

Sales Playbook برای B2B

****بخش ۱: فرآیند فروش ۷ مرحله‌ای** ##**

****۱. Qualification (واجدسازی) ###**

هدف: شناسایی و تأیید مشتریان ایده‌آل بر اساس معیارهای مشخص**

زمان: ۱-۲ روز**

****معیارهای واجدسازی****

حجم بیمار: روزانه بیش از ۴۰ بیمار -

موقعیت جغرافیایی: مطب در شهر شیراز -

وضعیت فعلی: سیستم نوبت‌دهی فعلی دارای مشکل است -

توان مالی: امکان پرداخت ماهانه ۳۰۰ هزار تومان به بالا -

تصمیم‌گیرنده: صحبت مستقیم با پزشک یا منشی ارشد -

****سوالات کلیدی واجدسازی****

"در حال حاضر روزانه چند بیمار ویزیت می‌کنید؟" -

"بزرگترین چالش در سیستم نوبت‌دهی فعلی چیست؟" -

"آیا بیماران از زمان انتظار طولانی شکایت دارند؟" -

"آیا به فکر بهبود سیستم نوبت‌دهی خود بوده‌اید؟" -

ارتقا می‌یابند Qualified به مرحله Leads نرخ تبدیل: ****۵۰٪ از****

****۲. Discovery (کشف نیاز عمیق) ###**

هدف: ** درک کامل مشکلات، نیازها و اهداف مشتری **

زمان: ** جلسه ۲۰-۳۰ دقیقه‌ای **

:** ساختار جلسه **

۱. بررسی فرآیند فعلی و نقاط درد

۲. شناسایی تمام ذی‌نفعان و تصمیم‌گیرندگان

۳. تخمین تاثیر مالی مشکلات فعلی

۴. تعریف معیارهای موفقیت از دید مشتری

:** خروجی مورد انتظار **

فهرست ۳-۵ درد اصلی با مثال‌های عینی -

تخمین صرفه‌جویی زمان و هزینه احتمالی -

شناسایی تمام افراد مؤثر در تصمیم‌گیری -

درک اولویت‌ها و محدودیت‌های مشتری -

نرخ تبدیل: ** ۶۰٪ به مرحله ارائه دمو **

****۳. Demo (ارائه دمو هدفمند) ###**

هدف: ** نمایش تطابق محصول با نیازهای شناسایی شده **

زمان: ** جلسه ۳۰ دقیقه‌ای **

:** ساختار دمو **

دقیقه ۵-۰: مرور مشکلات شناسایی شده -

دقیقه ۲۰-۵: نمایش ویژگی‌های مرتبط با هر مشکل -

دقیقه ۲۵-۲۰: پرسش و پاسخ -

دقیقه ۳۰-۲۵: پیشنهاد گام بعدی -

****تکنیک‌های ارائه مؤثر****

نمایش زنده سیستم، نه اسلاید -

تمرکز بر حل مشکلات خاص مشتری -

استفاده از زبان و مثال‌های مشتری -

پاسخ مستقیم به نگرانی‌های احتمالی -

پایان جلسه: ****پیشنهاد دوره آزمایشی ۷ روزه رایگان****

نرخ تبدیل: ****۵۰٪ پذیرش آزمایش رایگان****

**** (دوره آزمایشی) Trial. ۴** ###**

هدف: ****ایجاد تجربه عملی و کاهش ریسک تصمیم‌گیری****

مدت: ****۷ روز کامل****

****برنامه آزمایش****

روز صفر: ****راہ‌اندازی و آموزش اولیه (۲ ساعت)**** -

روز اول: ****پیگیری تلفنی (۱۵ دقیقه)**** -

روز سوم: ****بررسی میانی (۲۰ دقیقه)**** -

روز پنجم: ****آماده‌سازی برای تصمیم**** -

روز هفتم: ****جلسه جمع‌بندی و ارائه پیشنهاد**** -

****معیارهای موفقیت آزمایش****

- منشی حداقل ۱۵ نوبت ثبت کرده باشد -
- حداقل ۸ بیمار از وضعیت لحظه‌ای استفاده کرده باشند -
- پزشک گزارش‌ها را مشاهده کرده باشد -
- هیچ مشکل فنی حل‌نشده باقی نمانده باشد -

نرخ تبدیل: **۴۰٪ به مرحله پیشنهاد رسمی**

****پیشنهاد رسمی) ۵. Proposal ###****

هدف: **ارائه راه‌حل ساختاریافته با ارزش مشخص**

زمان: **۱ روز پس از پایان آزمایش**

****محتوای پیشنهاد****

خلاصه‌ای از مشکلات و راه‌حل‌ها ۱.

