

ВВОДНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РАБОТЫ КЛИЕНТСКОГО МЕНЕДЖЕРА

Цели и задачи клиентского менеджера

Цель работы клиентского менеджера

- получение клиентов от менеджера по продажам клиентов,
- сопровождение заказов в производстве,
- осуществление сервиса клиенту,
- повторная продажа.

Особенность клиентского менеджера

Клиентский менеджер отличается от менеджера по продажам тем, что все процедуры продвижения от статуса «холодный» до статуса «горячий» и первого заказа осуществляет менеджер по продажам, а все процедуры по сопровождению сделок клиентов, оказанию сервиса, а также получение повторных заявок осуществляет клиентский менеджер

Главная цель работы клиентского менеджера

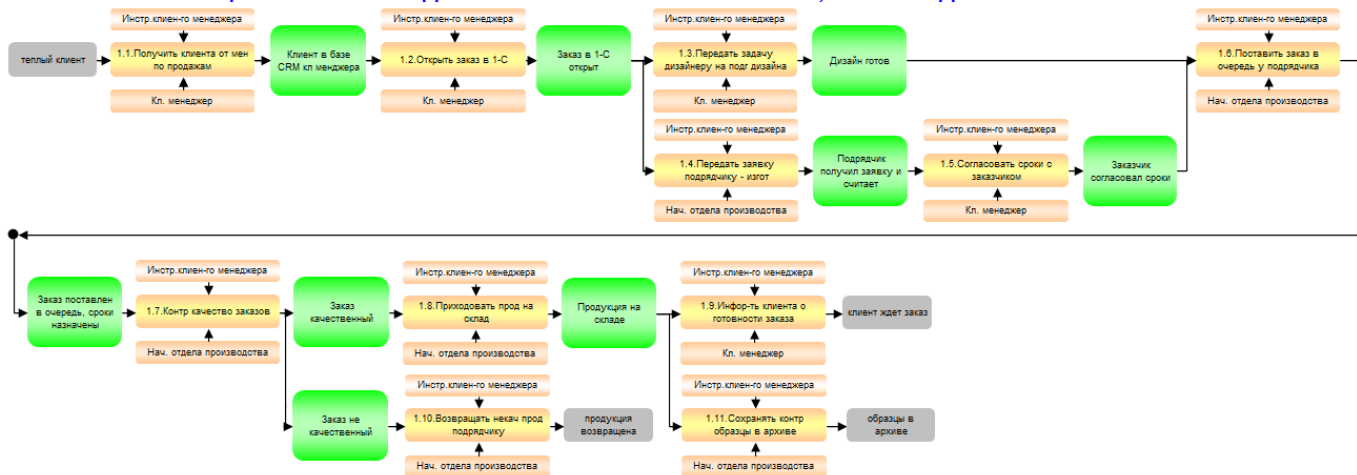
Клиентский менеджер отличается от телемаркетолога тем, что клиентский не ищет новых клиентов, а работает с уже развитыми клиентами сохраняя полученных клиентов, поддерживать с ними взаимоотношения, развивать отношения и увеличивать продажи, выводить клиентов на повторные сделки

Задачи клиентского менеджера

- сопровождает заказы клиентов в производстве, начиная со стадии [«БП 3.1. Проверить постановку заказа в очередь и определение сроков производства»](#) до момента [«БП 3.7. Доставить заказ на склад»](#)
- осуществляет сервис клиенту, начиная со стадии [«БП 4.1. Доставить заказ клиенту»](#) до момента [«4.3. Закрыть сделку»](#)
- осуществляет повторные продажи, начиная со стадии [«БП 5.1. Предоставить клиенту специальные условия за повторный заказ»](#) до момента [«БП 5.4. Разработать дизайн-макет за новый \(повторный\) заказ»](#)
- выполняет ряд задач, которые может ставить директор. Эти задачи поступают из: ежемесячных планов работ, протоколов совещаний, устных (письменных) поручений директора.

