



Мы помогаем **оцифровать** бизнес, усилить **команду**, создать полезный **продукт** и наладить стабильные **продажи**. А еще учим владельцев и руководителей грамотно **управлять** компанией.  
150+ успешных **кейсов** в малом и среднем бизнесе.

## ЦКП Менеджера Closer

# Как работать с этим документом?

Мы создали этот документ, чтобы вы могли взять **максимум пользы** для вашей компании.

Рекомендуем сначала сделать **общий** обзор файла, а затем углубиться в конкретные **детали**.

Если у вас появятся вопросы или вы захотите получить дополнительные материалы — обращайтесь в “**Бизнес-Справочную**”. Это **бесплатно**.

Пишите в чат в Телеграмм по ссылке: <https://t.me/+bk2VjkubuCowMjMy>

Звоните по телефону **8 (800) 200-85-50**

Мы ответим, выслушаем ваш вопрос и дадим ценные рекомендации. Также пришлем файлы, которых вам не хватило.

## Но это еще не все!

Вы можете получить ценную консультацию от **предпринимателей**-практиков с опытом ведения бизнеса от 10-ти лет.

Консультация предоставляется **бесплатно** и длится 30 минут.

Выбрать эксперта можно по ссылке: <https://tothegoal.ru/trackers>

**Подпишитесь** на социальные сети, чтобы получать полезные материалы и анонсы мероприятий по продажам, маркетингу, финансам и другим аспектам бизнеса.

[Телеграм](#) | [Вконтакте](#) | [YouTube](#) | [Яндекс.Дзен](#)

# ЦКП Менеджера Closer

Инструктивное письмо от 15.03.2021

Аудитория: Департамент продаж

**Менеджер Closer имеет 2 ЦКП:**

1. Маржа по заключенным сделкам
2. Сделки с новыми клиентами, заключенные в достаточном количестве максимально эффективным способом

## 1. Маржа по заключенным сделкам

Самый главный продукт, который производит менеджер Closer.  
Под маржей понимается **плановая маржинальная прибыль**.

Менеджер Closer может влиять только на нее. Фактическая маржинальная прибыль зависит от технического отдела и внешних факторов. Поэтому задача менеджера - производить именно плановую маржу.

Менеджер Closer производит плановую маржу за счет своих навыков продаж и переговоров.

Ваш продукт - как кислород для живого существа. Заработанная маржа необходима для существования всей компании и для ее развития. Вы вносите очень ценный вклад в успех!

Общая маржа всего департамента продаж должна быть такой, чтобы покрыть все расходы компании с учетом резервов. Поэтому, план продаж ставится “не из головы”, а на основе реальных существующих потребностей. Мы хотим, чтобы вы это понимали.

## 2. Сделки с новыми клиентами, заключенные в достаточном количестве максимально эффективным способом

**С новыми клиентами означает**, что менеджер Closer выполняет продажи исключительно новым клиентам, обратившимся в компанию по рекламе или

по рекомендации. Отличие новых и постоянных клиентов читайте в отдельном инструктивном письме.

**В достаточном количестве означает,** что количество заключенных сделок достаточно для выполнения плана по денежным поступлениям и по маржинальной прибыли. Подробнее описано в ЦКП Департамента продаж.

**Максимально эффективным способом означает,** что абсолютно каждый входящий лид был бережно и тщательно обработан менеджером Closer согласно стандартам компании.

**Бережная и тщательная обработка предполагает:**

- Высокую скорость реакции на входящее обращение клиента
- Выявление комплексной потребности
- Заполнение исчерпывающей информации о клиенте, его потребностях и объекте в CRM
- Выставление клиенту комплексного коммерческого предложения или заказа в максимально сжатые сроки
- Регулярный дожим клиента до закрытия сделки или до наличия объективного отказа
- и другие действия согласно книге продаж и технологическим стандартам

Благодаря бережной и тщательной обработке затраты на рекламу окупаются в несколько раз. Конверсия из заявки в продажу **составляет от 20% и выше.**

Даже если клиент отказался от покупки, он получил часть нашего продукта:

- **Профессионально подобранные стройматериалы**
- **Высокий уровень сервиса**
- **Экспертная консультация по строительству объектов ИЖС и стройматериалам**

Клиент остался довольным качеством обслуживания и экспертизой менеджера по продажам. Это повышает вероятность дальнейшего сотрудничества с компанией и исключает негативные отзывы.

*Если менеджер Closer заключил достаточное количество сделок, но сделал это НЕэффективно, то ЦКП считается НЕ выполненным.*

*Продажа 10 сделок из 1000 входящих лидов НЕ равна продаже 10-ти сделок из 30-ти входящих лидов.*

# Контрольный лист

1. В чем заключается ЦКП менеджера Closer? Напишите своими словами

2. Какими действиями вы можете влиять на заключение сделки и на плановую маржу?

3. На что вы не в силах повлиять? Почему?

4. Как вы думаете, почему необходимо не просто заключать сделки, а заключать их максимально эффективным способом?

5. Какой общий ЦКП у всего департамента продаж? Зачем компании этот ЦКП?