نتایج دوره آزمایشی ۲.

جزئیات بسته پیشنهادی و قیمت‌گذاری ۳.

و بازگشت سرمایه ROI محاسبه ۴.

شرایط قرارداد و گام‌های بعدی ۵.

****ساختار قیمت‌گذاری****

پلن پایه: **۳۵۰ هزار تومان ماهانه** -

پیش‌پرداخت: **۳ ماه (۱'۰۵۰'۰۰۰ تومان)** -

قرارداد: ** حداقل ۱۲ ماه ** -

تخفیف: ** ۱۰٪ برای پرداخت سالانه ** -

تحویل پیشنهاد: ** به صورت حضوری با حضور پزشک و منشی **

نرخ تبدیل: ** ۸۰٪ به مرحله مذاکره **

*** ۶. Negotiation (مذاکره) ***

هدف: ** رسیدن به توافق متقابل و برد-برد **

زمان: ** ۱-۲ روز **

موارد قابل مذاکره: **

تخفیف ۱۰-۵٪ برای تعهد بلندمدت -

اضافه شدن جلسات آموزشی -

شرایط پرداخت انعطاف‌پذیر -

اضافه شدن ویژگی‌های جزئی -

موارد غیرقابل مذاکره: **

قیمت زیر ۳۰۰ هزار تومان ماهانه -

تضمین کمتر از ۳۰ روز -

پشتیبانی ۲۴ ساعته -

توسعه ویژگی‌های سفارشی بزرگ -

تکنیک‌های مذاکره: **

تأکید بر ارزش، نه قیمت -

استفاده از "اگر-آنگاه" (اگر سالانه پرداخت کنید، آنگاه ۱۰٪ تخفیف) -

مذاکره فقط با تصمیم‌گیرنده اصلی -

حفظ رابطه بلندمدت در اولویت -

نرخ تبدیل: ** ۹۰٪ به مرحله نهایی **

*** **۷. Close & Onboarding (راه‌اندازی)***

هدف: ** تکمیل فروش و راه‌اندازی موفق **

زمان: ** ۱ روز برای بستن، ۳۰ روز برای راه‌اندازی **

:فرآیند بستن

امضای قرارداد الکترونیکی ۱.

دریافت پیش‌پرداخت ۲.

فعال‌سازی حساب ۳.

ارسال تأییدیه رسمی ۴.

:برنامه راه‌اندازی ۳۰ روزه

هفته ۱: ** آموزش فشرده و پشتیبانی تمام‌وقت ** -

هفته ۲-۴: ** پشتیبانی فعال و پیگیری منظم ** -

پایان ماه اول: ** بررسی نهایی و برنامه‌ریزی ادامه ** -

اولیه Lead نرخ تبدیل نهایی: ** ۳٪ از **

****مدیریت فروش Pipeline: بخش ۲** ##**

****Pipeline: تعریف مراحل ##**

۱. ****Lead:**** اطلاعات اولیه تماس
۲. ****Qualified Lead:**** تأیید معیارهای ICP
۳. ****Discovery Call:**** جلسه کشف نیاز
۴. ****Demo Scheduled:**** زمان‌بندی ارائه
۵. ****Trial Active:**** دوره آزمایشی فعال
۶. ****Proposal Sent:**** پیشنهاد ارسال شده
۷. ****Negotiation:**** در حال مذاکره
۸. ****Closed Won:**** فروش موفق

****نرخ تبدیل هر مرحله ##**

- Lead → Qualified: ۵۰٪
- Qualified → Discovery: ۷۰٪
- Discovery → Demo: ۶۰٪
- Demo → Trial: ۵۰٪
- Trial → Proposal: ۴۰٪
- Proposal → Negotiation: ۸۰٪

- Negotiation → Closed: ۹۰٪

Closed تا Lead نرخ تبدیل کل: ** ۳٪ از **

متوسط طول سیکل فروش: ** ۱۴ روز **

ارزش متوسط هر معامله: ** ۴'۲۰۰'۰۰۰ تومان (سالانه) **

** Pipeline: معیارهای سلامت ** ###

جدید: ** حداقل ۵۰ عدد در هفته Leads تعداد: ** ۱.

حداقل ۳۰٪: ** Qualified: نرخ تبدیل: ** ۲.

