**Основы которые необходимы для менеджера по продажам**

**1)** **Описание продукции.**

**Минеральные порошки**, по сути – каменная мука, пыль. Производство минерального порошка основано на дроблении и тонком измельчении известняков и доломитов, а также твердых отходов промышленного производства. Основная область применения минерального порошка – изготовление искусственного асфальта на асфальтобетонных заводах, где минпорошок служит в качестве заполнителя, повышающего вязкость и клеящую способность битума. Благодаря адсорбирующей поверхности, минеральный порошок поглощает в себя существенную часть нефтяного битума, придавая асфальтобетону требуемые характеристики: прочность и устойчивость к деформациям. Благодаря этому, качество получаемого асфальтобетона, а по сути и всего будущего дорожного покрытия, существенно повышается.

Минеральные порошки делятся на неактивированные и активированные. В активированые добавлена специально подобранная смесь поверхностно-активных веществ, включающих нефтяной битум. В зависимости от применяемого сырья и проектных характеристик, минеральные порошки подразделяют на две основные марки: МП-1 и МП-2.

Минеральный порошок МП-1 – активированные или неактивированные минпорошки, полученные помолом КАРБОНАТНЫХ пород.

Минеральный порошок МП-2 -минпорошки из НЕкарбонатных пород и порошки, полученные из вторичных отходов промышленного производства: помол металлургических шлаков, зола-уноса ТЭЦ, цементная пыль-уноса и т.д.

Нормативные акты для МП-1

- перейти по ссылке, смотреть в таблицу №3 http://corp.vba.com.ua/~XHR2w

Основное на что необходимо обратить внимание и что спрашивают клиенты это: Рассев (Вміст частинок) и Влажность.

2 основных вида сырья которые используют для производства минерального порошка МП-1 неактивированный:

- Известняк - Известня́к — осадочная, обломочная горная порода органического происхождения, состоящая преимущественно из карбоната кальция (CaCO3) в виде кристаллов кальцита различного размера.

- Доломит - Доломит — минерал из класса карбонатов химического состава CaCO3•MgCO3; доломитом называют также осадочную карбонатную горную породу, состоящую из минерала доломита на 95 % и более

**2)** **Портрет наших покупателей ( отрасль , чем занимаются )**

Сферы применения минерального порошка МП-1 неактивированный (активированный не пользуется спросом) (МП-2 на данный момент не используется)

- Минеральный порошок МП-1 применяется в следующих сферах:

-Дорожное строительство **основная сфера применения МП**. Используются в дорожном строительстве для производства асфальта. Минеральный порошок (МП) качественно улучшает характеристики асфальтобетона. Минеральный порошок добавляют в асфальт в качестве заполнителя для повышения вязкости битума. Основное назначение минерального порошка здесь заключается в переводе объемного битума в тонкопленочное состояние. Совместно с битумом минеральный порошок образует структурированную дисперсную систему, которая и выполняет функцию вяжущего материала в асфальтобетоне.

