Воронка продаж

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Основные действия** | **Что необходимо подготовить для эффективной работы** | **Условия перехода на следующий этап** | **Примерный срок этапа** |
| 0 | Новая заявка | К какому из аватаров относится клиент из заявки? | Аватары клиентов, CJM-анализ, ABCDX-сегментация. | (на этапе стартапа лучше цепляться за каждого клиента, кроме X-сегмента) | Сразу по поступлению заявки |
| 1 | Взят в работу | Узнать основную боль и сегмент клиента. | Аватары клиента, ABCDX-сегментация, скрипт продажи | Нашему клиенту интересна какая-либо из функций нашего продукта. Если наш продукт не решает основную боль клиента, мы предложим подробнее посмотреть на наш продукт и предложим презентацию. | Время переписки, телефонного звонка |
| 2 | Встреча назначена | Назначить встречу в ближайшее время, подготовить презентацию продукта для конкретного аватара. | Аватары клиента, презентация продукта, скрипт продажи | Если клиент согласился на подробную презентацию продукта. |
| 3 | Встреча проведена, коммерческое предложение защищено | Отвечаем на все вопросы клиента по ходу презентации. | Презентация продукта, скрипт продажи | Все функции изложены, предложено решение боли клиента. Если клиенту понравилась наша система, предложить наиболее подходящий формат оффера. | Презентация 5 минут, разговор с клиентом, презентация офферов |
| 5 | Счёт выставлен | Рассказываем про наши офферы, если есть сомнения предлагаем другие варианты. | Скрипт продажи, набор офферов | Если сделка состоялась, оформляем подписку. |
| 6 | Счёт оплачен | Оформляем подписку, приступаем к работе, информируем обо всём покупателя. | Скрипт продажи, набор офферов, договор, способы оплаты. | Если подписка оплачена, можно приступить к внедрению. |

Скрипт продажи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Сценарий** | **На что обращаем внимание** |
| 0 | Подготовка | Подготовить презентацию на основе аватара и основной боли клиента, подготовить наборы офферов, проработать разговор, основные вопросы. | АВСDX-сегментация, как выявить потребность клиента |
| 1 | Приветствие | Здравствуйте, меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, я представитель продукта “Цифровая полка”. Мы говорили с вами по телефону (переписывались в мессенджере). | Доброжелательно, без лишней формальности, но и не переходя границ |
| 2 | Установление контакта |  | Получить непринуждённую атмосферу, без лишних формальностей |
| 3 | Выявление или формирование потребности | Расскажите, что вы ждёте от нашего продукта, какой функционал для вас интересен больше всего? | Следим за разговором, пытаемся понять относится ли наш клиент в какому-либо аватару, выявляем основную боль и способы их решения |
| 4 | Презентация | Наша команда подготовила для вас небольшую презентацию, чтобы вкратце взглянуть на функционал нашего продукта. В процессе давайте обсудим вопросы, которые вас интересуют. | Даём клиенту свободу говорить, но когда у него нет вопросов продолжаем презентацию, задача не “провести лекцию”, а заинтересовать клиента. |
| 5 | Возражения | Что мы могли бы улучшить в нашем продукте, чтобы подходить именно вам. (Предложить подходящий сценарий если таковой имеется). | Пробуем понять почему клиент не уверен, ищем лучшее предложение и уступки для клиента. |
| 6 | Продажа | Взгляните на этот вариант, мне кажется, эта компоновка идеальна для вашей ситуации. (предложить подобранный оффер) | Подбираем один из 5 офферов, пытаемся сделать так, чтобы клиент оформил подписку или пробный период прямо на встрече. |

Ответы на частые вопросы

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ |
| Почему такая высокая стоимость? | Мы размещаем нашу систему на высокоскоростных серверах для хорошей работы нашей системы, чтобы люди могли быстрее приступить к своей работе. |
| Почему у вас такая маленькая команда? | У нас небольшой стартап в котором участвуют только люди, которые заинтересованы в проекте, мы выкладываются на полную, поэтому даже с такой командой мы смогли довести проект до стадии, на которой мы можем с уверенностью предлагать его вам к использованию. Однако, если вы хотите опробовать наш продукт вы можете пройти бесплатный пробный период и посмотреть на результаты, после чего уже решить хотите ли вы оформлять подписку дальше. |
| Как часто можно проверять выкладку с помощью вашей системы? | Мы рассчитываем, что наш продукт можно использовать ежедневно, однако всё зависит от ваших потребностей и выбранного тарифа. У вас есть 2 варианта: оформить подписку на месяц и на 100 использований. В первом случае, количество использований неограниченно в течении месяца. Во втором, вы можете каждый раз при необходимости пополнять количество использований. Однако этот тариф не рассчитан на ежедневное использование, и если вы хотите пользоваться системой часто, выгодным для вас будет оформить подписку сразу на месяц. |
| Что делать если оно распозналось не точно, или возникли какие-либо ошибки? | Если продукт на оцифровке не соответствует тому, что на полке, вы можете исправить его вручную в редакторе планограмм. Если же возникла какая-либо системная ошибка, вы можете обратиться в наш сервис и мы в кратчайшее время исправим её, сервисное обслуживание встроено в стоимость. |

Набор офферов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Неудовлетворённость в** | **Цены** | | | **Описание оффера** |
| 1 | Качество, команда, компания | 2 недели бесплатно, далее по выбранному тарифу. | | | Мы предлагаем бесплатный пробный период со всем функционалом на ***2 недели***. После этого клиент вправе выбрать продлевать ли подписку или отказаться от неё. |
| 2 | Цена | Мини-маркет | Супермаркет | Гипермаркет | Помогаем показать клиенту что он не переплачивает за неиспользование мощностей сервера. |
| 3 | 50-350 кв. м. | 350-2000 кв. м. | От 2000 кв. м. |
| 4 | 199 | 499 | 999 |
| 5 | Цена/Частота использования | Мини-маркет | Супермаркет | Гипермаркет | Если клиент не хочет использовать наше приложение ежедневно он может оплатить подписку на 100 использований. |
| 6 | 50-350 кв. м. | 350-2000 кв. м. | От 2000 кв. м. |
| 7 | 39 | 39 | 39 |