متوسط طول سیکل: ** حداکثر ۲۱ روز ** ۳.

حداقل ۳ برابر هدف فروش ماهانه: ** Pipeline: ارزش کل: ** ۴.

نرخ پیشرفت: ** حداقل ۲۰٪ پیشرفت در هر مرحله: ** ۵.

** Pipeline: هشدارهای ** ###

هشدار زرد: ** سیکل فروش بیش از ۲۱ روز ** -

هشدار نارنجی: ** نرخ تبدیل کلی زیر ۲٪ ** -

جدید زیر ۲۰ در هفته Leads هشدار قرمز: ** تعداد: ** -

** بخش ۳: پاسخ به اعتراضات رایج ** ##

****اعتراضات قیمتی** ###**

****گران است****

درک می‌کنم که قیمت اولیه ممکن است زیاد به نظر برسد. اما اجازه دهید محاسبه کنیم: منشی شما " روزانه حدود ۲ ساعت برای نوبت‌دهی وقت می‌گذارد که ارزش ماهانه آن حدود ۴۰۰ هزار تومان است. سیستم ما این زمان را آزاد می‌کند. علاوه بر این، افزایش رضایت بیماران و کاهش خطاها ارزش افزوده "ایجاد می‌کند. در واقع سیستم هزینه خودش را در می‌آورد

****رقیب ارزان‌تر داریم****

سیستم‌های ارزان‌تر معمولاً هزینه‌های پنهان دارند: وقت بیشتری برای یادگیری می‌گیرند، پشتیبانی "ضعیفی دارند، و اغلب اطلاعات بیماران شما را جمع‌آوری می‌کنند. ما تمرکز تخصصی روی مطب‌های "شیراز داریم، پشتیبانی محلی قوی ارائه می‌دهیم، و اطلاعات کاملاً در اختیار خودتان می‌ماند

****اعتراضات فنی** ###**

****منشی من با تکنولوژی مشکل دارد****

این نگرانی کاملاً طبیعی است. به همین دلیل سیستم را بسیار ساده طراحی کرده‌ایم. آموزش اولیه فقط "۲ ساعت طول می‌کشد و در هفته اول پشتیبانی کامل داریم. تاکنون ۹۵٪ منشی‌ها بعد از یک هفته به "راحتی با سیستم کار می‌کنند. همچنین راهنمای تصویری و ویدیوهای آموزشی در دسترس است

****بیماران مسن من از اپلیکیشن استفاده نمی‌کنند****

سیستم ما چندگانه است. بیماران جوان از اپلیکیشن استفاده می‌کنند، میانسالان پیامک دریافت می‌کنند، و "برای بیماران مسن می‌توانید همان روش تلفنی را حفظ کنید. مهم این است که وضعیت نوبت‌ها شفاف باشد و حتی اگر فقط نیمی از بیماران از ویژگی‌های دیجیتال استفاده کنند، باز هم حجم کار شما نصف "می‌شود

****اعتراضات زمانی** ###**

****وقت ندارم سیستم جدید یاد بگیرم****

یادگیری سیستم جدید دغدغه مهمی است. ما کل فرآیند را مدیریت می‌کنیم. در زمان مناسب شما "آموزش می‌دهیم، داده‌های قدیمی را منتقل می‌کنیم، و در هفته اول پشتیبانی کامل ارائه می‌دهیم. معمولاً "بعد از ۳-۴ روز، منشی شما راحت‌تر از سیستم قدیمی کار می‌کند"

****سیستم فعلی خوب کار می‌کند****

سؤال اینجاست: آیا می‌تواند بهتر کار کند؟ هر دقیقه‌ای که بیمار در مطب منتظر می‌ماند، هم برای او "ناخوشایند است و هم فضای مطب شما را شلوغ می‌کند. سیستم ما کمک می‌کند بیماران در زمان "بهینه‌تری مراجعه کنند که منجر به مطب خلوت‌تر، بیماران راضی‌تر و استرس کمتر برای شما می‌شود"

