

О.....

Регламент работы менеджера по продажам

1. Должностные обязанности

График работы менеджера 2/2 с 9 утра до 21 вечера, с перерывами на обед.

Каждое утро, в 8-50 в зуме проходит планерка, ссылка отправляется в чат “Основной чат-Отдел продаж”. на ней быть обязательно, в приличном виде (не в халате, не с кофе, не с полотенцем на голове итд.), камера должна быть включена.

9:00 - 10:40 - работа

10:40 - 11:00 - ПЕРЕРЫВ

11:00 - 12:40 - работа

12:40 - 13:30 - ПЕРЕРЫВ

13:30 - 15:10 - работа

15:10 - 15:30 - ПЕРЕРЫВ

15:30 - 17:10 - работа

17:10 - 17:30 - ПЕРЕРЫВ

17:30 - 19:10 - работа

19:10 - 19:30 - ПЕРЕРЫВ

19:30-21:00 - работа

Расписание работы ОП

2. Заработка плата и мотивация

Менеджер-стажер (работает менее месяца)	Опытный менеджер (более месяца)
<p>У вас есть 7 рабочих смен, что бы все изучить и нарастить скорость, начиная с 8 смены вы переходите в статус опытного менеджера.</p> <p>Данная мотивация рассчитана на ваши 7 рабочих дней в качестве стажера:</p> <p>Вы получаете :</p> <p>5000 руб если закрываете меньше 150к 7500 руб - от 150к (в смену 21 429р) 10000 руб - от 200к (в смену 28 571р) 15000 руб - от 250к (в смену 35 714)</p>	<p>Оклад - 5000 рублей.</p> <p>❗ Если за пол месяца закрываете меньше 250к - получаете только оклад - 5000р.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> закрываете больше 250к - оклад + 1,5%</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> закрываете больше 300к - оклад + 2,5%</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> закрываете больше 375к - оклад +3%</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> закрываете больше 450к - оклад + 4%</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> закрываете больше 550к - оклад + 4,5%</p>

	Расчет зарплаты: с 1 по 15 число (выдача 25 числа), и с 16 по 31 число (выдача 10 числа)
--	--

3. Отпуск

В компании предусмотрен оплачиваемый отпуск 1 раз в 6 месяцев

Пример расчета отпускных

з/п
ноябрь 20к
декабрь 30к
январь 40к

Общее: 90к
среднее за 3 месяца: $90/3 = 30$ к
и среднее к выплате за 2 недели = 15к

Отпуск дается на 2 недели
больничные не оплачиваются

4. Что необходимо делать в течении рабочей смены

В течении своей рабочей смены менеджер должен отвечать клиентам + работа со старой базой. Скорость ответа клиенту не более часа.

Новые Лиды, поступившие к нам ночью, утром и в течении дня до 16-00 – ставим дату контакта на этот же день, Лиды, которые поступили после 16-00 – дата контакта ставится на след. день.

В 14-00 необходимо написать о количестве и качестве поступающих лидов.

В конце смены нужно отправить в чат отчет в таком виде – количество заказов/сумма заказов, после этого заполнить таблицу отчетности, посчитать количество поступивших лидов за смену.

Отчет

Чей клиент? Важно! Если менеджер запросил у клиента ФИО и номер телефона, а клиент прислал их ему, то он закрепляется за менеджером **до конца месяца**, и когда клиент решит оформить заказ, это будет заказ того менеджера, кому он эти данные прислал (справа в примечания вносим этот момент и ставим свой тег).

ЗАКРЕПЛЕНИЕ ЗАКАЗА ЗА ОПРЕДЕЛЕННЫМ МЕНЕДЖЕРОМ. !!!!!!!!

Заказ закреплен за страничкой и за менеджером до момента отправки и расчета за отработанный период. Когда заказ отправлен и менеджер оформивший первый заказ - за него получил зарплату, при повторном обращении он перейдет к тому, кто в этот день работает на страничке /не зависимо от того, есть ли первый менеджер в смене/

!! Если заказ не отправлен либо расчета зарплаты еще не было и клиент обратился вновь - он остается за тем менеджером, кто оформил первый заказ.

