

XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС  
объединяя *умы* и технологии

# «Организация дистанционных продаж»

Воронина Елена Николаевна  
РИЦ 518

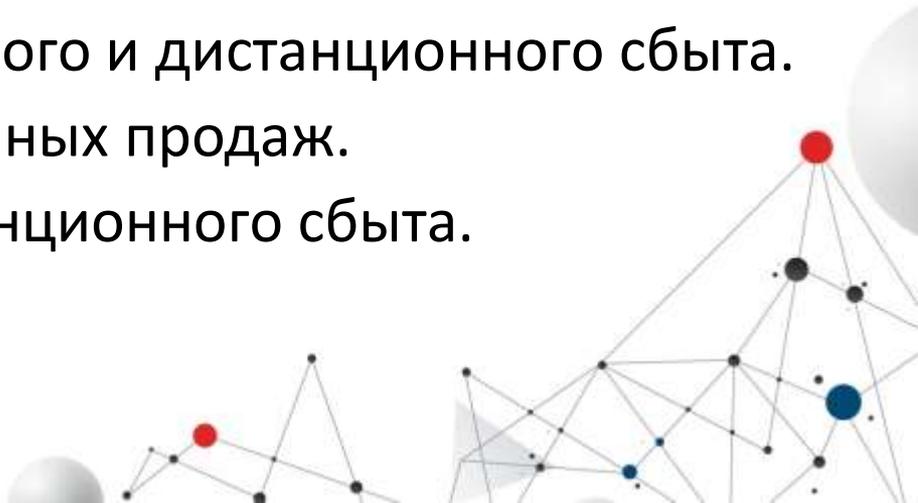


# Содержание:

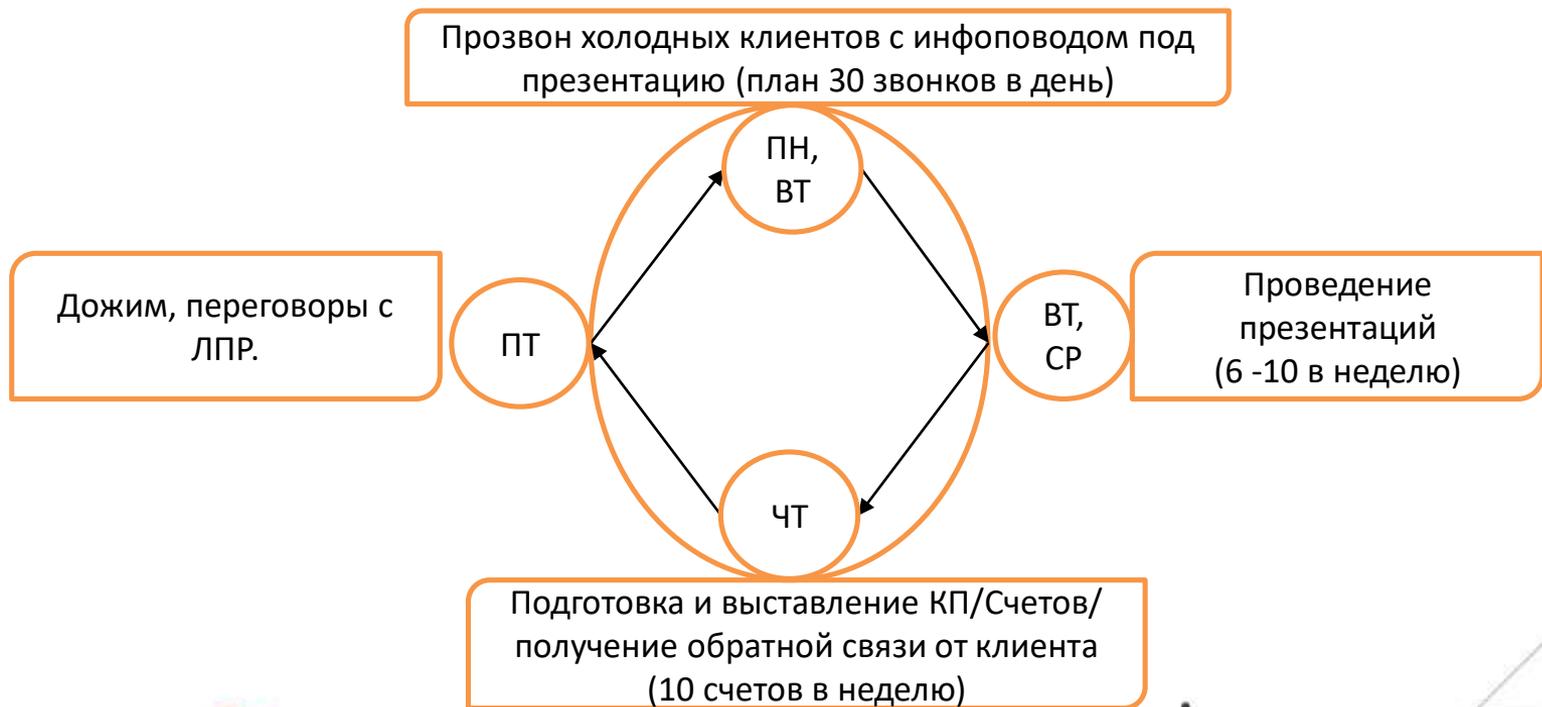
1. Цикл работы Дистанционного Сбыта.
2. Инфоповоды (источники ,подготовка).
3. Этапы дистанционных продаж.
4. Замеры результативности (KPI показатели).
5. Взаимодействие традиционного и дистанционного сбыта.
6. Плюсы и минусы дистанционных продаж.
7. Конверсия по каналам дистанционного сбыта.