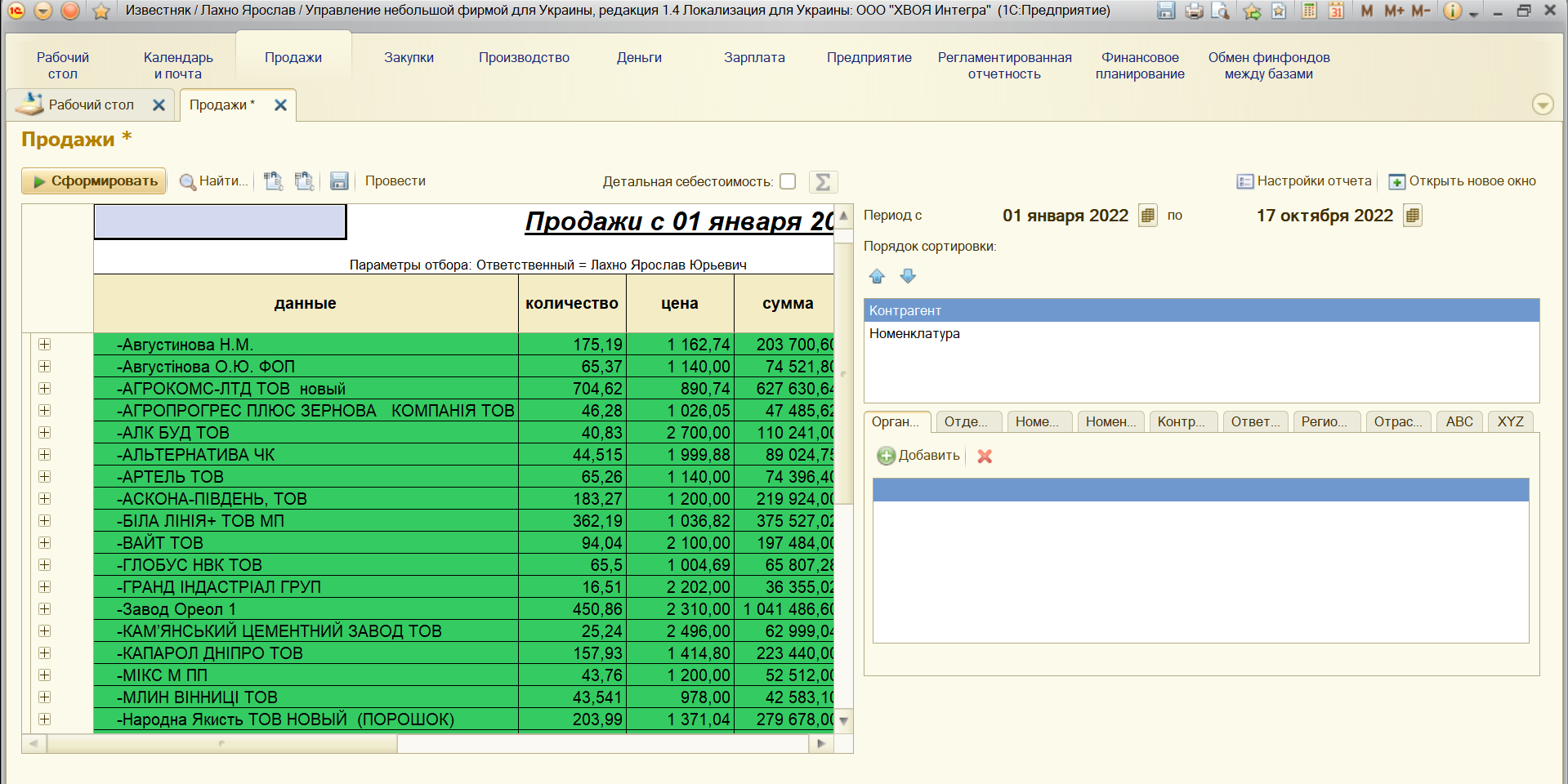
-Производство кровельных материалов. Используется в качестве пылевидного наполнителя для горячих мастик.

-Производство сухих строительных смесей. Минеральный порошок используется в качестве заполнителя или же тонко-дисперсного наполнителя (для сухих смесей, используемых в тонких слоях или от которых не требуются высокие прочностные показатели).

-Раскисление почв. Минеральный порошок применяется при проведении агрохимических мероприятий в сельском хозяйстве. (На данный момент вместо минерального порошка применяют известняк фракции 0-1мм так как он дешевле)

Добавка в бетон. Минеральный порошок заменят часть цемента, что снижает себестоимость бетона. Кроме того, минеральный порошок в составе бетонной смеси положительно влияет на свойства бетона, улучшая его качественные характеристики: уменьшается водопоглощение, увеличивается прочность, морозоустойчивость, химическая стойкость и износостойкость.

**Наших существующих клиентов можно найти** в отчете продаж, путь : Удаленный рабочий стол / 1с / Продажи / Продажи / Выставляем период ( например с начала года ) / выбираем ответственного менеджера по которому формируем отчет / Сформировать / Разворачиваем список нажав на “+”



**Каналы общения с клиентами: Телефон, почта , соц сети ( телеграм , вайбер, вотсап, инстаграмм, фейсбук )**

**3)** **Поиск клиентов**

Поиск клиентов осуществляется многими способами , но основные способы поиска клиента это :

1) Поиск клиентов в сети интернет , а именно - по запросам деятельности наших клиентов , по поиску информации об игроках на рынке к которым относится деятельность клиентов , поиск информации о профильных выставках и конференциях со списком клиентов , по названию клиента .

2) Поиск клиентов через заказ налоговой базы – в основном поиск новых для нас клиентов происходит по проработке налоговой базы наших конкурентов , находим код едрпоу наших конкурентов , заказываем налоговую базу , и видим кто покупает у наших конкурентов , какой объём , по какой цене и название клиента с его кодом , далее пользуемся 1 способом для того чтобы найти контакт данного клиента в интернете

3) Поиск новых клиентов через существующих – а именно обзвон существующих клиентов с вопросом кого они еще знают , кого могут посоветовать, взять контакты , предложить бонусы за нового приведенного клиента.