Пример 1:

16 января Маша вела с клиентом диалог, запросила ФИО и телефон, клиент их прислал, но заказ пока оформить не готов, данный клиент закреплен за менеджером до конца месяца, если нет иных договоренностей с клиентом о точной дате контакта (к примеру в ходе диалога клиент сказал, что оформит заказ 5 февраля, значит до этого дня клиент закреплен за Машей).

Пример 2:

16 января Маша запросила ФИО и телефон клиента, но рабочий день закончился, а клиент прислал ФИО ночью или утром, и в смену на эту страничку вышел Денис, данный клиент закреплен за Денисом до конца месяца, если нет иных договоренностей с клиентом о точной дате контакта (к примеру в ходе диалога клиент сказал, что оформит заказ 5 февраля, значит до этого дня клиент закреплен за Денисом).

Пример 3:

16 января Маша вела с клиентом диалог, запросила ФИО и телефон, клиент их прислал, оплатил заказ и Маша оформила заказ в срм, клиент закреплен за ней пока данный заказ не отправили в доставку и Маша не получила з/п за этот заказ.

Соответственно до 10 февраля (дата выдачи зп) при повторном обращении клиента он закреплен за ней, с 11 февраля при повторном обращении данного клиента он перейдет менеджеру, который работает на этой страничке, независимо от того, если Маша тоже работает в этот день. если нет иных договоренностей с клиентом о точной дате контакта для повторного заказа (к примеру Маша договорилась с клиентом, что после получения они спишутся 13 февраля и оформят второй заказ).

Важно!

В заработную плату учитываются заказы с верно оформленной карточкой клиента.

Пояснение: правильно оформленная карточка включает в себя

1. Заполнение аналитики (ниже пример заполнения)
2. Верно поставленные статусы (ниже пример заполнения)
3. Безошибочное заполнение корзины, стоимости изделий, предоплаты и доставки
4. Должны быть заполнены менеджер заказа, направление и дата отправки (пример ниже)
5. Количество подарков в заказе соответствует регламенту
6. При наличии гравировки заполнены поля - примечания дизайнеру и итоговый макет, стоит галочка о гравировке, сама гравировка занесена в заказ, за нее указана верная стоимость
7. Дата оформления заказа должна соответствовать дню, когда этот заказ был оформлен
8. В диалог с клиентом отправлена карточка на проверку

1.1 Заполнение аналитики.

Обязательно на **ВСЕХ ОПЛАЧЕННЫХ ЗАКАЗАХ!**

Это необходимо для того, чтобы отдел маркетинга получал актуальную информацию и мог более качественней настраивать рекламу, чтобы приводить больше горячих-целевых лидов.

АНАЛИТИКА

Откуда лид <Нет данных>
Возраст кли... <Нет данных>
Пол клиента <Нет данных>
С какой рек... <Нет данных>
email <Нет данных>
Оффер закр... <Нет данных>
Потребность <Нет данных>

Поле 1. Откуда лид. - Здесь указываем откуда пришел наш клиент.

День в День - Если вы видите, что первое сообщение от клиента поступило сегодня, значит устанавливаем день в день.

Вчера - первое сообщение от контакта было "вчера".

Этот месяц - первый контакт состоялся с клиентом в этом месяце.

Прошлые месяца - первый контакт с этим клиентом состоялся в прошлом месяце.

Заказ с рассылки - клиент отреагировал на массовую рассылку (не на ваше пингование, а именно на массовую рассылку работающую через бот-систему)

Поле 2. Возраст клиента.

Если точный возраст на странице указан, выставляем по своим впечатлениям. Пожалуйста, отнеситесь к этому полю максимально внимательно, в зависимости от ваших ответов на эту аудиторию будет выстраиваться реклама.

Поле 3. Пол клиента.

Указываем пол клиента.

Поле 4. Город клиента.

Указываем город

клиента. https://ru.wikivoyage.org/wiki/%D0%A6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F - список регионов Центральной России.

Поле 5. С какой рекламы пришел.

Данное поле заполняется самостоятельно.

