



# Управление продажами в малом бизнесе

- **Организация работы отдела продаж**
  - План продаж – для всех и для каждого
  - Планирование текущей работы – обязанность каждого менеджера
  - Контроль исполнения планов со стороны руководителя
  - Ведение записей по клиентам
- **Качество исполнения заказов – залог лояльности клиента в будущем**
  - Регистрация потребностей клиентов
  - Контроль исполнения заказов
  - Работа с отзывами клиентов по выполненным заказам
- **Экономика продаж**
  - Расчет выручки от продаж
  - Оценка вклада каждого менеджера в общий результат
  - Самые прибыльные заказы
- **Управление дебиторской задолженностью**

при использовании  
**«1С:Управление небольшой фирмой 8»**  
(раздел «Маркетинг и продажи»)



# **Организация работы отдела продаж**



# Планирование продаж

При планировании продаж обычно проводится анализ:

- объемов продаж предыдущих периодов;
- сезонных колебаний спроса на продукцию;
- возможностей предприятия по продвижению продукции на рынке (реклама, ценовая политика и т.д.).
- состояния рынка, конкурентов;
- прибыльности по группам продукции;
- производственных мощностей предприятия;

На основании данных такого анализа составляется **ПЛАН ПРОДАЖ:** план отгрузок продукции (товаров, работ, услуг) в натуральных и стоимостных показателях.



Планы продаж

Вариант отчета: Планы продаж

Сформировать Настройка...

Начало периода: 01.04.2010

Конец периода: 30.04.2010

Организация: Равно

Подразделение: Равно

Номенклатура: Равно

Номенклатура	Ед.	Количество	Сумма, руб.
Работы и услуги		46,000	16 500,00
Доставка продукции (Москва)	шт	5,000	2 500,00
Доставка продукции (Подмосковье и ближ. регионы)	шт	1,000	2 000,00
Установка и монтаж спорткомплексов	ч	40,000	12 000,00
Спортивные комплексы		20,000	267 600,00
Спортивный комплекс "Макси"	шт	12,000	210 000,00
Спортивный комплекс "Мини"	шт	8,000	57 600,00
Спортивный инвентарь		55,000	16 200,00
Батут	шт	5,000	10 000,00
Мяч гимнастический	шт	30,000	4 200,00
Скакалка спортивная	шт	20,000	2 000,00
Итого		121,000	300 300,00



# Планирование продаж по сотрудникам

Планирование продаж выполняется отдельно по каждому менеджеру.

План продаж СП-00000001 от 31.03.2010 12:00:00 - Компания "Спорткомплекс Плюс" / Администратор / Управление небо... (1С:Предприятие)

Провести и закрыть Провести Все действия

Номер: СП-00000001 от: 31.03.2010 12:00:00 Период планирования: 02 квартал 2010

Организация: Спорткомплекс Плюс Валюта: руб., курс: 1; Вид цен: Оптовая цена; Облагается НДС

Подразделение: Коммерческий отдел

Запасы (6)

N	Номенклатура	Хар...	Количество	Ед.	Цена	Сумма	Ставка НДС	Сумма НДС	Всего	Зак...	Дата планиров
1	Спортивный комплекс "Макси"		6,000	шт	17 500,00	105 000,00	18%	16 016,95	105 000,00		01.04.2010
2	Спортивный комплекс "Мини"		6,000	шт	7 200,00	43 200,00	18%	6 589,83	43 200,00		01.04.2010
3	Мяч гимнастический		15,000	шт	140,00	2 100,00	18%	320,34	2 100,00		01.04.2010
4	Скакалка спортивная		10,000	шт	100,00	1 000,00	18%	152,54	1 000,00		01.04.2010
5	Батут		3,000	шт	2 000,00	6 000,00	18%	915,25	6 000,00		01.04.2010
6	Установка и монтаж спорткомплексов		20,000	ч	300,00	6 000,00	18%	915,25	6 000,00		01.04.2010

Ответственный: Мячиков Сергей Петрович Всего (итог): 163 300,00 руб.