Реклама в интернете не приносит должного результата, так как мы знаем всех крупных и средних покупателей , мелкие и новые клиенты находятся путем описанным выше

Что нужно знать о клиенте

1. Кто наш клиент
2. Что покупает
3. У кого покупает
4. В каком виде (фасовка)
5. Откуда черпает информацию
6. География клиента ( офиса и заводов)
7. По какой цене покупает
8. Объемы потребления
9. Условия работы
10. ЛПР (Лица принимающие решения )
11. Платежеспособность клиента
12. По какой форме оплаты работает
13. Личная информация ( дополнительная информация о клиенте)

**4)** **Краткая технология продажи новому клиенту**

Для того чтобы продать минеральный порошок любой организации, менеджеру необходимо выявить ЛПР (лицо принимающее решение) им является снабженец или Директор, ЛПР можно найти путём задавания вопросов представителю компании клиента или же на сайте компании узнать кто ЛПР и попросить его к телефону.

ЛПРу необходимо представиться кто мы и откуда, далее провести краткую рекламу компании а именно того что мы предлагаем, для чего мы позвонили и выяснить у клиента необходимую информацию :

- Что покупает

- У кого покупает

- Каким транспортом и доставка или самовывоз

- В каком виде (фасовка)

- География клиента где нужен продукт

- По какой цене покупает

- Объемы потребления

- Условия работы

- По какой форме оплаты работает

- Контакты ( номер телефона ЛПР и его эл. почту )

Далее взять паузу для просчета и выставления коммерческого предложения.

**5)** **Просчет цены клиенту**

Если клиент забирает самовывозом : берем себестоимость минерального порошка на удаленке Путь: 1 с / Продажи / Плановая себестоимость/ выбираем нужную нам номенклатуру ( по последней дате ) . и добавляем процент маржи допустим 23% , проверяем чтобы вычитался НДС (путем деления на 1.2, округления и умножения на 1.2). Пример себестоимость 1200 грн делим на 0,77 и получаем 1558,44 грн делим эту сумму на 1.2 получаем 1298,7 грн округляем в большую сторону 1299 грн и умножаем на 1.2 итого 1558,8 грн

- Если клиент покупает с доставкой.

1) Узнаем адрес доставки

2) Узнаем жд или авто транспорт

3) Даем задачу логистам ( откуда считать, куда и каким транспортом)

4) Берем себестоимость + стоимость доставки которую дали логисты добавляем маржу которую хотим получить от клиента и проверяем НДС

Пример: Себестоимость 1200грн + стоимость доставки 500, 1200+500=1700 добавляем маржу допустим 25% 1700/0,75% = 2266,66грн делим на 1.2 = 1888,88грн округляем 1890 и умножаем на 1.2 = 2268 стоимость для клиента с доставкой.

% маржи которую мы хотим и которую мы хотим определяется несколькими факторами

1) У кого и по какой цене клиент может купить у конкурентов ( рыночная цена ) для этого мы узнаем у кого он берет или же у кого он может брать , узнаем цену у конкурента и по необходимости просчитываем доставку от конкурента к клиенту через наших логистов , далее мы понимаем по какой цене клиент может купить .

2) Обсужденный и установленный % маржи внутри компании с руководителем ( не менее чем установленный )

3) Мы можем дать клиенту более высокую цену чем другие , но для этого мы должны клиенту дать то , за что он будет готов платить больше ( условия оплаты , логистические преимущества , качественный продукт и т.д. )

Далее формируем коммерческое предложение и отправляем клиенту .

Примечание : В данный момент работаем только по предоплате , в случае необходимости в предоставлении отсрочки клиенту мы пишем ЗРС на непосредственного руководителя с четким описанием почему нам нужно дать отсрочку клиенту .

**6)** **Отправка коммерческого предложения и согласование «нюансов»**

После формирования цены мы готовим коммерческое предложение , для этого есть шаблон :

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГРАНД ПОМОЛ»**

Місцезнаходження юридичної особи: Україна, 49050, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вул.Пушкіна генерала (Шевченківський, Соборний райони), будинок 1

Код ЄДРПОУ 42685784; ІПН 426857804631

п/р UA783209840000026003210408390

в ПАТ «ПроКредит Банк», м. Київ; МФО 320984

Тел.(067) 47-47-500; Е-mail: info@vba.com.ua

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# 

# **Комерційна пропозиція**

Пропонуємо стабільні і регулярні поставки мінерального порошку МП-1 власного виробництва. Наша компанія має широкі можливості доставки як ж/д вагонами, так і автотранспортом, також продукція відпускається самовивозом, в вагони і авто-транспорт. Компанія відпускає продукцію насипом або в біг-бегах власного виробництва.

**Працюючи з нами Ви отримаєте:**

1. Відділ логістики який вирішить за вас будь-яке питання пов'язане з доставкою.

