

**Серия “Организация”**

**Инструктивное письмо**

**ПРАВИЛА ЗАКРЕПЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ ЗА МЕНЕДЖЕРАМИ**

22.06.2021

В папку должности РО 2, всех сотрудников 6-го отдела компании Биг Беги

В компании очень часто возникают вопросы в отношении понятия «МОЙ КЛИЕНТ». Эти вопросы возникают у сотрудников компании 2-го отделения, которые занимаются продажей продукции компании. У каждого из них есть квоты, которые им нужно выполнять, и соответственно для выполнения квоты необходимо постоянно обзванивать потенциальных клиентов, и продавать постоянным. Однако случаются следующие ситуации, когда менеджер по продажам планирует совершать прозвоны потенциальным клиентам, с которыми мы еще не работали, но они есть у нас в базе, готовит базу для прозвона, а ему другой менеджер говорит – это мой клиент, я ему уже звонил, поэтому ты ему не звони, хотя по отчету по событиям видно, что последний контакт с данным клиентом был месяц назад, или два, или даже больше. Следующая ситуация, это когда планирует кто то прозвон клиента, формирует базу менеджер, а ему говорит другой менеджер – ты ему не звони, я ему отгружал уже, хотя отгрузка была 3 или более месяцев назад. Обе эти ситуации говорят о том, что работа с клиентами в таком случае производится периодически, и не приносит результата, и вместо того чтобы получить от этого клиента результат, мы просто бронируем за собой клиентов, но не работаем с ними по привлечению заказов, что приводит к недополучению прибыли компании. Для того чтобы разрешить данные ситуации и увеличить доход компании необходимы следующие правила:

Термин «МОЙ КЛИЕНТ» (соответственно клиент, который закреплен за менеджером) считается :

Для потенциальных клиентов категории «Y», которые у нас не покупали:

1. Клиент, с которым менеджер производил контакт ~~не менее~~ 1 раз в 2 недели, но не менее 1 раза в месяц , которые отображены в событиях в 1С. Такой клиент закрепляется за менеджером для доведения клиента до продажи и может называться «МОЙ КЛИЕНТ»
2. Если по клиенту были отображены последние события в 1С, в которых четко прописано, что по определенным причинам следующий контакт не может быть осуществлен ранее, чем какой-либо срок, который больше 1 месяца, то данный клиент остается закреплен за ответственным менеджером до указанного срока в событии в 1С (например, клиент сказал, что до следующего сезона у него точно не будет потребность или сказал, что уехал на 2 месяца и будет не на связи и т.д.). Если с наступлением указанного срока контакт не был осуществлен, то такого клиента ответственный менеджер не может назвать “МОЙ КЛИЕНТ”

Для клиентов, которые покупали у нас категории «X»:

1. Клиент, по которому периодичность в продажах не превышает 6 месяцев , то есть продажа осуществляется 1 раз в шесть месяцев . Такой клиент закрепляется за менеджером для доведения клиента до продажи и может называться «МОЙ КЛИЕНТ» .

Исключение: Существуют сезонные клиенты, которые осуществляют закупку реже, чем 1 раз в 6 месяцев или могут осуществлять нерегулярные закупки, перерыв между которыми может доходить по срокам более 6 месяцев. Таких клиентов РО2 утверждает раз в 12 месяцев с ИД (декабрь текущего года), путем предоставления списка клиентов. После утверждения данного списка ИД - клиенты в данном списке закрепляются на следующие 12 месяцев за ответственными менеджерами, указанными в данном документе. Если добавляются клиенты с такими же критериями или уходят, то список должен быть пересмотрен и также дополнительно утвержден у ИД.

1. Если от последней даты выписки расходной накладной по конкретному клиенту прошло более 183 дня , то по данному клиенту должны быть осуществлены ответственным менеджером контакты 1 раз в 2 недели, но не менее 1 раза в месяц, начиная от даты наступления 183 дня после отгрузки, что должно быть отображено в виде событий в 1С. Также в событиях по данному клиенту должна быть отражена причина, по которой продажа не была осуществлена в срок 183 дня. Если указанные условия не соблюдены, то ответственный менеджер не может называть данногоклиента «МОЙ КЛИЕНТ».
2. Если по клиенту были отображены последние события в 1С, в которых четко прописано, что по определенным причинам следующий контакт не может быть осуществлен ранее, чем какой-либо срок, который больше 1 месяца, то данный клиент остается закреплен за ответственным менеджером до указанного срока в событии в 1С (например, клиент сказал, что до следующего сезона у него точно не будет потребность или сказал, что уехал на 2 месяца и будет не на связи и т.д.). Если с наступлением указанного срока контакт не был осуществлен, то такого клиента ответственный менеджер не может называть “МОЙ КЛИЕНТ”

Если к любому из клиентов менеджер не может применить термин «МОЙ КЛИЕНТ» (то есть клиент, который закреплен за конкретным менеджером), то данный клиент считается не закрепленным ни за одним менеджером, и его может ~~претендовать в~~зять в обработку любой менеджер, для осуществления клиенту продажи. В этом случае, ответственный менеджер и РО2 должны быть предупреждены тем, кто берет в работу данного клиента о том, что по данному клиенту будет произведена смена ответственного и будет проводиться работа с данным клиентом. Это необходимо для того, чтобы не происходило путаницы в работе с клиентами, так как предыдущий менеджер мог запланировать через 1-2 дня начать звонки клиенту и будут осуществлены несколько звонков от фирмы от разных людей к одному и тому же клиенту. Также это необходимо для выяснения причин, по которым не были осуществлены вовремя контакты и точного определения критериев смены ответственного менеджера (все ли правила были в точности соблюдены или новый ответственный ошибочно взял в работу клиента)., ~~но только согласовав это с РО2. Решение о смене ответственного по клиенту принимает РО2~~

Внедрив эти правила, менеджеры больше не будут говорить что это мой клиент, и с ним работать нельзя, хотя давно с этим клиентом никто не связывался, и эти правила дадут возможность другим менеджерам начать заниматься этим клиентом, и принести прибыль в компанию в виде совершенной сделки с этим клиентом, и соответственно повысить и заработную плату сотрудникам компании.

Владелец ООО “Компания ВБА”

Геннадий Мороз