Комментарий: апрель - по сейлз-менеджеру Мячиков Сумма НДС (итог): 24 910,16 руб.

Проведен Администратор

План продаж СП-00000001 от 31.03.2010 12:00:00 - Компания "Спорткомплекс Плюс" / Администратор / Управление небо... (1С:Предприятие)

Провести и закрыть Провести Все действия

Номер: СП-00000001 от: 31.03.2010 12:00:00 Период планирования: 02 квартал 2010

Организация: Спорткомплекс Плюс Валюта: руб., курс: 1; Вид цен: Оптовая цена; Облагается НДС

Подразделение: Коммерческий отдел

Количество	Ед.	Цена	Сумма	Ставка НДС	Сумма НДС	Всего	Зак...	Дата планиро
6,000	шт	17 500,00	105 000,00	18%	16 016,95	105 000,00		01.04.2010
2,000	шт	7 200,00	14 400,00	18%	2 196,61	14 400,00		01.04.2010
15,000	шт	140,00	2 100,00	18%	320,34	2 100,00		01.04.2010
10,000	шт	100,00	1 000,00	18%	152,54	1 000,00		01.04.2010
2,000	шт	2 000,00	4 000,00	18%	610,17	4 000,00		01.04.2010
20,000	ч	300,00	6 000,00	18%	915,25	6 000,00		01.04.2010
5,000	шт	500,00	2 500,00	18%	381,36	2 500,00		01.04.2010
1,000	шт	2 000,00	2 000,00	18%	305,08	2 000,00		01.04.2010

Ответственный: Бегунова Анна Александровна Всего (итог): 137 000,00 руб.

Комментарий: апрель - по сейлз-менеджеру Бегунова Сумма НДС (итог): 20 898,30 руб.

Проведен Администратор

Такое планирование позволяет:

- назначить каждому продавцу индивидуальный план продаж,
- проконтролировать его выполнение,
- оценить результативность работы сотрудника.

Планы по каждому менеджеру консолидируются в общий план продаж компании.



# Планирование рабочего времени – обязанность каждого сотрудника.

Каждый сейлз-менеджер обычно имеет дело с несколькими клиентами одновременно.

При этом по каждому клиенту необходимо вовремя выполнить те или иные действия – составить и направить предложение, позвонить и договориться о встрече, выслать проект договора, сформировать заказ и так далее.

Календарь сотрудника

Расписание работ на: День Неделя Месяц апр. 2010

Моя повестка дня Расписание сотрудников

Добавить Список сотрудников

Контрагент: Сотрудник: Состояние: Событие:

Имя	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
Бегунова Анна Александрс	Мероприятий: 8 Заданий: 2 (закрыто: 0; в работе: 2; просрочено: 2)						
	29	30	31	1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	11
	1. нужны батуты - пр 2. установка спортко		1. выслать комм.пре, 2. интерес к детскому	1. предоставить подр			
	12	13	14	15	16	17	18
		1. оплата не поступи					
	19	20	21	22	23	24	25
	1. оценка качества пр 2. оценка качества р						
	26	27	28	29	30	1	2
	1. подготовить проек				1. подготовить матер		

← Календарь сотрудника

позволит не забыть о необходимых действиях по работе с клиентами и сроках их выполнения.

Работы могут включаться в календарь как самими сотрудниками, так и руководителем.



# Контроль исполнения планов сотрудников руководителем

## Руководитель осуществляет контроль и анализ:

Исполняют ли менеджеры по продажам запланированные ими действия по клиентам – позвонить, написать, встретиться, выслать информацию?

Как выполняются задачи, поставленные сотрудникам руководителем?

Календарь сотрудника - Компания "Спорткомплекс Плюс" / Администратор / Управление небольшой фирмой, ре... (1С:Предприятие)

Расписание работ на: 26 апр. - 02 май, 2010

Моя повестка дня | Расписание сотрудников

Контрагент: ... Сотрудник: ... Состояние: ... Событие: ...

