

Посадова інструкція менеджера з продажу

Позиція:	Менеджер з продажу
Безпосередній керівник:	Керівник відділу продажу

Основна мета у компанії:

Основним завданням менеджера з продажу є ведення переговорів щодо встановлених технік і скриптів у компанії, та виконання плану з продажу (якісна обробка вхідних заявок, регулярне залучення клієнтів до компанії за допомогою Zoom-співбесід, якісна робота з базою вже існуючих клієнтів та підтримання їх лояльності до компанії, забезпечення високої конверсії лідів на оплату).

Ключові критерії оцінки якості роботи менеджера з продажу:

- Проведення Zoom-зустрічей відповідно до скрипту продаж
- Досягнення встановленої конверсії за продуктами.
- Виконання плану продажів.
- Виконання норми за Zoom-зустрічами

Проміжні точки контролю:

- Щотижнева зустріч з виконання тижневого плану – понеділок, 10:00
- Зворотний зв'язок – щосереди об 11:00 (по 30 хвилин)
- Зустріч щоп'ятниці за підсумками тижня о 17:00

Основними інструментами роботи менеджера з продажу є:

- Опис продукту
- Скрипти роботи
- CRM-система
- Zoom
- Google-таблиці
- Instagram
- Telegram
- Дана посадова інструкція

Рекомендований графік робочого дня:

10:00 - 10:30 - Ранкові збори

10:30 - 11:20 - Обробка відповідей учорашнього дня, робота з домовленостями, призначення зустрічей

11:20 - 11:30 - Перерва

11:30 – 12:20 – Підготовка до зустрічей, підготовка КП

12:20 - 13:30 - Обід

13:30 – 14:20 – Проведення зустрічей, листування

14:20 - 14:30 - Перерва

14:30 – 15:20 – Проведення зустрічей, листування

15:20 - 15:30 - Перерва

15:30 - 16:20 - Проведення зустрічей, листування

16:20 - 16:30 - Перерва

16:30 – 17:20 – Проведення зустрічей, відправка пропозицій, листування

17:20 - 17:30 - Перерва

17:30 – 18:20 – Проведення зустрічей, відправка пропозицій, листування

18:20 - 19:00 - Не термінова комунікація та підготовка до завтрашнього робочого дня

Стандартна пріоритетність обробки заявок:

1. Завдання, призначені на конкретний час
2. Заявки у статусі “Нова”
3. Відповіді на запитання від клієнтів
4. Заявка у статусі “Має сплатити”
5. Завдання, призначені на сьогодні
6. Комунікація з базою

Очікуваний результат роботи

№	Очікуваний результат	Критерії
1.	Досягнення встановленого рівня власного продажу.	Власний продаж відповідає особистому встановленому плану на місяць.
2.	Досягнення встановленого рівня конверсії роботи з існуючою базою клієнтів.	Власний продаж з бази клієнтів відповідає встановленому особистому плану на місяць.
3.	Ефективне опрацювання підзвітних продажів.	• Ефективно розставлені пріоритети у діях (основна увага – найбільшим та стратегічним продажам). • Дотримано всі домовленості з клієнтами.
4.	Мінімальна кількість контактів для перетворення ліда на оплату.	Кількість контактів для перетворення ліда на оплату - 5 контактів.
5.	Дотримання нормативу з інтенсивності.	• Особиста інтенсивність 12 зустрічей на тиждень

