1 -Как начало отпуска?

2 -Да он у меня уже кончается, я первую неделю позволил себе отдохнуть. А эту неделю начал все изучать. Послушал я звонки и думал, что диалоги будут, потому что монологи конечно сложно. Потому что по входящим уже есть прямой запрос клиента, и особой виртуозности продаж не было. У меня не было задачи давать обратную связь или оценку звонкам. Но при отсутствии технологии продаж, для примера:

Есть звонок клиента: «Хотим сайт», а им начинают, вот у нас это есть, а еще за кучу лет огромный опыт и вываливают на них всю эту штуку.

2 -Еще ты прислал план работ, его нужно будет расширять обязательно, потому что в звонках тоже люди спрашивают – а что вы предлагаете, и вообще порождается очень много вопросов.

2 -Сейчас я заберу кофе и скажу, что будем делать дальше. Нужно будет встречаться в Вашем офисе и рисовать модели. Кстати транскрибированные файлики очень помогли. Я так понял ты пробовал разные варианты, и пожестче, где-то суперпрофессионал, где то супердобряк. Это все конечно прикольно, но мне кажется, что вам нужен клиент, с которым Вам будет комфортно работать. Вы не хотите на поточку все это ставить. Если на поточку, что бы ни вы этим занимались, правильно?

1 - Да, есть менеджеры

2 – Да, я это понял, и вижу что системности нет, что подход пробуется.

1 – Я исходил из того, что терять не чего, экспериментировать надо.

2 – Это правильно, но единственное, что мне по итогу удалось, это выявить эффективную модель в вашем случае. Это модель, при которой комфортно менеджеру взаимодействовать. Если со стороны клиенты начинаются сложные вопросы, то менеджеру уже сложно, потому что он не технарь и в большинстве случаев менеджер начинает все обещать. Поэтому предлагаю так поступить, мне очень у вас понравилась идея, то, что говорил изначально, это, на мой взгляд, сейчас правильно.

2 - С поиском у вас сейчас как? Потому что у меня откликов нет. Вообще рынок труда сейчас замер.

1 – С поиском чего?

2 – Кандидатов.

1 – Есть двое из Самары, один из Красноярска, резюме их есть, но они не отвечают. Заявку на вакансию отправили, а вот на обратную связь, ноль реакции.

2 – Вопрос тогда такой. Если успеем быстренько модели все сделать, может тогда сесть на телефон и прозвонить по резюме, которые будут интересны. Потому что сейчас к сентябрю начнет все восстанавливаться

1 – Сволочи, нам в августе надо (смеется)

2 – На самом деле, порталы шлют информацию – самое время искать работу. Но, как, то это не работает. Я сам собирался поездить, повстречаться с людьми. Народ весь разъехался.

2 – Что касается нашего дела. Та модель, что предложил изначально, на мой взгляд, она сработает, потому что здесь по входящим, по крайней мере, я понял, что клиент, который с вами готов сотрудничать, он находится в определенной стадии понимания развития своего бизнеса в интернете. ТО есть, как я уже говорил, это либо понимание необходимости этого. То есть говорят – нам нужен сайт и примерно знает, каким он должен быть и те, кто уже хотят приподняться туда. Я вам предлагаю сделать некий стандарт, где будет пример вводной и туда вписать 2-3 модели – поведение клиента при выборе подрядчика, моделирование бизнес-процессов можно вставить. Мы впишем этапы, и для менеджеров создаем корпоративный стандарт и технологию продаж. В которой пропишем алгоритм поведения клиента и задачу для менеджера по определению, на какой стадии он находится, и исходя от этого уже подбирать тот продукт, который будет ему полезен.

1 – Это я так понимаю все равно регламентация пассивного трафика. То есть он уже входит к нам, его нужно только обработать.

