

ЯБИЗНЕСМЕН

Центр поддержки предпринимателей



ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

2020



Бизнес-модель

О НАС

Центр поддержки предпринимателей – национальная программа поддержки предпринимателей малого и среднего бизнеса.

Современный мир развивается с высокой скоростью. Изучение и внедрение новых инструментов управления, маркетинга и продаж становится вызовом времени для каждого предпринимателя.

Центр поддержки предпринимателей «Я Бизнесмен» подготовил для вас основную модель ведения бизнеса

4 Отдела для бизнеса

ОТДЕЛЫ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ БИЗНЕСА

Неважен размер вашего бизнеса: цветочный ларек или автоконцерн. Для любого из них нужны следующие 4 отдела. Если в малых компаниях задачи несколько отделов выполняет один и тот же человек, то в больших компаниях эту же работу выполняют целый штат сотрудников



Собственник



Исполнительный
директор



Финансовый
директор



Административный
директор



Технический
директор



Директор
развития

Управлять

Стратегия
Идея
Контроль
Управление

Продать

Персонал
Безопасность
Этика
Доход/Расход
Бухгалтерия
Снабжение
Учет
Архив
Аренда помещения
Маркетинг
Реклама
Продажи

Произвести продукт

Производство товара/услуги
Доставка
Качество
Склад
Монтаж
Обучение сотрудников
Улучшение продукта
Дипломы
Награды
Автоматизация и оптимизация процессов

Рассказать всем

Открытие новых филиалов
Работа со СМИ
PR
Работа с партнерами
Коллaborации
День открытых дверей
Презентации
Агенты
Контроль внешних сотрудников
Франчайзинг
Мероприятия
Сарафанное радио

Управлять

1 ОТДЕЛ - УПРАВЛЕНИЕ

Цель работы этого отделения - координировать деятельность организации так, чтобы организация работала без сбоев, была жизнеспособной, производила продукты и предоставляла их клиентам.

В деятельность административного отделения также входят:

- планирование деятельности компании;
- создание и улучшение продукта организации;
- создание и популяризация стратегии бизнеса;
- стратегическое финансовое планирование;
- определение точки безубыточности;
- определение финансовых правила;
- поддерживание надлежащих связей с государственными органами; решение юридических вопросов.

Продать

2 ОТДЕЛ - ПРОДАЖ

Главным образом это отделение следит за построением организации. Маркетинг и продажи. Финансовые вопросы.

ПОСТРОЕНИЕ И КОММУНИКАЦИИ	ПРОДАЖИ	ДОХОДЫ/РАСХОДЫ
<ul style="list-style-type: none"> - наём обученных людей, назначение на должности, организация стажировок; - надзор за соблюдением бизнес-процессов; - сбор статистики (показателей) организации и отражение их в виде графиков для пользования руководителями; - поддержка дисциплины среди персонала и этичного отношение к обязанностям и друг к другу. 	<ul style="list-style-type: none"> - продвижение продуктов и услуг организации, создание спроса; - работа с клиентами: опросы, создание информационных материалов; - создание контента об услугах и выгодных предложениях организации; - общение с людьми, заинтересованными в продуктах организации поддержка контакта с ними для продажи продуктов и услуг; - ведение клиентской базы данных 	<ul style="list-style-type: none"> - ведение учёта клиентов; - долговые вопросы; - предоставление данных Исполнительному совету для выделения средств на нужды организации, зарплату сотрудников и оплату счетов; - обеспечение выполнения финансовых обязательств; - поддержка других отделений всем необходимым; - записи финансовых действий; - бухгалтерский учёт, финансовая отчётность, забота о сохранности активов и резервов.

Продукт

3 ОТДЕЛ - ПРОИЗВОДСТВО ИЛИ УСЛУГ

Главным образом это отделение следит за выполнением обязательств перед клиентом. Произвести и доставить товар. Оказать услугу.