Функции клиентского менеджера

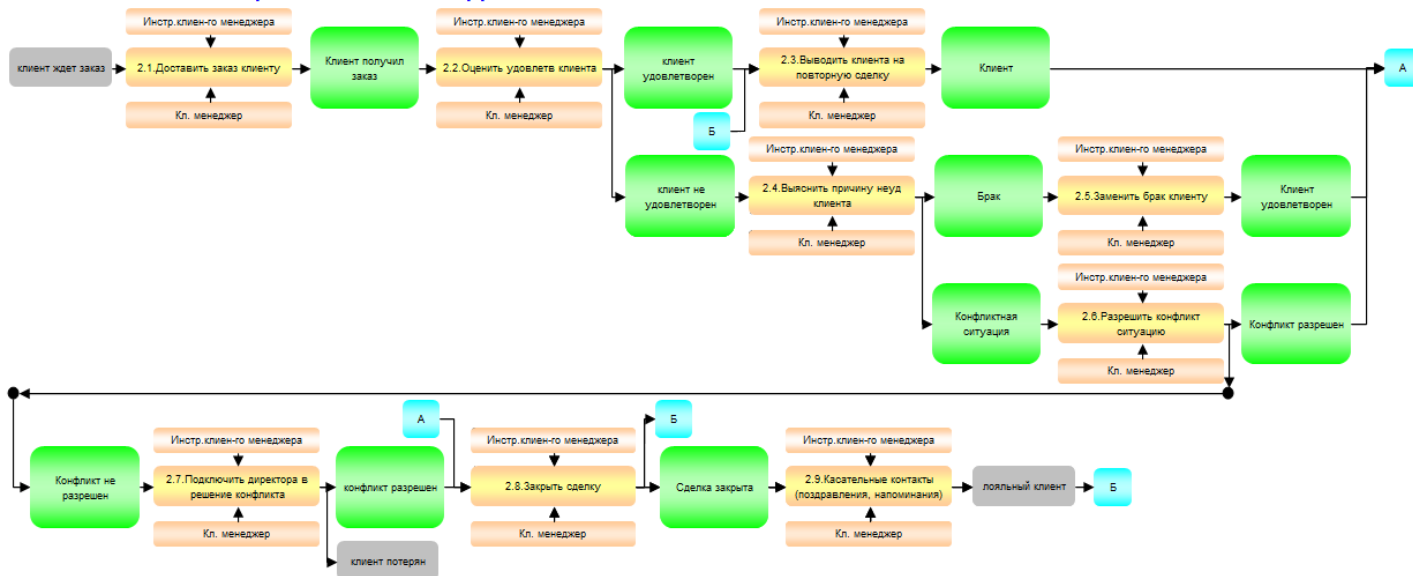
БИЗЕС-ПРОЦЕСС. СХЕМА СРЕДНЕГО УРОВНЯ "ЗАЯВКА НА ЗАКАЗ, ПРОИЗВОДСТВО"



заявка на заказ, производство

- получать от менеджера по продажам клиентов, подготовленных к заказам,
- открывать в 1-С заказы клиентам,
- передавать задачу дизайнеру на подготовку дизайн-макетов,
- проверять назначенные сроки выполнения заказов,
- полученные от подрядчика сроки выполнения заказов согласовывать с заказчиком,
- проверять постановку заказов в очередь, прохождение заявки по стадиям и соблюдение назначенных сроков,
- контролировать качество произведенных заказов,
- информировать клиента о готовности заказа, согласовывать сроки поставки, адреса поставки, способы доставки продукции,
- сохранять контрольные образцы продукции в архиве. Контрольные образцы подрядчик должен откладывать отдельно, вне упаковки заказчика.

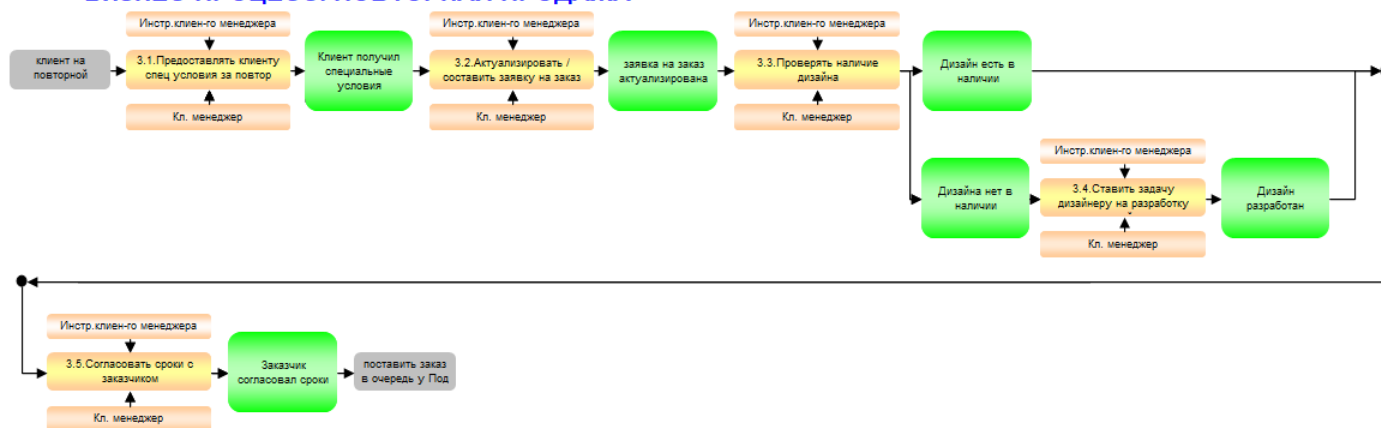
БИЗНЕС-ПРОЦЕСС. СХЕМА СРЕДНЕГО УРОВНЯ "СЕРВИС КЛИЕНТУ"