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



# 1. Цикл работы Дистанционного Сбыта.



## 2. Инфоповоды

Инфоповод-это инструмент выхода на проблематику клиента!

Используя инфоповоды необходимо:

- в один звонок не сваливать на клиента все, максимум 3 ИП.
- если интересен только один, отправляем на почту. Через некоторое время звоним под новым ИП.
- если заинтересовало более 2-х ИП, предлагаем доступ на 3 дня для изучения интересующих тем с возможностью выгрузки и т.д.
  
- Что бы наверняка попасть в зону интереса клиента, нужно знать о нем. В помощь:
  - сбис (суды, торги и т.д.)
  - сайт клиента
  - Сайты госорганов проверки
  - 2 Гис и т.д.
  
- Инфоповодом может быть:
  - Документ, подборка, сервис.



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



## 2. Инфоповоды

Источники:

- - круглый стол по понедельникам и обсуждение ИП всеми сотрудниками сбыта РИЦа.
- -из еженедельных рассылок новостной и сбытовой лент от КЦ
- - полезные документы и квартальные полезные подборки от КЦ
- - обратная связь от ГЛ по часто задаваемым вопросам
- - изменения в части регионального законодательства-последнее пополнение из системы К+
- - горячие документы и новости из системы
- - подборка по судебной практике



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



## 2. Инфоповоды (пример)

- **НОВОСТНАЯ ЛЕНТА СЕТИ КОНСУЛЬТАНТПЛЮС (ВЫПУСК N 1003)**

- ВАЖНЫЕ ПРОШЕДШИЕ СОБЫТИЯ
- (С 02 ПО 08 ИЮЛЯ 2024 Г.)
- 

- ПУБЛИКАЦИИ И РЕКЛАМА
- 

- 1. На страницах КонсультантПлюс ВКонтакте <http://vk.com/ConsultantPlus.Comp>, Одноклассниках <http://www.odnoklassniki.ru/ConsultantPlus.Comp>, Телеграме [https://t.me/consultant\\_plus](https://t.me/consultant_plus) и Дзене <https://dzen.ru/consultantplus> 25.06 - 01.07.2024 опубликованы новости:
- 