ПРОИЗВОДСТВО

- обслуживает производственное отделение, занимается снабжением;
- составляет график производства для достижения максимальной эффективности и аилучшего обслуживания публики;
- подготовливает ресурсы (инструменты, сырьё, технику) для производства и предоставления продуктов и услуг компании;
- производит продукты и предоставляет услуги быстро, в больших количествах и высокого качества для постоянного удовлетворения клиентов.

КВАЛИФИКАЦИЯ И КАЧЕСТВО

- соответствие продукта организации ожиданиям;
- проведение проверки продукта по соответствию необходимым требованиям;
- передача продукта на сертификацию;
- контроль за компетенцией и обучением сотрудников, их изучением технологий;
- пересмотр продукта и выявление причин неприемлемого качества;
- выдача и регистрация свидетельств о достижении сотрудниками определёнными навыками, званиями или состояниями.

Рассказать всем

4 ОТДЕЛ - PR

Деятельность этого отделения направлена на ознакомление публики с услугами, продуктами организации и результатами потребления, на распространение информации об организации и возможной общественной пользе

Дополнительные направления работы отделения расширения:

- контроль за имиджем организации и её сотрудников;
- популяризация организации, её услуг и продуктов;
- создание продуктивных точек распространения вне организации;
- сбор сведений о результатах деятельности организации;
- работа с общественными и другими организациями над улучшением общества.

5 Этапов маркетинга и продаж

5 ЭТАПОВ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

У 70% предпринимателей основная проблема складывается во 2 отделе (отдел маркетинга, рекламы и продаж).

Причина: растущая конкуренция и цифровизация многих процессов. А ведь именно этот отдел приносит компании доход. «Как продавать больше, дороже и чаще? Как уменьшить расходы на рекламу? Как найти дешевые каналы привлечения клиентов?» это основные вопросы, которые задают предприниматели по горячей линии центра поддержки предпринимателей «Я Бизнесмен».

Для того, чтобы успешно конкурировать и увеличить продажи, необходимо работать с клиентами в интернете, т.е. переходить на цифровой маркетинг. И внедрить каждый из 5 этапов. Далее подробно описаны этапы и специалисты, которые необходимы для эффективной деятельности.



Собственник



**Исполнительный
директор**



**Финансовый
директор**



**Административный
директор**



**Технический
директор**



**Директор
развития**

Управлять

- Стратегия
- Идея
- Контроль
- Управление

Продать

- Персонал
- Безопасность
- Этика
- Доход/Расход
- Бухгалтерия
- Снабжение
- Учет
- Архив
- Аренда помещения
- Маркетинг
- Реклама
- Продажи

Произвести продукт

- Производство товара/услуги
- Доставка
- Качество
- Склад
- Монтаж
- Обучение сотрудников
- Улучшение продукта
- Дипломы
- Награды
- Автоматизация и оптимизация процессов

Рассказать всем

- Открытие новых филиалов
- Работа со СМИ
- PR
- Работа с партнерами
- Коллaborации
- День открытых дверей
- Презентации
- Агенты
- Контроль внешних сотрудников
- Франчайзинг
- Мероприятия
- Сарафанное радио

Упаковка

- Логотип
- Брендбук
- Айдентика
- Корпоративный стиль
- Дизайн

Разработка

- Сайт
- Соц. сети
- Контент

Привлечение

- SMM
- SEO
- Таргетированная реклама
- Контекстная реклама
- Доски объявлений

Продажа

- Отдел продаж
- CRM система

Аналитика

Rio Stat

Разработать и упаковать

1 И 2 ЭТАП - РАЗРАБОТКА И УПАКОВКА

Для разработки посадочных страниц в интернете такие специалисты, как:

1. Продуктолог
2. Frontend программист
3. backend программист
4. 1С программист
5. web дизайнер
6. Дизайнер

Продуктолог - человек, отвечающий за создание новых продуктов, анализ рынка, ассортиментную политику, ценообразование, продвижение продукта, планирование KPI, формирование требований к продукту, определение назначения продукта

Frontend-программист – человек, занимающийся разработкой пользовательского интерфейса и функциональности, которые работают на клиентской стороне веб-сайта или приложения. Это всё, что видит пользователь, открывая web-страницу.