сервис клиенту

- доставка заказа клиенту в сроки, способом и по адресу, назначенным клиентом,
- оценка удовлетворенности клиента заказом и готовность на повторную сделку,
- выяснение причин неудовлетворенности клиента,
- организация замены брака, некачественной продукции при неудовлетворенности клиента,
- разрешать все конфликтные ситуации, которые могут возникать с клиентом,
- подключать директора в случаях, когда самостоятельно не удастся разрешить конфликтные ситуации,
- выведение клиента на повторную продажу,
- закрывать сделки,
- создавать задачи в CRM на повторные контакты с клиентами для получения новых заказов,
- поздравлять клиента с днем рождения, днем компании, праздниками,
- осуществлять касательные звонки и отправлять касательные письма с определенной периодичностью для постоянного напоминания о себе.

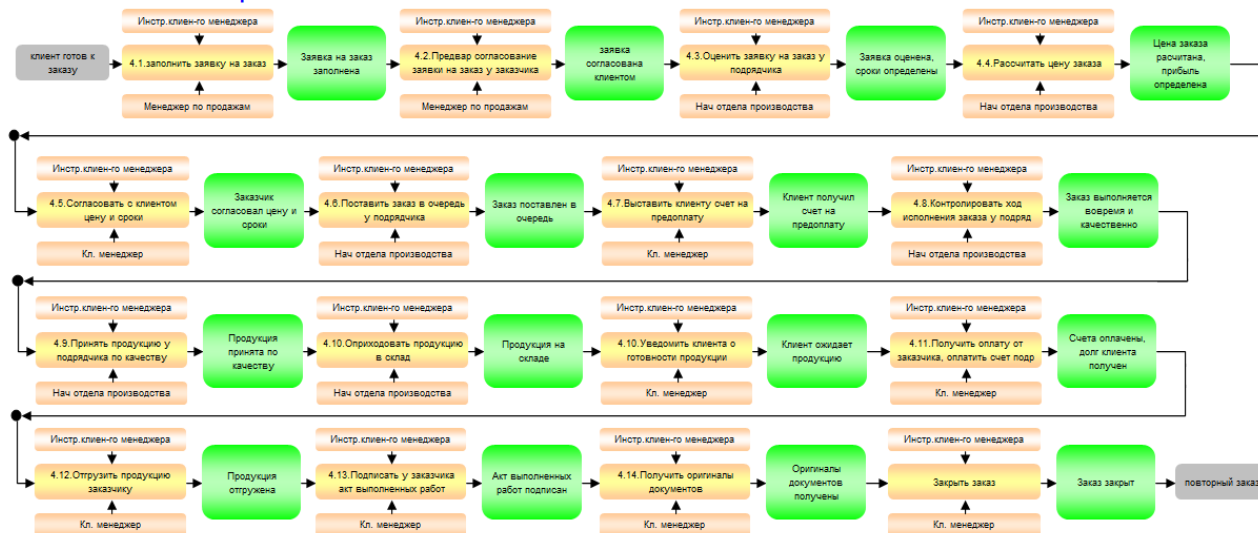
БИЗНЕС-ПРОЦЕСС. ПОВТОРНАЯ ПРОДАЖА"



«повторная продажа»

- предоставлять клиенту специальные условия за повторные заказы,
- актуализировать, при необходимости, заявки на заказ или заполнять новые,
- проверять при повторных заказах наличие дизайн-макетов,
- разрабатывать действующим клиентам, при необходимости, новые дизайн макеты,
- открывать повторные заказы действующим клиентам.