2 – Нет. Мы сразу сделаем на вход, разницы особо не будет, технология в принципе одна и та же будет. Если звонит человек, то он уже звонит на более завершенной стадии решения. Когда он еще холодняк, мы просто не знаем о нем, принял он это решение уже или еще только думает. Мы звоним, выясняем на какой он стадии находится, тогда из этого мы делаем ему предложение. То есть в любом случае технологии будут работать туда и обратно. Единственно если это холодняк, надо будет букву Р сделать, что бы интереснее и предлагаю сделать это через предложение дружить, через тех, кому звонили. Они говорят тоже самое, высылайте материал и коммерческое предложение, и тут есть одна очень серьезная ошибка на самом деле. Общение пытались вести с лпр, вроде человек которого спросили, но он не лпр. ТО есть он этим занимается, но решение не принимает.

1 – Да я потом уже понял, что зачем мне сеошник или программист

2 – Вообще будет единый стандарт продажи и отдельный небольшой модуль на лпр. Тут единый формат создать не получится в любом случае, потому что мы имеем только относительное представление о том как организован бизнес разных компаниях. У кого-то одно, у кого-то другое. И все это заложить в скрипт не получится. Поэтому менеджеру просто дадим технологию по поводу всех возможных моментов через предложение дружить. Когда мы общаемся уже конкретно, мы будем приглашать на встречу. И если будет какой то вопрос сложный, менеджер будет отрабатывать примером – «это очень интересно, это лучше показать на встрече». ТО есть вопросы, которыми можно будет привлечь клиента, это в основном вопросы с их стороны. Потому что завязаться типа, сколько у нас аналитики, таким образом не продашь никак. В любом случае используя вариативность, что кому то нравятся в графике красные линии, кому то другие, можно использовать, что бы договорится на встречу.

1 – Это на В2В проводится презентация или публичные презентации?

2 – Нет. Личные. Вот пример. Есть компанию, которые продают автомобили б/у через биржи и аукционы. Им нужно было трафик организовать, но готовы были хорошо сразу вкладывать. И так получилось, что когда мы к ним приезжали, и вот они там это используют, не морочат людям голову, а показывают технику и говорят, вот что может получится.

1 – А можно посмотреть эти презентации?

2 – Есть. На Яндексе поискать.

1 – Хочется эту технику посмотреть, что бы самим использовать

2 – Я же говорю у него все на самом деле просто, в этом плане он действительно молодец.

1 – У него технологии нет, и он не то что бы от себя, а свое видение предлагает. Просто, ясно.

2 – Нет, у него есть технология.

1 – А кроме этого?

2 – Кроме этого у него в принципе ничего нет. То есть он приезжает, говорит, что это круто, потому что это технически круто. Он не читает лекции. Типа – все знаю, что есть черный ящик, никто не знает как он работает, но он работает, это все знают.

1 – Интересно

2 – Как у вас в плане графика?

1 – Какого именно графика?

2 – Ну не знаю. План продаж, например.

1 – С 9-17 мы сами все делаем, встречи, разъезды, типа партнерских презентаций, обсуждения. Продажи личные – мы немножко перешли от холодного прозвона на партнерские схемы, то есть построение больше сетей, чем точечная работа. Пока отходим от точечной работы, задача наладить все.

2- Смотри, просто предлагаю, как поступить. На следующий день мы начинаем работать и мне, например, удобно и комфортно обед посвящать только работе. И за неделю мы бы все накидали, а за выходные я бы уже сделал документы. Дальше график будет стабильнее, мы сделаем документы. Дальше по нему будем смотреть, какие есть варианты. Либо за какие-то небольшие деньги я нанимаюсь как первичный продавец и формирую отдел продаж. Либо мы за это время ищем какую-нибудь девочку. Вот два варианта.

С этой штукой, которую мы сделаем уже можно будет нормально развиваться в Самару и так далее. Условно говоря, один вебинар часовой по технологии продаж проходит человек. А дальше ты уже ведешь контроль качества с прослушкой звонков и обратной связью. Все это делаешь не в тайне. ТО есть человек адекватно хочет зарабатывать, понимая что, если он это не изменит, то заработает денег, то в общем все. То есть сразу можно будет посадить систему контроля качества.