- 1) "Восстановление сроков и принятие апелляционных жалоб: поправки к ГПК РФ внесены в Госдуму";
- 2) "Многодетная семья: кабмин утвердил единый образец удостоверения";
- 3) "Проверки ГИТ: Роструд присвоил работодателям категории риска на 2025 год";
- 4) "Налоговая реформа: правительство разработало поправки ко второму чтению";
- 5) "Знак "Российская промышленная продукция": правила его использования вступили в силу";
- 6) "Новый продукт! Управление государственным (муниципальным) имуществом";
- 7) рубрика "Видео.Консультант", анонсы новых видеосеминаров.
- 

- 2. На сайтах [spark.ru](http://spark.ru), [cnews.ru](http://cnews.ru), [zoom.cnews.ru](http://zoom.cnews.ru), [zakon.ru](http://zakon.ru), [press-release.ru](http://press-release.ru), [re-port.ru](http://re-port.ru) 02.07 - 08.07.2024 опубликованы новости "Новый продукт для специалистов по закупкам от КонсультантПлюс" и "Управление государственным (муниципальным) имуществом".



## 2. Инфоповоды

Клиенты , направляемые в отдел Телемаркетинга для назначения встреч с инфоповодом:

- Крупные (выручка от 60 млн)
- С конкурентом (К1, К2)
- Сертифицированные
- С высоким процентом вероятности покупки



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



# 3. Этапы дистанционных продаж

Название этапа	Цель и задачи этапа	Результат этапа
<b>1.Подготовка</b>	Техническая: Понять кто клиент, с какими вопросами сталкивается, продумать инфоповоды и скрипт. Психологическая: Эмоциональная настройка	Чек лист готов Я эмоционально/морально готов
<b>2.Проход через секретаря</b>	Выйти на пользователя	Установление контакта
<b>3.Контакт</b>	Увлечь, заинтересовать <b>(Это мне интересно!)</b>	Диалог. Клиент отвечает на наши вопросы и задает свои в рамках заданной темы
<b>4.Переговоры</b> (Презентация-инструмент показывающий решение проблемы – проводится по IP – телефонии + презентаторы проводят через Yandex telemost)	Понять потребность и удовлетворить ее в долгосрочной перспективе -Если она уже сформирована. То будет короткая продажа -Если нет, то нужно ее сформировать	Клиент заинтересован, договоренность на КП и счет.
<b>5.Получение обязательств.</b> Завершение +ЛПР	-Готовность ЛПР к встрече/переговорам -Подписание договора -Получение денег на р/с	Клиент дал обязательства и деньги поступили на р/с

# 4. Замеры результативности (KPI показатели)

План на 1 сотрудника ДС

30 результативных звонков в день

10 презентаций в неделю (40 в мес.)

10 счетов в неделю (40 в мес.)

20 теплых клиентов

2 продажи в месяц



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

# 4. Замеры результативности (KPI показатели)

Основная информация

Клиент | Инструменты | ПРИЗ | Вложения | История звонков

Эффективность инструментов: 4,00, с учетом корект. коэфф. 0,00

Инструмент	Пакет / Программа	Факт	Количество
Вебинар	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Встреча	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Журнал ГК	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Коммерческие переговоры	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Контакт с ЛПР	Базовые инструменты	<input checked="" type="checkbox"/>	1
КП	Базовые инструменты	<input checked="" type="checkbox"/>	1
ОДД онлайн	Базовые инструменты	<input checked="" type="checkbox"/>	1
ОДД офлайн	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Передача на КП	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Письмо-зацепка	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Подписка NewsMine	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Предложение сравнительной пре...	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Презентация СЭК	Базовые инструменты	<input type="checkbox"/>	0
Презентация СПС	Базовые инструменты	<input checked="" type="checkbox"/>	1

 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

# 4. Замеры результативности (KPI показатели)

Отчет OLAP количественные показатели состоявшихся контактов с лпр, одд онлайн, презентаций.