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗОВ"



Для нового клиента

сначала менеджер по продажам заполняет совместно с клиентом заявку на заказ

В заявке на заказ должны быть учтены

- тип изготавливаемой продукции,
- количество экземпляров (тираж),
- используемый дизайн,
- используемые материалы (бумага, картон, краски и пр.),
- сроки изготовления,
- адрес доставки,
- тип упаковки,
- маркировка на упаковке,
- сроки доставки,
- формат доставки,
- И другие (перечислить)

Согласование заявки на заказ

- Предварительную Заявку на заказ клиент должен согласовать для того, чтобы ее можно было передать поставщику для уточнения деталей заказа (включая себестоимость),
- Согласованную клиентом Заявку на заказ передать поставщику для оценки,
- Получить от поставщика сроки выполнения, себестоимость,
- Рассчитать цену заказа,
- Согласовать с клиентом сроки и цену. В случае согласия клиента – подписать окончательную Заявку на заказ и Спецификацию,
- Поставить заказ в очередь у поставщика.

Сопровождение заказа

- Выставить клиенту счет на предоплату,
- Контролировать ход исполнения заказа у поставщика,
- Принять у поставщика продукцию по качеству,
- Уведомить клиента о готовности продукции к отгрузке в его адрес,
- Отгрузить продукцию заказчику,
- Подписать у заказчика акт выполненных работ,
- Проверить получение от заказчика расчета за заказ,
- Получить оригиналы документов,
- Закрыть заказ.

Планирование работы и отчетность

Плановые показатели клиентского менеджера

- количество новых клиентов с заказами, шт,
- сумма заказов новых клиентов, руб.
- количество постоянных (системных) клиентов с заказами, шт,
- сумма заказов постоянных (системных) клиентов, руб.
- количество повторных (не системных) клиентов с заказами, шт
- сумма заказов повторных (не системных клиентов), руб.
- плановая сумма поступлений денег, руб.,
- плановая прибыль, руб.

Показатели отчетности клиентского менеджера

- количество новых клиентов с заказами, шт,
- сумма заказов новых клиентов, руб.,
- количество постоянных (системных) клиентов с заказами, шт,
- сумма заказов постоянных (системных) клиентов, руб.,
- количество повторных (не системных) клиентов с заказами, шт,
- сумма заказов повторных (не системных клиентов), руб.,
- плановая сумма поступлений денег, руб.,
- плановая прибыль, руб.,
- число потерянных постоянных (системных) клиентов (**прописать критерии потерь**),
- число потерянных не системных клиентов (**прописать критерии потерь**),
- число новых клиентов в базе клиентского менеджера,
- объем заявленных претензий, шт заказов, рублей,
- объем удовлетворенных претензий, шт заказов, рублей,
- сумма, оплаченная подрядчикам, руб.,
- объем полученных готовых заказов от подрядчиков, руб., шт.

Порядок планирования

- План клиентскому менеджеру ставит директор (**разработать шаблон планов**). Значения плана выставляет сам клиентский менеджер по статистике с приростом, а согласовывает и утверждает директор – уже подготовленный документ,
- Планы утверждаются до 1 числа планового месяца,
- Отчеты готовит клиентский менеджер до 5 числа месяца, следующего за отчетным. Утверждает отчеты директор.

Взаимодействие клиентского менеджера**Передает**

- Менеджеру по продажам передает проблемных клиентов для проведения с ними очных переговоров и улаживания стрессовых ситуаций,
- Директору передает план на месяц для утверждения, отчет о работе за месяц для утверждения,
- Директору передает проблемных клиентов, а также VIP для согласования особенностей сложных сделок, а также решения конфликтных ситуаций, которые в компетенции директора,
- Передает дизайнеру Заявку на заказ для разработки новых дизайнов.

Получает

- От менеджера по продажам получает новых клиентов для оформления заказов,
- От директора получает утвержденный план на месяц, утвержденный отчет о работе, а также поручения,
- Получает от дизайнера разработанные дизайны.

Участствует

- Участвует в совещаниях по продажам и подведению итогов,
- Взаимодействует с директором при расчете себестоимости заказов.

Разработано в [Пламенный Мотор](#)