

## 4 Описание работы, процессов и задач

### 4.1 Технические и программные средства необходимые для работы

- АмоCRM – основная среда работы менеджера отдела продаж. Позволяет эффективно работать с входящими заявками, отслеживать цикл сделки, ставить задачи по КА и контролировать ход их выполнения. Присутствует возможность формирования договоров и счетов, с последующей отправкой по почте КА непосредственно из рабочей среды, есть возможность прослушивать звонки и освежать в памяти общение с КА. Видео с обучениями по работе с системой расположены на Гугл диске.
- Trello – среда постановки задач на производство стендов и услуг по аккредитации. После получения оплаты или предоплаты за оборудование производства ООО «ЛТК» или услугу аккредитации менеджер должен создать соответствующую карточку в разделе «Производственный план» или «Аккредитация» по соответствующему шаблону из крайнего левого столбца и поместить ее в нужный столбец («Оплачено» для производства и «Заявки» для услуг аккредитации).
- Гугл диск (Google Disk) – сервер хранения документов, необходимых для работы, таких как шаблоны договоров, актуальные прайс листы на продукцию и услуги, документы по КА (покупателям и заказчикам). Все документы, сформированные и направляемые КА должны складываться в соответствующую папку в формате согласно инструкции, находящейся в папке «Контрагенты».

### 4.2 Формирование отпускных цен и скидок

Цены формирует Генеральный директор совместно с руководителем отдела продаж. Актуальные прайс листы находятся в папке «КП и цены» на Гугл диске. Об изменении цен, а также акциях, направленных на дожим сомневающийся КА информирует РОП. Скидки возможны, при покупке линии целиком, в данном случае возможно сделать скидку на услуги аккредитации, также скидку можно сделать при покупке двух или более стендов или люфт детекторов. Размер скидки согласовывает РОП или Генеральный директор. Об обновлении цен информирует Руководитель отдела продаж. Менеджер должен еженедельно сверяться с прайс листом при формировании КП.

### 4.3 Обработка входящей заявки

При поступлении входящей заявки на телефон менеджер должен в первую очередь познакомиться с КА, то есть представиться и спросить имя собеседника, так же необходимо выяснить какую организацию представляет КА и какую должность в ней занимает, затем следует выявить потребность КА, какое именно оборудование или услуги его интересуют и только после этого рассказывать про продукцию и озвучивать цены. После разговора необходимо в обязательном порядке взять почту КА для последующего выставления КП, а также оговорить срок, необходимый КА для ознакомления и принятия решения. После того, как собеседник озвучит срок рассмотрения, необходимо договориться о следующем звонке. По завершению разговора необходимо сразу же занести все результаты контакта в систему АмоCRM, внести реквизиты, контактные данные и проверить корректную постановку

задач по сделке. Если заявка пришла по почте и в ней указан конкретный запрос, необходимо ответить на письмо и также внести все данные в AmoCRM. Если в заявке присутствует просьба связаться по телефону, менеджер осуществляет исходящий звонок по указанному номеру и далее следует по инструкции, приведенной в начале параграфа.

#### 4.4 Выставление коммерческого предложения

Формирование и выставление КП менеджер осуществляет на свое усмотрение, либо в конце рабочего дня, либо сразу после контакта, если КА «горячий». В КП необходимо указать цены на все интересующие КА позиции, указать сроки и условия поставки. Шаблоны КП так же находятся на Гугл диске. После отправки КП не забудьте отразить данный факт в AmoCRM и отметить выполнение задачи. Так же рекомендуется сразу в письме с КП писать запрос на получение реквизитов контрагента для заключения договора.

В случае, если в запросе присутствует оборудование не представленное в прайс листе ООО «АТК», такое как например оборудование для испытательных лабораторий или автомобильные подъемники, менеджер по согласованию с руководителем отдела продаж осуществляет поиск данного оборудования у сторонних поставщиков и производителей, находит оптимальные по цене и срокам предложения, после чего РОП или Генеральный директор на основании предложенных менеджером вариантов формирует отпускную цену, которую менеджер в свою очередь указывает в КП для клиента. По согласованию с РОП задачу по поиску необходимого оборудования можно поставить помощнице ГД. При этом в задаче должны быть четко сформированы позиции для поиска.

#### 4.5 Заключение договора и выставление счета на оплату

После получения положительного решения по КП со стороны КА и наличия актуальных реквизитов, необходимо подготовить договор (договоры) и счет (счета) на оплату. Формирование договора происходит путем внесения реквизитов контрагента в карточку КА в AmoCRM, менеджер добавляет в сделку необходимые позиции и с помощью плагина GetDoc формирует договор и счет. Когда все документы сформированы и подписаны (договор со спецификацией, счет на оплату), менеджер направляет их клиенту. После отправки документов, необходимо создать папку с наименованием контрагента на Гугл диске, и положить в нее сканы. В дальнейшем в эту папку необходимо складывать все документы, относящиеся к данному контрагенту. Если по какой-то причине некоторые позиции в спецификации к договору изменились после его подписания (скажем произошла замена одного из приборов на аналогичный) необходимо положить на диск актуальную версию договора (скан и Word), а в название старых версий, в начало добавить слово «НЕ АКТУАЛЬНЫЙ». Также необходимо известить Помощницу ГД о внесенных изменениях (в телеграмме или по почте). Крайне важно получить от КА подписанный с его стороны скан договора, без подписанного договора заказ не пойдет в производство даже при наличии полученной предоплаты, нужно доносить это до покупателей.