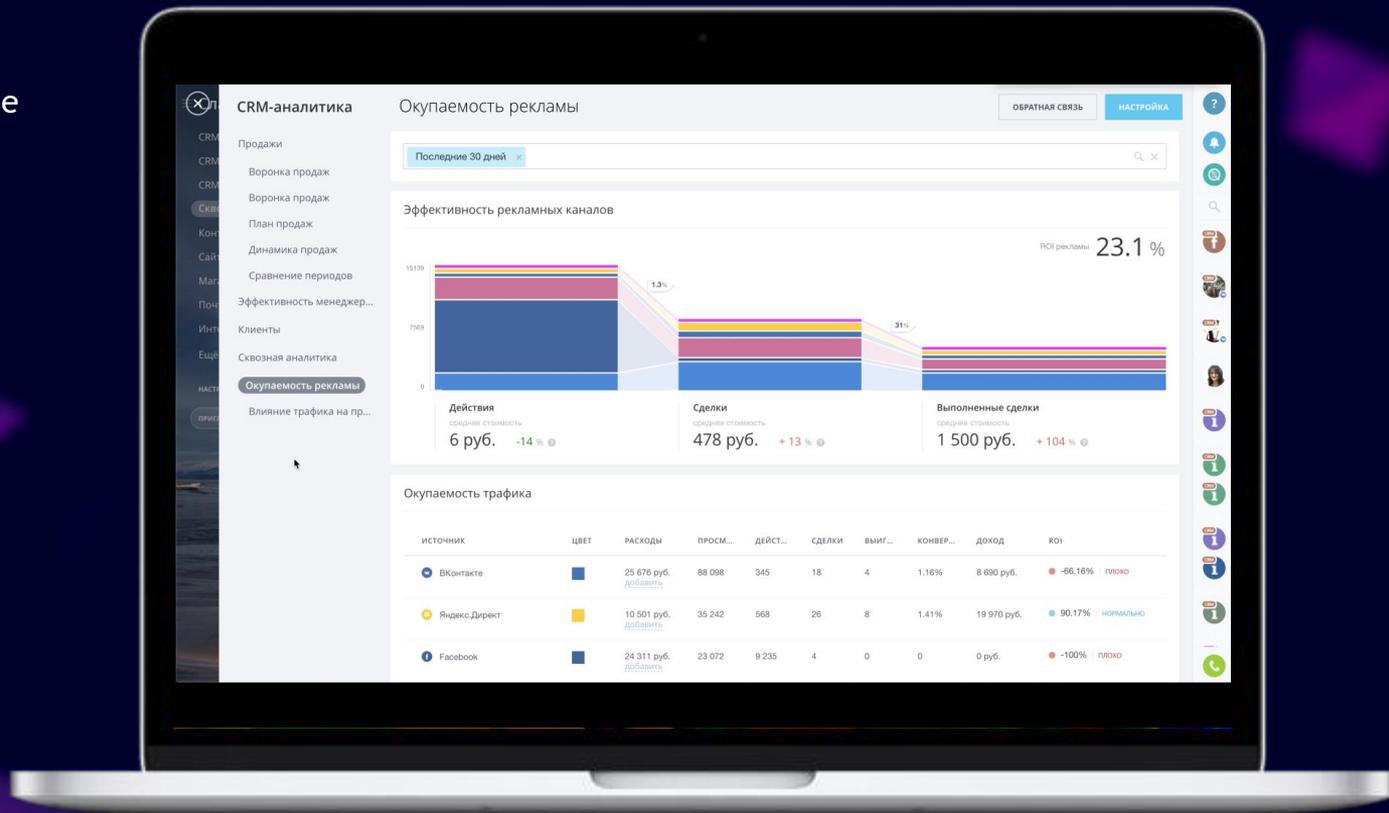
Строит цепочки переходов клиента

Автоматическая и ручная загрузка расходов

Автоматический трекинг всех лидов и сделок

Полная картина всего процесса: от трафика до продаж

Без интеграции



Мотивация



Стимуляция

+



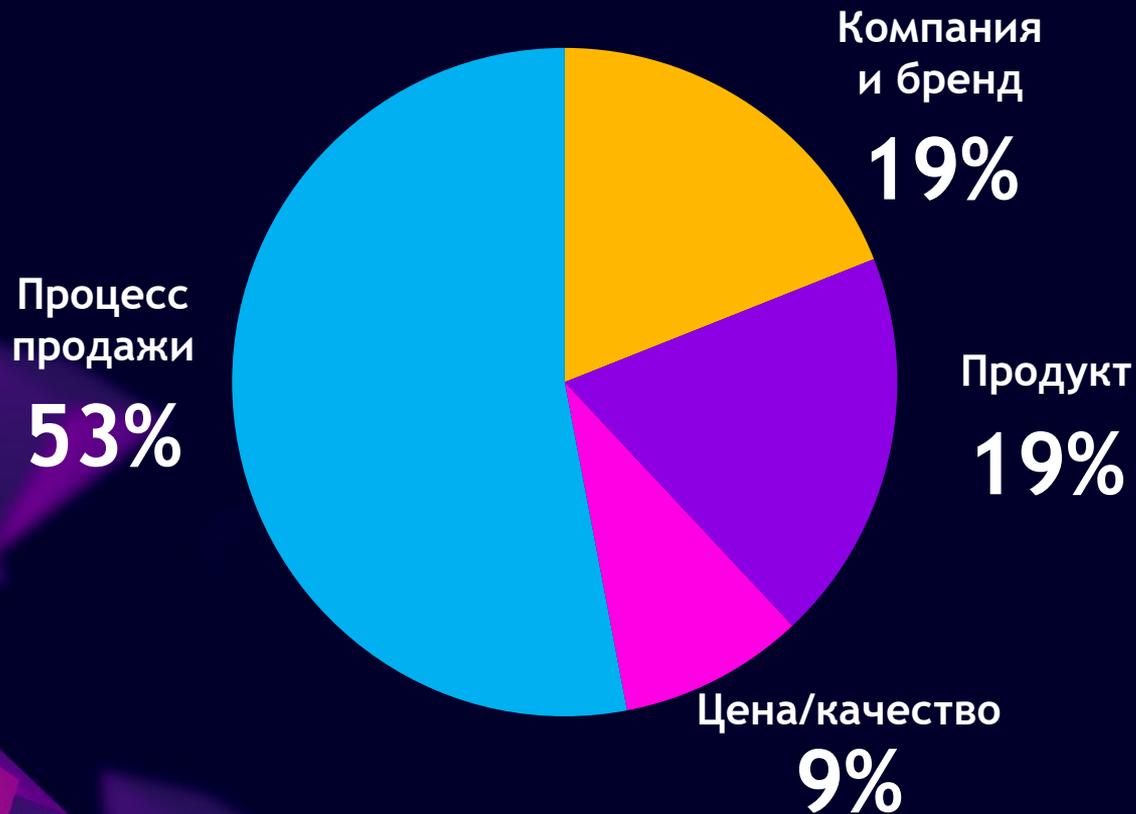
Активация

=



Мотивация

Почему мотивация важна?



Нематериальная мотивация



Атмосфера



Обучение



Признание



- А как выполнять план?
- Не знаю, давай пока поспим

В итоге:

1

Обоснованный план
продаж

2

Автоматизация
продаж и маркетинга

3

Система мотивации
продавцов

Специальное предложение

для новых клиентов Битрикс24

скидка на любой
облачный тариф Битрикс24,
при покупке от 6 месяцев

10%

Срок действия скидки

14 календарных дней после мероприятия

Получить скидку можно только через партнера-соорганизатора мероприятия

ФОРМУЛА 
БИЗНЕСА

Обсудим?

s.kuleshov@1c-bitrix.ru

