

Генеральному директору компании
ООО «Компания АСУ 21 век»
Ретивых Сергею Николаевичу

от руководителя отдела продаж
ООО «МАТРИКС ЭЛЕКТРОНИКА»
Варнавского Олега Валерьевича

ОТЗЫВ О ПРОЕКТЕ

Компания «Матрикс Электроника» на рынке более 12 лет. Мы авторизованный дистрибьютор и поставщик электронных компонентов. Работаем с крупнейшими производителями серверного и телекоммуникационного оборудования, автосигнализаций, электросчетчиков, охранно-пожарных сигнализаций, систем промышленной автоматики.

Ввиду сложного бизнес-процесса продажи, в нашей компании возникла необходимость сформировать трехступенчатый отдел продаж, чтобы вместо менеджеров-универсалов, которые делают все, у нас было четкое разделение функций между сотрудниками по этапам работы с клиентами. В связи с этим, мы изучили компании, которые занимаются построением отделов продаж и бизнес-процессов в них, и решили обратиться именно в «АСУ 21 век», так как данная компания имеет многолетний, подкрепленный отзывами, опыт в построении отделов продаж по методологии разделения менеджеров на «охотников», работающих с новыми клиентами, и «фермеров», развивающих постоянных.

На первом этапе мы приобрели следующие услуги:

- разработку оптимальной структуры отдела продаж,
- холодный обзвон с разработкой скрипта и гарантией конверсии для отделения функции поиска новых клиентов от нашего отдела продаж и передачи ее на аутсорс,
- разработку Корпоративной книги продаж, т.е. скриптов для наших менеджеров, чтобы у них были не только новые цели и функции должности, но и готовые инструменты, как этих целей добиться
- и услугу «РОП в аренду», которая обеспечивает переход к новой структуре и технологии работы, а также контроль и сопровождение дальнейшей работы нашего отдела продаж для его вывода и удержания на плановых показателях эффективности.

Прежде, чем запускать холодный обзвон для поиска новых клиентов, мы решили передать в обзвон «АСУ 21 век» накопленную нами базу клиентов, с которыми наши менеджеры в текущий момент работу не вели. Таких компаний у нас было около 850. В ходе обзвона сотрудники «АСУ 21 век» провели актуализацию этой базы и повторную квалификацию клиентов по заранее подготовленному скрипту, что позволило нам не только получить в отдел продаж 43 клиента, готовых возобновить с нами переговоры о поставках электронных компонентов, но и навести

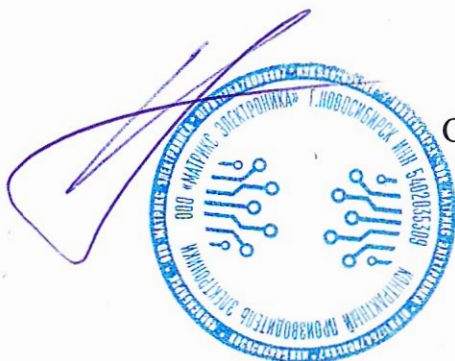
порядок в базе, а именно выявить максимально ценных для нас клиентов, на которых мы сфокусируем усилия наших менеджеров.

Второй месяц холодного обзвона проводился по новой базе. Так как с большинством ключевых клиентов из отрасли мы уже работаем, здесь задача холодного обзвона заключалась в том, чтобы познакомиться с новыми крупными игроками и начать с ними работать. Для отсеечения мелких компаний в скрипт был добавлен вопрос, дающий представление об объемах производства потенциального клиента. По итогам этого месяца звонков нам было передано еще 40 лидов с интересными для нас объемами поставок. Итого, за 2 месяца звонков мы получили 83 крупных клиента, общая конверсия достигла 18%.

Параллельно с подготовкой сценария холодного звонка специалисты «АСУ 21 век» разработали для нас «Корпоративную книгу продаж», т.е. скрипты уже для наших менеджеров по продажам. Соответственно, переданные лиды менеджеры обрабатывают уже с помощью корпоративной книги продаж, что упрощает их работу и делает её более эффективной. Менеджеры отметили, что работая с лидами из колл-центра, им больше не надо биться с секретарями, так как эту работу проделали колл-менеджеры «АСУ 21 век». Мы получили клиентов с контактами нужного нам специалиста, который ждал звонка в назначенное время. То есть процесс входа в переговоры с новым клиентом значительно упрощается и ускоряется. Чтобы переданные лиды перешли в реальные договоры, работу менеджеров контролировал и направлял «Руководитель отдела продаж в аренду» от «АСУ 21 век». На текущий момент из переданных лидов один клиент уже сделал заказ, еще с одним новым клиентом находимся в процессе подписания договора на 2 миллиона рублей.

В целом, сейчас у нас идет постепенное разделение отдела продаж на «охотников» и «фермеров», это процесс не быстрый, но после опыта с активной лидогенерацией холодным обзвоном, появилось четкое понимание, что для обработки лидов нам необходим еще один менеджер по продажам, чтоб не отвлекать текущих менеджеров от работы с постоянными клиентами.

Мы довольны результатами работы с компанией «АСУ 21 век» и продолжаем наше сотрудничество.



Варнавский Олег Валерьевич,
руководитель отдела продаж
ООО «МАТРИКС ЭЛЕКТРОНИКА»