Имя сотрудника	Мероприятий: 0	Заданий: 0 (закрыто: 0; в работе: 0; просрочено: 0)
Мячиков Сергей Петрович	0	0 (закрыто: 0; в работе: 0; просрочено: 0)
Бегунова Анна Александровна	0	2 (закрыто: 0; в работе: 2; просрочено: 2)

Календарь событий:

Начало	Окончание	Ответственный	Тема	Состояние	Контрагент	Телефон
06.04.10 10:30	06.04.10 11:00	Мячиков Сергей Петрович	выслать цены	Запланировано	Здоровье - фитнес-центр	
06.04.10 18:00	06.04.10 18:30	Мячиков Сергей Петрович	поставка материалов по заказу от 15 апреля	Запланировано	Здоровье - фитнес-центр	



# Ведение записей о проведенных переговорах.

**Менеджеры по продажам ведут записи о работе с клиентами.**

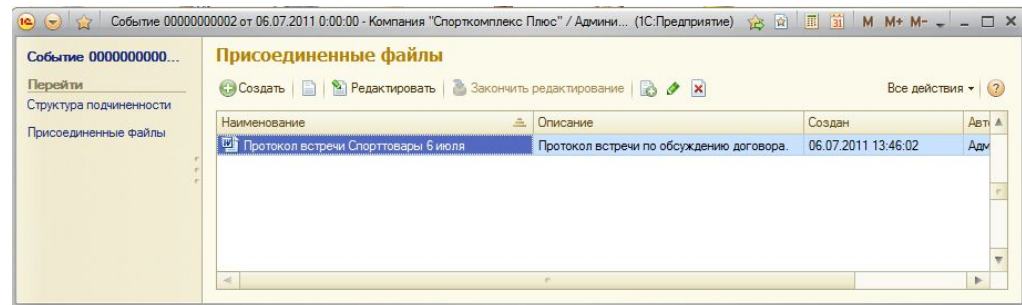
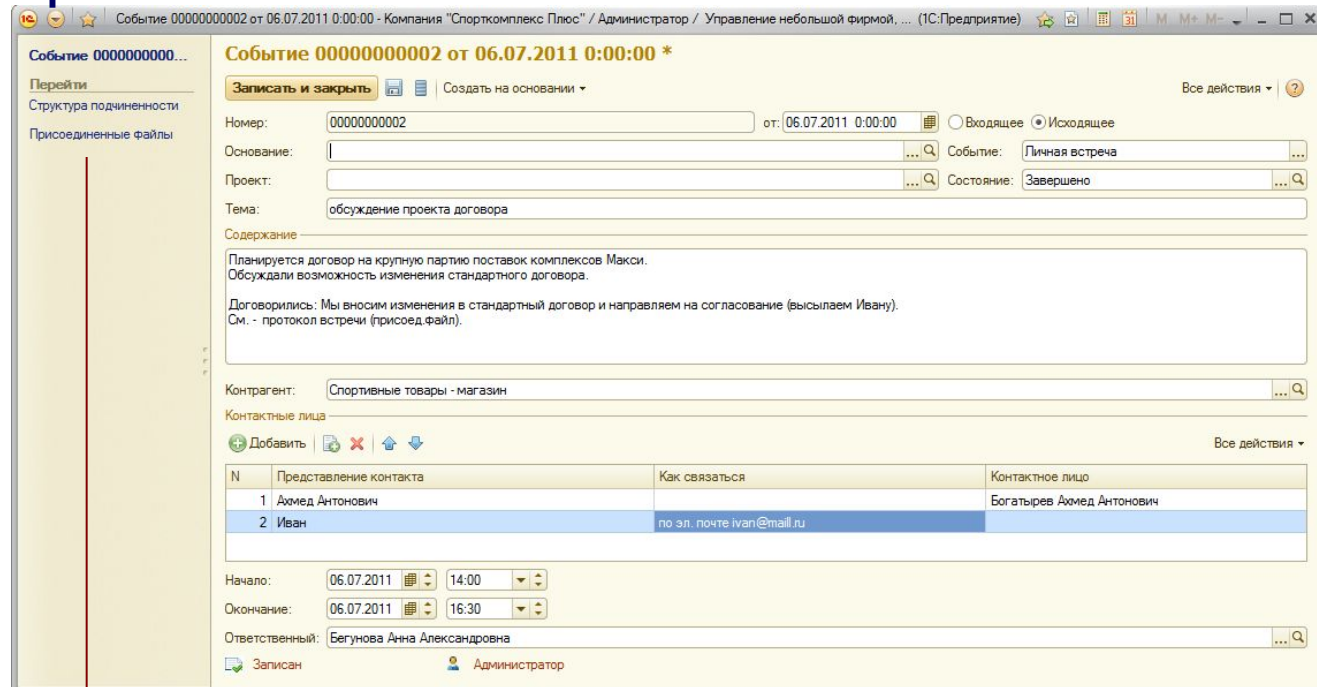
**Ведение таких записей открывает возможности:**