Независимо от того, на каком канале вы работаете, вы в это поле вставляете **ССЫЛКУ** той фотографии, или **той сторис**, что прислал клиент. Просто копируем и вставляем ссылку. Если клиент просто уточнил цены, то желательно, после оформления заказа уточнить у него - какая реклама ему попалась. Либо же в поле просто забить "дуб/дуб 46 - тот продукт, который был первичным запросом клиента".

Поле 6. Оффер закрытия.

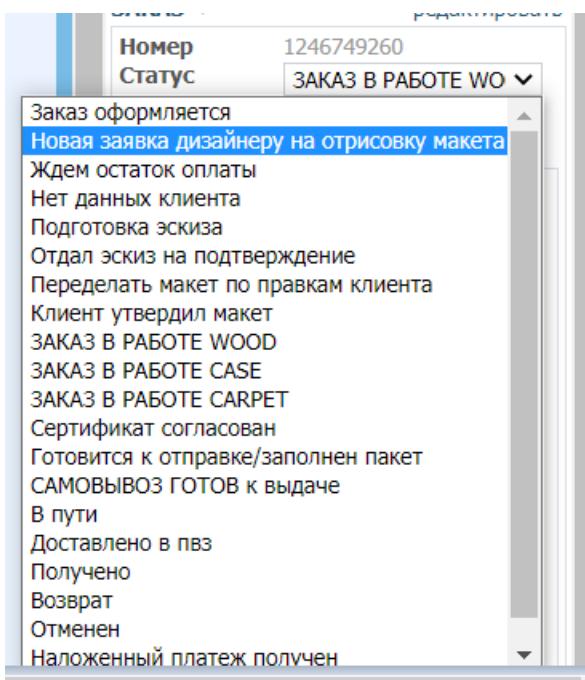
Укажите акцию, которая помогла вам закрыть клиента.

Например:

- винница 6900
- брелок для ключей в подарок
- 2 подстаканника
- две соуснички

- доска для сыра и т.д;

1.2. Статусы и как их ставить!



Когда мы начинаем оформление заказа, автоматически ставится статус – **Заказ оформляется**, пока вы не внесли все корректировки по заказу, не сделали доп продажу и клиент не подтвердил правильность всего, этот статус не меняем.

Когда все сделано, и вы уверены, что в заказе все верно, ставим статус – **Заказ в работе WOOD**.

Если в заказе есть гравировка, после всего, что вы внесли в заказ и согласовали с клиентом, ставим статус – **Новая заявка дизайнеру на отрисовку макета**.

Затем, когда клиенту отправили макет, это делает дизайнер, и клиент его утвердил, Вы меняете

статус на – **Клиент утвердил макет, на этом все, – Заказ в работе WOOD ставит уже дизайнер!!**

Если клиенту что то не понравилось, вносим все, что клиент хочет переделать в примечания дизайнеру и меняем на статус – **Переделать макет по правкам клиента**.

Важно! Пингование лицов!

Сегодня (19)	Завтра (68)	Будущие (225)
Просроченные (0)	Скрыть фильтры	
Менеджер	София Чехлова	
CRM-статус	<Любой>	
Тэги	CreedWood Из...	
Ксения Порубова	ПРИОРИТЕТНЫЙ КЛИЕНТ	x
Светлана Олейник	ЗАКАЗ ОФОРМЛЕН ВУД	x
Нелли Мацубара	ПРИОРИТЕТНЫЙ КЛИЕНТ	x
Виктория Трофимова	СЧЕТ ВЫСТАВЛЕН	x
Ира Рыбченко	ЗАКАЗ ОФОРМЛЕН ВУД	x
Жанна Сидор	ЗАКАЗ ОФОРМЛЕН ВУД	x
Ольга Косарева	СЧЕТ ВЫСТАВЛЕН	x
Оксана	СЧЕТ ВЫСТАВЛЕН	x
Обновить		

В течении дня необходимо пинговать (проходить, вытаскивать на диалог) стареньких клиентов, для этого выставляем фильтры, ставим тег, менеджера клиента (страничка на которой вы работаете указана в расписании).