****SLA بخش ۴: ساختار قیمت‌گذاری و** ##**

****پلن‌های قیمتی** ###**

****پلن پایه (۳۵۰ هزار تومان ماهانه)****

نوبت‌دهی آنلاین و تلفنی -

نمایش وضعیت لحظه‌ای به بیماران -

اطلاع‌رسانی پیامکی -

مدیریت اورژانس پایه -

گزارش‌های ماهانه ساده -

(۹-۱۸) پشتیبانی: ساعات اداری -

آموزش: ۲ ساعت اولیه -

حداقل قرارداد: ۶ ماه -

****پلن حرفه‌ای (۵۰۰ هزار تومان ماهانه)****

- تمام ویژگی‌های پلن پایه -
- اپلیکیشن اختصاصی بیمار -
- گزارش‌های تحلیلی پیشرفته -
- یکپارچه‌سازی با سیستم‌های دیگر -
- مدیریت کامل اورژانس -
- پشتیبانی اولویت‌دار -
- پشتیبانی: ۹-۲۱ -
- آموزش: ۴ ساعت + جلسات ماهانه -
- حداقل قرارداد: ۱۲ ماه -

****شرایط پرداخت*****

پیش‌پرداخت: **۳ ماه برای شروع** ۱.

****تخفیف‌ها** ۲.**

- تخفیف برای پرداخت سالانه ۱۰٪ -
- تخفیف برای معرفی مشتری جدید ۵٪ -
- تخفیف برای مطب‌های دارای ۳+ پزشک ۱۵٪ -
- **روش‌های پرداخت** ۳.**

واریز بانکی -

کارت‌خوان -

پرداخت آنلاین -

**** (توافقنامه سطح خدمات) SLA** ###**

**** پشتیبانی فنی****

زمان پاسخ: حداکثر ۱ ساعت در ساعات اداری -

زمان حل مشکل: حداکثر ۴ ساعت برای موارد بحرانی -

دسترسی سیستم: ۹۹/۵٪ تضمین شده -

داده‌ها: روزانه و خودکار Backup -

**** آموزش و راه‌اندازی****

راه‌اندازی: حداکثر ۲ روز کاری -

آموزش اولیه: ۲-۴ ساعت در محل -

آموزش‌های تکمیلی: ماهانه بر اساس نیاز -

**** تضمین‌ها****

تضمین بازگشت وجه ۳۰ روزه در صورت عدم رضایت -

تضمین افزایش رضایت بیماران یا تنظیم مجدد قیمت -

تضمین کامل امنیت و محرمانگی داده‌ها -

**** بخش ۵: آموزش و مدیریت تیم فروش** ##**

****برنامه آموزش ۴ هفته‌ای** ###**

****هفته ۱: مبانی پایه****

روز ۱-۲: عمیق‌شدن در محصول و ویژگی‌ها -

روز ۳-۴: شناخت بازار و رقبا -

روز ۵: آشنایی با فرآیند فروش و ابزارها -

****هفته ۲: مهارت‌های فروش****

روز ۱-۲: Qualification و Discovery و تکنیک‌های -

روز ۳-۴: ارائه دمو مؤثر و پاسخ به اعتراضات -

روز ۵: مذاکره و بستن معامله -

****هفته ۳-۴: آموزش عملی****

همراهی با فروشنده ارشد در جلسات واقعی -

ارائه دموهای آزمایشی با بازخورد -

شبیه‌سازی سناریوهای مختلف فروش -

****سیستم پاداش و انگیزش** ###**

****حقوق و پاداش پایه****

حقوق ثابت ماهانه: ۶ میلیون تومان -

کمیسیون: ۱۰٪ از درآمد ماه اول هر مشتری جدید -

پاداش هدف ماهانه: ۱ میلیون تومان برای رسیدن به هدف -

****پاداش‌های ویژه****

- بهترین عملکرد ماه: ۲ میلیون تومان اضافه
- بیشترین مشتری حفظ‌شده: ۱ میلیون تومان
- بهترین بازخورد مشتری: ۵۰۰ هزار تومان
- بیشترین معرفی موفق: ۳۰۰ هزار تومان به ازای هر معرفی -

****معیارهای ارزیابی عملکرد** ###**

۱. تعداد مشتریان جدید: **وزن ۴۰٪**.
۲. ارزش کل قراردادها: **وزن ۳۰٪**.
۳. نرخ نگهداشت مشتریان: **وزن ۲۰٪**.
۴. وزن ۱۰٪: **CSAT (نمره) رضایت مشتریان**.