Описание	Количественные показатели											
	Контакт с ЛПР		Личный контакт РС		ОДД онлайн		ОДД офлайн		Презентация СПС		Сравнительная презентация состоялась	
	Количество поручений	Количество работ	Количество поручений	Количество работ	Количество поручений	Количество работ	Количество поручений	Количество работ	Количество поручений	Количество работ	Количество поручений	Количество работ
Итого: (10)	4	4	1	1	70	72	1	1	77	78	1	1
Воронина Елена Николаевна (2)	11	0	1	1	15	15	0	0	21	21	0	0
Базаева Екатерина Валерьевна (10)	8	0	0	0	9	9	0	0	10	10	0	0
Горохова Дана Игоревна (11)	7	0	1	1	10	10	0	0	11	11	0	0

Отчет OLAP количественные показатели выставленных счетов (в тч сумма), эфирного времени .

Описание	Показатели	
Базаева Е.В. (МП) (1)	458 360,00	10
Горохова Д.И. (МП) (8)	363 490,00	8

Описание	Оборот														
	Кол-во звонков					Продолжительность разговора					Продолжительность звонка				
	Абонент не ответил	Занято	Ошибка	Успешно	Итого	Абонент не ответил	Занято	Ошибка	Успешно	Итого	Абонент не ответил	Занято	Ошибка	Успешно	Итого
РИЦ 518_Сектор сбыта рук. Воронина Елена (3)	98	20	9	226	353	0:00:00	0:00:00	0:00:00	8:02:08	8:02:08	0:57:36	0:07:04	0:00:42	8:58:40	10:04:02
Базаева Е.В. (МП) (112)	74	9	8	115	206	0:00:00	0:00:00	0:00:00	2:37:43	2:37:43	0:45:19	0:02:29	0:00:37	3:07:52	3:56:17
Воронина Е.Н. (Руководитель МП) (6)	1	0	1	6	8	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:07:00	0:07:00	0:00:23	0:00:00	0:00:05	0:08:16	0:08:44
Горохова Д.И. (МП) (64)	23	11	0	105	139	0:00:00	0:00:00	0:00:00	5:17:25	5:17:25	0:11:54	0:04:35	0:00:00	5:42:32	5:59:01

## 5. Взаимодействие традиционного и дистанционного сбыта

- Взаимодействие секторов продаж осуществляется при необходимости выезда к клиенту – с целью установки стационарного ОДД, проведения переговоров и др.
- РС сектора ДС связывается со вторым РС ТС и договаривается о контакте с клиентом, и необходимых мероприятиях по данному клиенту. МП готовит пакет документов, передает подробную информацию представителю компании.

# 6. Плюсы и минусы дистанционных продаж

Плюсы:

- Экономия времени (как МП так и клиента)
- Удобство (не всегда клиенту удобно принять МП в у себя офисе)
- Организация удаленного доступа для клиента в режиме онлайн
- Консультации в режиме онлайн

Минусы:

- Снижено влияние живого общения с клиентом
- Некачественная связь из - за технических сбоев может отрицательно повлиять на исход переговоров с клиентом

## 7. Конверсия по каналам дистанционного сбыта

Рейтинг по наиболее эффективным ЛИДам:

- Заказ прайс – листа (сайт <https://www.consultant.ru/>)
- Обращение в рекламный отдел (сайт группы компаний <https://consaltika.ru/>, рассылка «узнать цену», «заказать новости», «заказать звонок» и тд)
- Обращение в офис / мп / рс
- Назначение встречи отделом телемаркетинга
- Запрос демо- версии системы





XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Воронина Елена Николаевна  
Руководитель сектора дистанционного сбыта  
8-915-562-14-50  
[voroninae@cons31.ru](mailto:voroninae@cons31.ru)



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