Касание с клиентом должно быть 3 дня обязательно, даже если клиент молчит, на 2 и 3 день пингуем его вопросом или акцией/подарком, далее переносим дату контакта **на 10 дней вперед**, после этого снова пингуем и переносим **на 30 дней вперед**.

Для работы в вк ставим данный тег и пингуем всех клиентов, которые у вас в задачах на сегодня, для работы в инстаграме есть 4 тега

1. Creed.wood
2. Creed_wood_
3. Creedbox_

4. Creed_wood

Далее нажимаем на логин клиента, переходим в диалог с ним, читаем переписку и пингуем, меняем дату контакта.

Важно! Поля, обязательные к заполнению!

КЛИЕНТ		редактировать
ФИО	tanechka.list.ru	
Страна	<Нет данных>	
Город	<Нет данных>	
Источник	<Нет данных>	
CRM-статус	Цены отправлены ✓	Когда вы берете новый Лид, обязательны к заполнению следующие поля (выделено галочкой)
След. конт.	<Нет данных> ✓	
Моб. тел.	<Нет данных>	
Менеджер	Динара Чехлова	
Тэги	Сообщение Dir... Instagram creed_wood	
Отметки	<Нет данных>	
Примечание	<Нет данных>	
Дата рожде...	<Нет данных>	
Описание п...	<Нет данных>	
Менеджер к...	Александр Морозов	✓
Город клие...	<Нет данных>	
ВОЗРАЖЕНИЕ	<Нет данных>	
ПРЕДОПЛАТА	<Нет данных>	

Оформление заказа

ЗАКАЗ ▾	редактировать
Номер	1246749260
Статус	ЗАКАЗ В РАБОТЕ WOOD
Дата	20.01.2021
Корзина ▾	
	МРД Менажница ромашка дуб × <Нет данных> 1900 руб. x 1= 1900 руб.
	А-067 индивидуальная гравировка Индивидуальная гравировка <Нет данных> 360 руб. x 1= 360 руб.
	ВИН2БДД Винница 2 × бокала дуб/дуб <Нет данных> 6900 руб. x 1= 6900 руб.
	ДСБД Доска для сыра × 15*20 дуб <Нет данных> 1100 руб. x 1= 1100 руб.
Скидка 0%	0 руб.
Доставка	790 руб.
Итого	11050 руб.
Предоплата	11050 руб.
При получении	0 руб.

Когда все данные у клиента взяты, он оплатил заказ начинаем оформление, справа нажимаем - Новый заказ- и начинаем заполнение, необходимо все верно внести в заказ, сделать корректировку цен на те, по которым вы изделия продали, внести сумму доставки, и предоплаты, которую внес клиент.

Если в заказе есть гравировка, обязательно вносим ее в заказ, гравировка на бокалах есть в поиске отдельным пунктом, ВАЖНО, сколько в заказе бокалов, столько раз добавляем в заказ и гравировку на бокалах.

Доставка ▾

Кур. служба	СДЭК
Откуда	Казань
Куда	Санкт-Петербург
Вес, кг	3
Габариты	55 см × 35 см × 14 см
Тариф	Посылка склад-склад
ПВЗ	Старая Деревня
ФИО	Васильева Светлана Николаевна
Телефон.	8 (921) 322-64-83
Компания	<Нет данных>
E-mail	<Нет данных>
Примечания	<Нет данных>

Прим.Дизайнер на виннице -

-Любимому мужу
(это с одной стороны)
Защитнику нашей
семьи.(с другой)

https://i2crm-images.s3.eu-central-1.amazonaws.com/343/3436026464/d41/3436026464_d412c2127ae25eeb6b9f0aaf9fddea93.jpg

шрифт как на фото
https://app.i2crm.ru/api_v1/images/original/04/75/04381ec7e856e465fb4fd1871786fb94_1611169475.jpg

Прим.Художник <Нет данных>

Менеджер заказа Алена Аман

ГРАВИРОВКА

Направление Wood

Ошибка в заказе <Нет данных>

Дизайнер **Зульфия Январь**

ЛОГИСТ от компании <Нет данных>

Что в заказе <Нет данных>

Дата отправления 25.01.2021

Дальше заполняем данные о доставке, важно
внести все верно, что бы не возникло проблем с
отправкой или посылку, отправили не туда.