1 – Тогда такой вопрос, он основной. Человек в первый же месяц, по сути, должен себя окупить, это логично. А мы сейчас можем не потянуть с затратами, вот будет человек себя окупать в первый месяц?

2 – С этим документиком?

1 – Ну да.

2 – Да, потому что технология продаж, это в том числе мотивация, туда мы зашьем, сколько должен делать звонков, то, что у вас написано в вакансии. Технология продаж делает для человека все прозрачным. Что он должен делать для достижения определенного результата. Если человек хочет получать десятку, за то, что он в это погружается, а все остальное это возможность заработать больше. И там будет прописано, что он должен будет сделать. Это будет гибкий документ, включающий в себя и функциональные обязанности. То есть, что он должен делать, что бы получить деньги и их увеличить. Делать он должен столько-то звонков, принять столько-то входящих, ответить на столько-то электронных писем. Если у него есть свободное время он должен делать еще исходящие звонки. Этот документ дает человеку возможность, взять, сесть изучить, получить ответы на вопросы. Неважно в принципе, куда мы зашлем эту бумажку. Возможно, сложно будет найти человека, который сможет продавать, и ставку делаем на то, что бы это проверить. Например, в регион отправил, что бы у человека возникло понимание, что к чему и вот он продает. Потому что я больше чем у верен, что нет региональной привязки по стадии принятия решения. В любом случае они будут от региона к региону не повторяться. Это психология самого клиента, а не специфики продукта. И предлагаю со следующей недели, вот это все дело начать делать. Я постараюсь в выходные вот этот файлик с транскрибацией сделать, потом уже некую часть возражений, которые можно будет в модель закладывать.

1 – Может, будут какие-то комментарии по холодным звонкам?

2 – По холодным на самом деле много рекомендаций. Опять же это из транскрибации, потому что там я вижу ответ. На самом деле я не слышал интонации, но мне показалась, что фамильярность некая присутствует.

1 – С моей стороны?

2 – Да, да. Это на самом деле большая ошибка, потому что ты не знаешь человека. На той стороне должен оказаться определенный тип человека, то есть откидывается очень большая аудитория. Сейчас людей интересует, что они получат от кейса. Если ты звонишь цветочникам, ты должен сказать – «А вот мы цветочникам, делаем вот так-то».

1 – У нас такая ситуация интересная, если обращаются два конкурента. Вести двух конкурентов, это… Как же бизнес этикет.

2 – Нет, нет. Можно работать, главное, что бы цели и задачи не совпадали. В какой-то компанию допустим цель – поднять уровень продаж или внедрение оценки качества работы менеджеров. Понятно, что поднять уровень продаж, это занять долю рынка. Но у других цель именно так звучит – занять долю рынка. Соответственно, разные цели, разные задачи – нет в этом ничего такого.

1 – Конфликт интересов на мой взгляд. Мы просто думали, если придут 2 конкурента, как с ними работать, у них цель одна – продвижение и продажи. Собирать одно для одних и другое для других, это будет странно.

2 – Почему же. Тут опять же все зависит от цели бизнеса, ты же партнер и помощник. Из опыта у каждого бизнеса разные цели, даже из одной сферы. В крайнем случае, нужно просто открывать другое агентство. То есть люди приходят в одно, а их задачу делегируют другим, но это не афишируется, что это одно и то же агентство.

И так, когда мы доделываем все подготовку к концу следующей недели. Я надо выбрать каким путем идем. Или я к вам нанимаюсь и начинаю все это раскачивать, или же мы нанимаем кандидата и мы тестируем, будет это работать или нет. Если будет работать, будете думать. Вы же не будете свой филиал открывать, наверно фрайчайзинг делать.

1 – Тоже вряд ли.

2 – Почему? Удаленка тогда.

1 – Либо на удаленке, либо как я рассказывал.

2 – Это франчайз

1 – Нет, нет. Мы туда едем, открываем филиал, обучаем 3х продажников, они там сидят и разбираются, но это не франчайзинг.