6.	Якісне ведення CRM.	• Усі завдання менеджера виконані наприкінці дня (закриті або перенесені на наступний період). • Відсутні угоди без завдань. • Усі поля CRM заповнені, виходячи зі статусів угоди. • Обов'язково вказані Джерела приходу клієнта за угодою (особливо під час дзвінків до бази та ручного введення угод до системи). • Обов'язково вказані причини відмов клієнтів при закритті угоди.
7.	Дисципліна та фокусування.	• Фокусування на показниках роботи та пріоритетах на день. • Відсутність розмов у відділі поза планерками або терміновими питаннями щодо угод або клієнтів. • Перерви по 5-10 хвилин кожні 1-2 години, обідня перерва (важливо відновлення сил).
8.	Високий рівень задоволеності клієнтів роботою менеджерів із продажу.	• Відсутність негативних відгуків менеджера з продажу. • Відсутність скарг на менеджера з продажу. • Наявність повторних операцій з одним і тим самим клієнтом.
9.	Висока якість ведення переговорів із клієнтами.	Наявність щонайменше 2 еталонні зустрічі на тиждень
10.	Досконале володіння навичками запобігання заперечень та відповідей на типові питання клієнтів.	• Знання відповідей на всі типові запитання клієнтів та ініціація доповнення скриптів при виявленні нових питань, які у них відсутні. • Якісні/вичерпні відповіді на всі типові запитання клієнтів. • Запобігання запереченням
11.	Високий рівень компетентності у продуктах компанії.	• Знання всіх продуктів компанії. • Успішне проходження атестації 1 раз на 3 місяці (з керівником відділу продажу).

12.	Постійний саморозвиток.	• Читання щонайменше однієї книги на місяць. • Презентація прочитаної книги у групі/відділі. • Відстеження та перегляд цікавих відео, вебінарів, статей з подальшим обговоренням у відділі та впровадженням отриманих інструментів у роботу.
-----	-------------------------	--

Необхідні ключові компетенції

Компетенція	Короткий опис
Професійні	
Результатоорієнтованість	Утримування фокуса на результаті, досягнення поставленої задачі за будь-яку ціну, попри перешкоди.
Якість ведення переговорів	Здатність у діалозі з потенційним клієнтом досягти необхідного нам результату таким чином, щоб обидві сторони залишилися задоволеними та отримували цінність.
Якість вироблення стратегії продажу	Здатність розпланувати продаж таким чином, щоб максимально підвищити ймовірність успіху.
Якість розміщення пріоритетів у продажах та щоденних діях	Утримання фокусу на найбільш важливих продажах та докладання максимум зусиль для їхньої успішної реалізації. Своєчасне виконання найпріоритетніших дій задля досягнення успіху.
Впевненість у веденні переговорів	Контроль власного емоційного стану у процесі переговорів, впевнена мова, заснована на ідеальному знанні продукту та впевненості у його цінності.
Дотримання принципу внутрішнього клієнта	Усвідомлення того, що ми всі всередині компанії, є внутрішніми клієнтами один одного. Це означає, що якщо співробітник отримує якесь прохання від свого колеги, або бере на себе якесь зобов'язання, то ставлення до виконання даного завдання має бути таким самим уважним і дбайливим, начебто це прохання чи зобов'язання надійшли від зовнішнього клієнта компанії.
Особистісні	
Вміння контролювати свої емоції	Здатність як проявити негативні емоції у разі виникнення зовнішніх стимулів, а й дозволити цим емоціям виникнути (управління «простором між стимулом і реакцією»).
Стресостійкість	Здатність переносити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження (перевантаження).

Гнучкість	Здатність своєчасно і розумно реагувати на зміни, що виникають.
Генерація творчих рішень проблем та завдань	Прояв гнучкості мислення при вирішенні проблем і завдань, здатність швидко згенерувати різні варіанти рішень тієї чи іншої ситуації та вибрати оптимальне з них. Завзятість у пошуку рішення.
Організованість	Дотримання принципів тайм-менеджменту. Підтримка порядку у всіх сферах життя.
Прояв ініціативи	Генерація раціональних пропозицій щодо покращення роботи компанії. Активність на загальних зборах. Своєчасне повідомлення зацікавлених осіб (колег чи керівництва) про проблеми, що виникають, або можливі рішення щодо поліпшення роботи.
Саморозвиток	Професійний та особистісний розвиток, читання книг, відвідування навчальних заходів, перейняття досвіду у досвідченіших співробітників з інших компаній чи сфер.
Усвідомленість	Здатність у будь-якому життєвому контексті вийти на позицію зовнішнього спостерігача, спокійно (беземоційно) проаналізувати ситуація, що складається, і прийняти правильне рішення, виходячи з конструктивного бажаного результату, а також своїх глибинних принципів і цінностей.