Backend-программист - специалист, который занимается программно-административной частью веб-приложения, внутренним содержанием системы, серверными технологиями — базой данных, архитектурой, программной логикой

1С программист. Успешные компании заключают большинство договоров и получают выгодные заказы с помощью своих сайтов, интегрированных в системы 1С. Если у вас не реализован этот механизм, то вы теряете значительную часть прибыли.

Web-дизайнер – этот специалист нарисует макеты лендингов, сайтов для компаний, интернет-магазинов, а также спроектирует интерфейсы для интернет-сервисов.

Дизайнер - картинки, баннеры и раздатка: всё на нем. POS - материалы, акции, логотипы, бренд бук, айдентика, корпоративный стиль.

Привлечь

3 ЭТАП - ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТА

Для привлечения клиентов в интернете вам необходимы:

1. SEO – специалист
2. Контекстолог
3. Таргетолог
4. Контент-мастер
5. Спамер
6. Youtube
7. Serm и справочники

SEO – специалист - сотрудник, работа которого нацелена на внешнюю и внутреннюю оптимизацию сайта под поисковые запросы. Это необходимо для привлечения пользователей на продвигаемый ресурс.

Контекстолог - специалист, который занимается ведением и анализом контекстной рекламы. Он настраивает рекламу так, чтобы она показывалась только тем людям, которые искали в поиске похожую информацию.

Таргетолог - специалист, который занимается рекламой в социальных сетях. Он настраивает рекламу так, чтобы она показывалась определенной группе людей — целевой аудитории.

Контент-менеджер - это специалист, который занимается изучением, поиском, написанием и редактированием интересных материалов, которые будут опубликованы на сайте.

Спамер - это специалист, который занимается рассылками по почте, смс, WhatsApp, автообзвон. Иногда эти люди занимаются накруткой подписчиков на социальные сети или партизанским маркетингом поп-андер, клик-андер, тизерными сетями, в которых клиент может стоить всего 3-10 рублей.

Youtube-специалисты знают, как использовать все возможности этой платформы. Они разрабатывают рекламную стратегию, выбирают подходящие форматы, настраивают таргетинг и запускают показ объявлений.

Serm и справочники - это претензионная работа: работа со справочниками, отзывами. Этот специалист может написать хорошие отзывы про вашу компанию. И плохие про ваших конкурентов. Все зависит от рынка вашего бизнеса

Продать

4 ЭТАП - РАБОТА С КЛИЕНТОМ

Для работы с клиентами необходимые следующие специалисты:

1. Специалист CRM-системы
2. Специалист аналитики рекламных бюджетов
3. Тренер отдела продаж

Специалист CRM-системы поможет грамотно организовать бизнес-процессы внутри отдела продаж, автоматизировать и наладить управление продажами. CRM помогает повысить оперативность и результативность деятельности. CRM-систем очень много. В России хорошо работает Amocrm и Битрикс24.

Специалист аналитики рекламных бюджетов – человек, внедряющий инструменты, которые позволяют сократить бюджет на рекламу, не теряя объем и уровень продаж. Сквозная аналитика может быть внедрена Roistat

Тренер отдела продаж обязуется обучить персонал новым, более эффективным методам взаимодействия с покупателем. Цель — повышение прибыли компании и эффективности работы каждого ее сотрудника.