2. Стабільну якість продукту.

3. Своєчасно доставлений продукт згідно з графіком.

**Технічні показники:**

1. Вміст частинок, % за масою

- дрібніше 0,071мм – 80%

- дрібніше 0,315мм – 94%

- дрібніше 1,25мм – 100%

2. Вологість, % за масою – 0,5%

– **0,0 грн з ПДВ** за одну тонну у біг бегах або самовивіз. Адрес погрузки или выгрузки у клиента к примеру : Самовивіз м. Кам’янець-Подільський Хмельницька обл.

Умови оплати : Указываем предоплату или отсрочку ( и кол-во дней отсрочки )

З повагою, Лахно Ярослав,

Керівник напрямку

Мінерального порошку і розкислення ґрунтів

Група компаній «ВБА» м.т. +38 (067) 610-67-78

ф. +38 (0562) 29-64-35

# **E-mail: 0676106778@vba.com.ua**

Вставляем рассчитанную цену в коммерческое предложение и отправляем на указанную клиентом эл. почту.

**УТП**

Для каждого клиента есть своя уникальность в нашей компании. Для формирования УТП (уникального торгового предложения) добавляю полюсы компании: [Плюсы компании](https://docs.google.com/document/d/1pB236qdaMz9T-PtWJbUzmHtlPcRlFEGCstchCbc_VwA/edit)

**7) Работа с возражениями**

Далее звоним клиенту и обсуждаем наше предложение , улаживаем возможные возражения ( [Таблица Возражений клиента их прояснения и аргументация.](https://docs.google.com/document/d/1SkyY6T4rkFMicbT08dTrhPbUKX1fHuaXDzedpER3t0s/edit) )[U1] , получаем согласие на работу с нами и первое что нам необходимо это получить реквизиты от клиента для заключения договора .

**8)** **Договор с клиентом и внесение в 1с карточку**

Для заключения договора с клиентом :

Получаем реквизиты от клиента на нашу эл.почту и пересылаем их на менеджера по договорной работе law@vba.com.ua а так же на менеджера секции актуальных реквизитов клиентов buh6@vba.com.ua

Далее ставим задачи в битрикс

Менеджеру по договорной работе ставим задачу на заключение договора со следующими данными

С кем заключаем договор ( название компании )

От какой компании заключаем договор

На какой товар заключаем договор

На каких условиях оплаты ( ранее обсужденных с клиентом )

Способ доставки

Менеджеру секции актуальных реквизитов ставим задачу на внесение контрагента в 1с со следующими данными

Название клиента

Реквизиты клиента

Номер телефона

Эл. почта

**9)** **Получение и формировка заказа**

**\*Заказ** - заказы полученные от клиента включающие в себя следующие данные: Объем продукции, График вывоза ( исходя из недельного производства, остатков готовой продукции ), Вид транспорта ( самовывоз/доставка ) Место выгрузки, Наличие договора, Соблюдение условий договора ( предоплата/отсрочка )

**Пример**: Заказ в котором нет хоть одного из вышеперечисленных критериев не может являться заказом , если есть заявка от клиента но нет подтверждения об оплате или у него есть просроченная дебиторская задолженность это не является заказом.

**Пример правильного заказа** это когда от клиента получена заявка с согласованным объемом которым мы можем обеспечить клиента, с графиком вывоза при котором мы можем обеспечить клиента , согласован вид транспорта которым материал поедет к клиенту на необходимое место выгрузки , у нас есть подписанный со стороны клиента договор , в случае когда клиент работает с отсрочкой платежа у него нет просроченной дебиторской задолженности , в случае когда клиент работает по предоплате от него зашли деньги.

После получения заказа от клиента мы формируем заказ в 1с ( смотреть видео, https://www.youtube.com/watch?v=p3CRgOQagKU )

После формирования заказа в 1с и выставления счета клиенту мы вносим данные для передачи на производство по инструкции : смотреть « Видео-инструкция по передаче заказов менеджерами по продажам на производство » на платформе https://1221.unicraft.org/student/learning/course/f5e0c6e7-38ac-4125-9092-79cdf0d29b79 . Ссылка на таблицу из видео<https://docs.google.com/spreadsheets/d/150a6fx66ZxVOQcpPlMd0jKof87cajPSDfTxE9tRzrog/edit#gid=1830294189>

Далее ставим задачу в битрикс логисту на поиск транспорта или же берем данные о транспорте у клиента и отправляем логисту в телеграмм

Менеджер ответственный за все принятые решения по клиентам , если решение выходит за рамки правил компании то пишеться ЗРС (законченная работа сотрудника ) и менеджер всё равно будет ответственный за принятое решение по своему ЗРС.