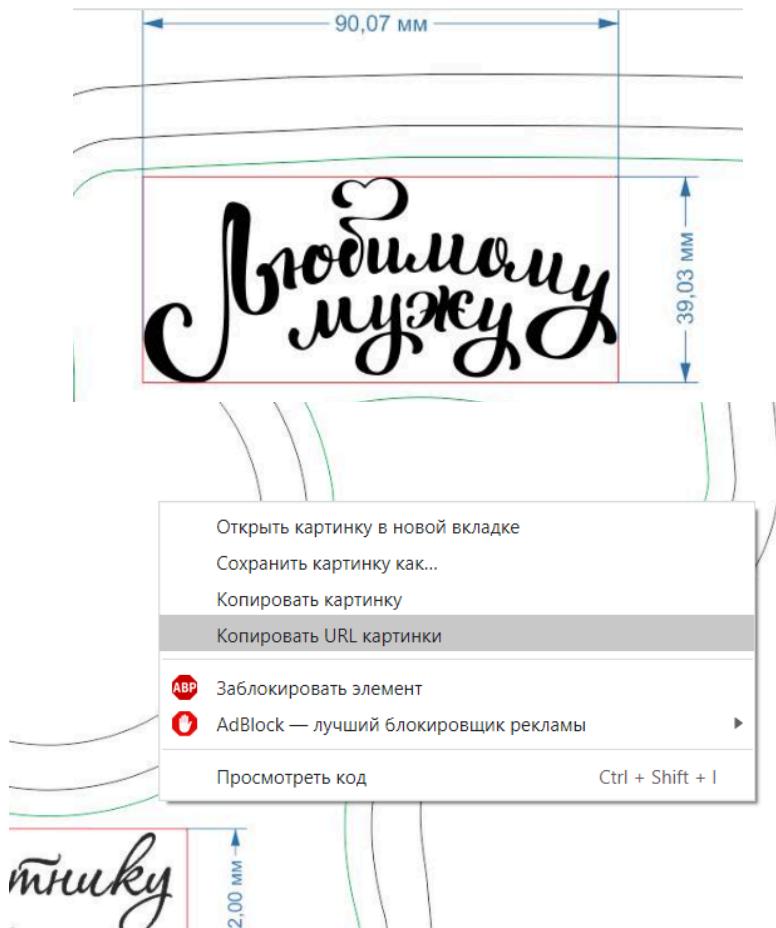
Далее, если в заказе есть гравировка пишем это в
примечаниях дизайнера, ставим галочку, что есть
гравировка.

Обязательны к заполнению поля менеджер заказа,
направление и дата отправки!!! Дизайнера ставят
сами дизайнера, если гравировки нет, заполняем
все так же только без полей про гравировку.

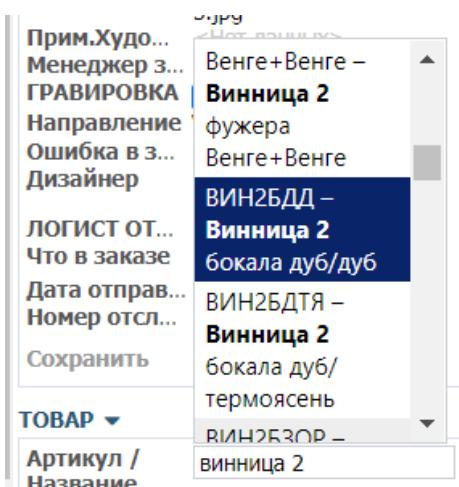
Как считать гравировку:

Переводим размеры в см и считаем

$$9,007*3,903*6=210 \text{ руб}$$



Чтобы отправить итоговый макет дизайнерам, открываем в новой вкладке картинку, правой кнопкой мыши нажимаем на нее и копируем **URL картинки**, далее вставляем в заказ в строку **Итоговый макет**



Товар ищем тут, выбираем что нужно и нажимаем добавить.