Аналитика

5 ЭТАП - РАБОТА НАД УДЕРЖАНИЕМ И ВОЗВРАЩЕНИЕМ КЛИЕНТА

Удержать и вернуть клиента может маркетолог, который будет анализировать цепочку работы. Для удержания клиента маркетолог использует следующие инструменты:

- Внутренний маркетинг. Все сотрудники являются PR-агентами компании и ведут социальные сети от лица счастливого сотрудника компании.
- Точки контакта. Они должны быть позитивными. Будь то внешний вид доставщика или улыбка девушки в регистратуре. Всё это - точки контакта с клиентом.
- NPS. Спросите клиента, насколько он доволен вами, может ли он кому-нибудь о вас рассказать. За ответ вы можете его дополнительно мотивировать подарком. Это позволит обратить внимание на то, чего вы не видели.
- Мини-книга. Сделайте мини-книгу про компанию. Раздавайте бесплатно. Пусть клиенты читают и восхищаются вами и вашей историей.
- Предвосхищение. Клиент должен получить от вас больше, чем он рассчитывал. Если вы обещали ему что-то сделать в определенный срок, то сделайте это быстрее
- Партизанка. Здесь только креатив. Это может быть вирусный маркетинг, коллаборации. Разбитые машины у дороги с рекламой или яркие буклеты у подъезда - всё это партизанка.
- Клиенты на всю жизнь. Посчитайте, сколько стоит ваши услуги или товар. Посчитайте, сколько денег принесет вам клиент, если он будет 10 лет обращаться к вам. При каждом контакте работайте с ним так, будто сегодня он принес не 100 рублей, а так, что он принесет вам 1 000 000 рублей за 10 лет.
- Программа лояльности. Бонусные карты и кэшбэк никто не отменял.

- Фишинг. Каждый месяц устраивайте мозговой штурм по привлечению клиентов с сотрудниками. Пусть это станет традицией. Внедряйте каждую идею. Сработает - поощрите инициатора
- Разработка КП. Пусть каждое ваше коммерческое предложение для партнеров будет произведением искусства.
- Анализ рынка. Всегда следите за конкурентами. Анализируйте себя. Придерживайтесь концепции 4Р (Продукт, Цена, Каналы Продаж, Продвижение)
- Визитки. Создайте продающие визитки
- Увеличение степени NPS
- Пользовательский контент. Будьте открыты. Смело говорите о своих проигрышах. Честных производителей клиент любит больше
- Образцы продуктов или бесплатная пробная версия, консультация.
- Запуск новых продуктов. Расширяйте ассортимент.
- Продуманная упаковка. iPhone покупают не только из-за мощности. Вы видели их коробки? Подумайте над упаковкой продукта.
- Своевременное и нацеленное повторное вовлечение. Если клиент забыл про вас, его нужно снова вовлечь. Заинтересовать новым.
- Клиентская сегментация. Сегментируйте. Может, вы делаете все идеально, но не для того клиента?
- Охват. Увеличьте охват. Если клиент ушел, пусть другие скажут ему вернуться, а не вы.
- Письмо от руки. Если клиент крупный, то напишите письмо от руки. Он оценит свою важность для вас и обязательно вернется
- Видео-извинение. Запишите коллективное извинение или только от лица генерального директора. Это работает в том случае, если вы с клиентом плохо расстались

Успех

Итак, мы разобрали 4 основных отделения, необходимых бизнесу. Рассмотрели самое важное отделение более детально. Теперь у вас есть достаточно знаний для того, чтобы достичь успеха.

Если:

- что-то непонятно;
- остались вопросы;
- хотите связаться со специалистами и обсудить более детально;
- хотите нанять специалистов, то предлагаем связаться с нами

«Я бизнесмен» – бесплатная консультация предпринимателей малого и среднего бизнеса.

- Более 5000 консультаций предпринимателей;
- Готовые решения для предпринимателей;
- Более 300 профессиональных маркетологов и бизнес-тренеров.

Мы в социальных сетях

facebook.com/Yabusinessman/

vk.com/yabusinessman

instagram.com/yabusinessman/

twitter.com/yabusinessman

Telegram t.me/yabusinessmanrf