****

**Серия “СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ”**

**Инструктивное письмо**

**РАБОТА С КЛИЕНТАМИ/ПАРТНЕРАМИ ГРУППЫ КОМПАНИЙ “ВБА”**

От 19.02.18

в папку НО18, РО6, НО13

В компании, существующей уже более 10 лет, есть большое количество лояльных клиентов,с которыми необходимо проводить работу. Важно понимать, что когда клиент совершил сделку с компанией, работа с ним на этом не заканчивается.

После того, как клиент компании ВБА получил свой заказ, менеджер по сервису НО13, проводит опрос с ключевыми вопросами касаемо качества товара (биг-бэги, известняк, минеральный порошок), своевременной доставки и предложений/пожеланий клиента в отношении сотрудничества. Менеджер по сервису просит выставить оценки за обслуживание от 1 до 10 баллов.

Наиболее лояльные клиенты, поставившие компании оценки - “8”, “9”, “10” попадают в категорию “горячие” и передаются в работу 6 отделения.

**Главная цель** работы с “горячими” клиентами - получить контакты направленных\* клиентов, рекомендацию компании, сделать “горячего” клиента постоянным партнером, поддерживать с ним общение.

\*направленный клиент - это клиент, который пришел в компанию по рекомендации действующего клиента/партнера

**Алгоритм работы с “горячими” клиентами**

1. НО13 передает РО6 данные по опросу клиентов (всех направлений: Бэги, Известняк, Минеральный порошок);
2. РО6 из опроса делает выборку по “горячим” клиентам, поставившим оценки “8”, “9”, “10” ;
3. В течении суток РО6 связывается с клиентами с целью познакомится (при первом контакте), предоставить полную информацию о дальнейшем сотрудничестве и системе лояльности компании ВБА. Отправляет клиенту ел. письмом соглашения о партнерстве;
4. Спустя 2-3 дня РО6 повторно созвониться с клиентом, уточнить посмотрел ли он предложение о партнерстве, интересно ли это для него, взять контакты направленного клиента или согласовать сроки, когда клиент порекомендует нас своим партнерам;
5. После получения контакта направленного, РО6 передает его в работу 6 отдела компании. Контролирует чтобы менеджер по продажам быстро связался с направленным, ссылаясь на клиента и его рекомендации сделать предложение о продукте компании;
6. Когда направленный клиент совершил сделку с компанией, РО6 уведомляет о результате сделки - действующего “горячего” клиента (партнера) и ориентирует о сроках выплат комиссионных. Повторно уточняет какой из вариантов поощрения для него интересен;
7. РО6 добивается выделения денежных средств - комиссионных выплат для клиента (партнера) на ФП и передает их “горячему” клиенту (партнеру).
8. РО6 поддерживает постоянное общение с клиентом с помощью ел. рассылок полезной информации.

**ВАЖНО!** Менеджеру по продаже при получении входящего звонка ВСЕГДА уточнять откуда клиент узнал о компании (отклики по продвижению - статистика маркетолога, рекомендация действующего клиента, имиджевая реклама - статистика РО6)

**Система лояльности клиентов компании ВБА**

1. Комиссионные выплаты

Самое эффективное для ЛПР (клиентов/партнеров) предложение, на которые активно реагируют - награда за приведенного в компанию клиента.

Действующий “горячий” клиент, который привел направленного, после осуществления сделки между компанией и направленным клиентом - получает комиссионные выплаты.

* Сумма комиссионных выплат составляет 5% от сделки. Процент выплат комиссионных может обсуждаться сторонами между компанией и клиентом. Ответственность за своевременные выплаты комиссионных лежит на РО6;
* Сумма комиссионных в размере 10%, 15%, 20% от суммы сделки, клиент получает как скидку на обучение в компании “Practicum Group” Днепр (курсы по продажам, маркетингу, для руководителей компаний).

2. Нематериальные методы мотивации и поощрений

* статус “партнера” компании с размещением логотипа на сайте, взаимной рекламой - продвижение через социальные сети, размещение информации о компании-партнере в рассылке по крупным предприятиям Украины (база ел. адресов более 600 контактов ТОП-менеджеров и собственников компаний), размещение рекламных материалов в офисах компаний (Основной офис, Бэги);
* статус “рекламного партнера” - взаимная реклама - продвижение через социальные сети, размещение информации о компании-партнере в рассылке по крупным предприятиям Украины;
* получение бонуса - фирменного подарка от компании

Это могут быть любые брендированные логотипом ценности, которые клиент/партнер может использовать в работе: флешки, сумки для ноутбука, сервиз чайный, визитницы, ежедневники с теснением логотипа, кожаной обложкой, часы и прочее;

* приглашение к бесплатному участию в мероприятиях - семинарах “Practicum Group” Днепр, лектором которых является собственник ВБА - Геннадий Мороз, как вводная услуга (не платные курсы) для нескольких сотрудников компании-клиента.

Уже сейчас нашу компанию рекомендуют, а клиенты которые с нами сотрудничают - довольны продуктом и обслуживанием. Усилив этот канал привлечения новых клиентов в компанию по рекомендации, мы сможем быстрее расти и формировать влияние благоприятного имиджа компании “ВБА” - как профессионалов своего дела.

Предлагая действующим клиентам компании интересные условия сотрудничества, мы гарантируем большой “входящий” поток новых клиентов и партнеров!

Владелец ООО «Компания ВБА»

Мороз Геннадий