

Вопросы для создания книги по продукту.

Ответы на эти вопросы должны быть написаны простым языком, чтобы новый менеджер прочитал и понял! Ответы как раз и будут книгой по продукту.

1. Что за продукт мы продаем?
2. Какие бывают комплектации / варианты? Почему такие? Кому какая лучше подойдет?
3. Какие потребности/боли/проблемы решает данный продукт? Почему его вообще покупают?
4. Какой состав целевой аудитории, которая покупает данный продукт?
5. Конкуренты данного продукта. (Какие продукты являются конкурентами и почему? В чем отличие вас от них?)
6. Почему его стоит купить именно у нас? Выгоды для клиента от использования нашего продукта?
7. Сколько стоит продукт? Из чего складывается цена?
8. Какие варианты оплаты предлагаем клиентам (рассрочки, отсрочки, постоплаты, предоплата, кредит, лизинг и т.д.)? Какой логики следует придерживаться при согласовании условий оплаты?
9. Гарантии и возврат денег.
10. Статистика продаж данного продукта (вдохновить менеджеров).
11. Несколько реальных кейсов (истории), показывающих выгоду от использования данного продукта. (Рассказать, чем именно клиенты были довольны и почему.) – дать менеджерам уверенность в пользе продукта.
12. Рынок данного продукта. Растёт/падает/стагнирует и почему?
13. Бухгалтерско-юридические вопросы: какой вид налогообложения (НДС, без НДС), кто, куда и как платит деньги при покупке? Какие и где используются договоры? Кто и как считает смету? Кто сообщает менеджерам о поступлении денежных средств и в какой форме?
14. Доставка - условия и сроки. Как скоро клиент получит продукт после оплаты? Отгрузка, маршрутные листы. Какие закрывающие документы нужно получить от клиента - акты и счёта-фактуры?

Если на какой-то из вопросов невозможно дать ответ из-за специфики продукта, то пропустите его!