



Чек-лист работы с клиентом. v1.3.

Как пользоваться? → Чек-лист позволяет проконтролировать все ли ключевые моменты мы проговорили с клиентом для заключения сделки.

Качественные взаимоотношения строятся на обратной связи: выстраивайте диалог с клиентом и интересуйтесь насколько наше решение ему подходит и закрывает потребности клиента.

В сделках с длинным циклом продажи после каждой коммуникации с клиентом должен фиксировать прогресс (конкретная договоренность о следующем действии).

Важно: прогресс должен быть поэтапным - сначала результат по предыдущим договоренностям, затем следующие договоренности.

Перед каждой коммуникацией с клиентом задайте себе вопросы: «Какая цель данной коммуникации (какой результат я ожидаю)?»

Анализ клиента

- Ознакомился с профилем деятельности компании
- Проверил клиента в РусПрофайл на наличие рисков.

Квалификация клиента\ подготовка ТКП:

- Получил информацию о бюджете.
- Получил информацию о сроках.
- Выяснил перекуп или нет.
- Выяснил цели и задачи, которые будет решать наше оборудование.
- Выяснил основные критерии выбора поставщика (стоимость\сроки\гарантия и т.д.).
- Получил информацию о способе закупки.
- Узнал есть ли готовый проект\ТЗ или требуется проектирование\подбор оборудования.
- Предоставил релевантные запросы референты.
- Заполнил опросный лист.
- Договорился о дате и времени предоставления ТКП.
- Договорился о дате\времени следующей коммуникации.
- ТКП подготовлено и отправлено
- Занес данные в CRM\поставил задачу\передвинул сделку по воронке.

ТКП отправлено\Работа по проекту\Заказчик принимает решение.

- Выяснил насколько ТКП попало в бюджет\сроки\прочие ожидания.
- Узнал с кем мы конкурируем.
- Узнал, что нужно скорректировать, что бы выбрали нас как поставщика.
- Получил ТКП конкурентов.
- Определил сроки окончательного выбора поставщика.
- Определил дату, время и формат следующей коммуникации.
- Занес данные в CRM\поставил задачу\передвинул сделку по воронке.

Переговоры с клиентом

- Ознакомился с ТКП конкурентов и провел сравнительный анализ. Определил сильные\слабые стороны нашего предложения. Определил по каким критериям проходим, а по каким нет.
- Определил возможные корректировки. Согласовал с руководителем.
- Сформулировал итоговые предложения, ориентируясь на приоритеты клиента.
- Получена обратная связь от клиента по новому предложению

Подписание договора

- Проверил клиента в РусПрофайл на наличие рисков.
- Проверил наличие карточки клиента

- Согласовал форму договора (максимальный приоритет нашей форме). Если форма клиента, то согласовал с функциональным руководителем и административным директором.
- Изучил договор и обозначил возможные риски
- Согласовал договор с руководителем
- Подписал договор с обеих сторон
- Сдал оригинал договора в бухгалтерию
- Поставил задачу о сборе закрывающих документов по сделке.

- **На каждом этапе взаимодействия с клиентом запрашиваем обратную связь.**
- **Каждую коммуникацию завершаем конкретными договоренностями, фиксируем сроки его выполнения и дату следующего взаимодействия.**
- **Вносим данные в CRM.**