****جلسات منظم تیم** ###**

****جلسه روزانه (۱۵ دقیقه)****

- بررسی برنامه روز
- اشتراک‌گذاری چالش‌ها و موفقیت‌ها
- تنظیم اولویت‌های روز

****جلسه هفتگی (۶۰ دقیقه)****

- بررسی عملکرد هفته گذشته
- و پیش‌بینی فروش Pipeline تحلیل

آموزش یک موضوع تخصصی -

تعیین اهداف هفته آینده -

****جلسه ماهانه (۹۰ دقیقه)****

بررسی جامع عملکرد ماه -

تحلیل روندها و شناسایی الگوها -

برنامهریزی استراتژیک برای ماه آینده -

شناسایی نیازهای آموزشی تیم -

****بخش ۶: فروش به عنوان یک سیستم** ##**

****چرا فروش نوبت نو یک سیستم است** ###**

****استانداردسازی کامل ۱.****

هر مرحله از فرآیند فروش به دقت تعریف شده است. از اولین تماس تلفنی تا راه اندازی نهایی، هر فروشنده دقیقاً می داند چه کاری باید انجام دهد، چه سؤالاتی بپرسد، و چگونه به نگرانی ها پاسخ دهد. این استانداردسازی باعث می شود کیفیت خدمات ثابت بماند.

****قابلیت اندازه گیری ۲.****

های مشخص است. نرخ تبدیل، طول سیکل فروش، ارزش KPI دارای Pipeline هر مرحله از معامله، و دهها معیار دیگر به طور مستمر رصد می‌شوند. تصمیم‌ها بر اساس داده‌ها اتخاذ می‌شوند نه بر اساس احساس یا حدس.

****قابلیت آموزش ۳.****

فرآیند استاندارد شده به راحتی قابل آموزش است. فروشندگان جدید می‌توانند به سرعت فرآیند را یاد بگیرند و عملکرد قابل قبولی داشته باشند. آموزش مستمر بر اساس عملکرد واقعی و بازخورد مشتریان انجام می‌شود.

****قابلیت بهبود مستمر ۴.****

فرآیند فروش ایستا نیست. بر اساس تحلیل داده‌های عملکرد، بازخورد مشتریان، و تغییرات بازار، به طور مستمر بهینه می‌شود. هر فرضیه آزمایش می‌شود و در صورت موفقیت، در فرآیند استاندارد گنجانده می‌شود.

****ابزارهای پشتیبان مناسب ۵.****

، ابزارهای دمو Pipeline برای مدیریت CRM تیم فروش به ابزارهای لازم مجهز است: سیستم برای نشان دادن ارزش، اسناد استاندارد برای تسهیل فرآیند، و ROI برای ارائه مؤثر، ماشین حساب سیستم گزارش‌گیری برای تحلیل عملکرد.

****مزایای سیستم بودن فروش ۶.****

****پیش‌بینی پذیری ۷.****

با داشتن نرخ تبدیل‌های مشخص و طول سیکل استاندارد، می‌توان عملکرد فروش را به دقت پیش‌بینی کرد. این برای برنامه‌ریزی مالی و عملیاتی حیاتی است.

****کنترل کیفیت****

استانداردسازی باعث می‌شود کیفیت خدمات در تمام جلسات فروش ثابت بماند. مشتریان بدون توجه به اینکه با کدام فروشنده کار می‌کنند، تجربه مشابه و باکیفیتی دریافت می‌کنند.

****مقیاس‌پذیری****

سیستم استاندارد به راحتی مقیاس می‌پذیرد. با افزایش تعداد فروشندگان، نیازی به بازطراحی فرآیند نیست. تنها نیاز به آموزش فروشندگان جدید بر اساس فرآیند موجود است.

****کاهش وابستگی به افراد****

در سیستم‌های مبتنی بر افراد، عملکرد به مهارت افراد خاص وابسته است. در سیستم، عملکرد به فرآیند وابسته است که قابل کنترل و بهبود است.

****یادگیری سازمانی****

تجربیات موفق و ناموفق در سیستم ثبت و تحلیل می‌شوند. بهترین روش‌ها استاندارد می‌شوند و از تکرار اشتباهات جلوگیری می‌شود.

****نتیجه‌گیری** ###**

فروش در نوبت‌نو یک ****علم**** است نه یک ****هنر****. یک ****فرآیند سیستماتیک**** است نه یک ****رویداد اتفاقی****. یک ****سیستم مهندسی‌شده**** است نه یک ****عملکرد فردی****. این نگرش است که تضمین می‌کند رشد کسب‌وکار قابل پیش‌بینی، پایدار، و مقیاس‌پذیر خواهد بود. هر معامله نه به عنوان یک موفقیت فردی، بلکه به عنوان داده‌ای برای بهبود سیستم در نظر گرفته می‌شود.