2 – А, вы не продаете бренд. Вы туда приезжаете и там уже открываете свой бренд. Мне просто интересна тема – кейсы. Если эта тема пойдет, то можно уже будет дальше идти, а это уже сам понимаешь какое продвижение.

1 – Сколько на тест понадобится?

2 – Неделя на написание, неделя на отработку. На отработке так же будем встречаться на обедах и прозванивать вместе сидеть и все.

1 – У нас тоже на сентябрь планы. Сейчас все с отпусков вернутся, и будет либо завал.

2 – Вот, вот. До 15 сентября нужно уже открывать. Неделя на написание, и неделя на тест. Больше людей подключить, что бы несколько разных подходов было. На пробной основе вообще можно технаря какого-нибудь подключать. Который вообще не продажник. Дать человеку возможность, сможет ли он воспользоваться этим продуктом.

1 – Еще один вопрос, от которого мы все время уходим, условия сотрудничества?

2 – Опять же я говорю, смотря, на что мы договариваемся, я буду у вас работать или будете кого - то нанимать.

1 – Нам нужен человек, который сделает, поднимет и мы париться не будем, мы занимаемся своей частью.

2 – Тогда я предлагаю, если за время тестирования этой штуки, не найдется человек, я за это возьмусь.

1 – То есть контрольная точка, это после первой недели теста. Когда начинаем?

2 – Лучше уже в понедельник, вторник.

1 – Не вопрос.

2 – Что мы будем делать. Мы сядем, нужно будет определить этапы, на которых клиент готов принять решение. И твоя задача будет помочь строить мне логическую связь, то есть, что нужно сделать, что бы на выходе иметь вот такой вот результат. Потом я это все перенесу в более менее читаемый вид, то есть ты мне нужен будешь, что бы схему бизнес-модели сделать. Там будет три модуля: ведение клиента, процесс продажи и функциональные обязанности менеджера. Три модели и текст, соответствующий модели. Мне от тебя нужна будет только специфика, что бы я не набирал тебя каждый раз, а ты мне сразу мог сказать, это вот так и так. А я потом все это опишу. В этом случае мы будет опираться не только на статистику, но и на опыт, а это дает лучше результат и позволяет принять более правильное решение.

2 – Что касается процесса продаж, от тебя надо подумать, как термины заменить. Что бы каждый термин можно было объяснить в двух-трех словах. И этапы работы, просто в файлике не очень понятно. Нужно будет многое упростить, что бы говорить о конкретике. Тем более, когда возникнет «холодняк», будут возникать вопросы: «откуда наш номер?, где нас нашли?». Чем это будет проще и не наигранно, для этого нужна будет конкретика, показывающая, что вы профессионалы. Поэтому термины надо будет упростить. И, подумать, как назвать отдел – например – «Отдел забот». Но нельзя просто так назвать, нужно к этому придти, поставить это как цель. То есть ребята должны в общении к этому придти.

1 – Отдел заботы, но посылают так же (смеется)

2 - Да, да. Это как СРМ, это же не программа, это стратегия бизнеса. Надо будет конкретно расписать, что конкретно будет делаться, должен остаться только кейс. Тем, кто не знают, им будет проще понять, что они могут получить, а те, кто знают, они смогут понять, а что еще они могут получить.

1 – То есть описать каждый пункт, что мы будем делать?

2 – Да, да. Это на самом деле очень важно. И я не понимаю, почему ею все пренебрегают. Хотя понимаю, потому что продажники и технари не могут договориться, что бы все это грамотно расписать и так годами продолжается.

2 – Так вот, предлагаю на следующей неделе, интенсивно очень поработать, что бы к сезону все было готово. Я еще как обещал, по холодным обратную связь напишу, прямо по записям, это если надо. В любом случае в возражениях я это учту. С меня тогда книга, с тебя схема и упрощеночка. В понедельник, вторник начинаем.

1 – Все до встречи, на связи.