**Улучшить качество обслуживания**

*нет необходимости переспрашивать клиента повторно, поскольку вся информация записана*

**Сократить трудозатраты менеджеров по продажам по обработке и анализу потребностей клиентов**

*все данные о пожеланиях и потребностях клиентов хранятся в одном месте – в программе «1С: УНФ 8»*



На рисунке - пример записи о состоявшихся переговорах, с приложением протокола встречи (файла в формате Word).



# Ведение записей о клиентах

**Список клиентов компании и записи по ним ведутся в одном месте – в компьютерной программе.**

**Помогает решить типичную проблему малого бизнеса, когда при увольнении менеджер по продажам уносит с собой список клиентов, с которыми он работал, и всю информацию по ним.**

Рабочий стол | Маркетинг и продажи | Снабжение и закупки | Запасы и склад | Работы, услуги, производство | Денежные средства | Зарплата и персонал | Финансы | Настройка и администрирование

Номенклатура | **Контрагенты** | Прайс-лист

Создать: Событие, Контрагент, Заказ покупателя, Счет на оплату, Расходная накладная, Акт выполненных работ

Сервис: Календарь сотрудника

Здоровье - фитнес-центр (Контрагент) (1С:Предприятие)

**Здоровье - фитнес-центр (Контрагент)**

Наименование: Здоровье - фитнес-центр | Код: 000000009

Группа контрагентов: Покупатели

Юр. / физ. лицо:  Юр. лицо  Физ. лицо

Полное наименование: ООО "Фитнесс-центр "Здоровье"

Общие | Адреса, телефоны | Дополнительные реквизиты | Дополнительная информация

Коды: ИНН: 508746384800 | КПП: | ОКПО: | Значения по умолчанию: Банковский счет: 40102385768396000321, в ТУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ ОАО "БАНК МОСКВЫ" | Договор: № 11-з от 05.01.2010 (руб.) | Контактное лицо: | Счета учета расчетов: Расчеты с покупателем: Расчеты с покупателем | Расчеты с поставщиком: Расчеты с поставщи

**Контрагенты**

Наименование

- Покупатели
  - Байкал
  - ДСШ № 1 (г. Владимир)
  - Здоровье - фитнес-центр**
  - Кузнечик
  - Радуга
  - Солнышко
  - Спортивные товары - магазин
  - Центр физкультуры и отдыха
  - Акорь

**Здоровье - фитнес-центр (Контраг...)**

Перейти

- Банковские счета
- Виды цен контрагентов
- Договоры контрагентов
- Документы по контрагенту
- Контактные лица
- События

**Хранится вся информация по покупателю - договоры, счета, заказы, отгрузки и платежи, история переговоров и т.д.**



**Качество исполнения заказов –  
залог лояльности клиентов  
в будущем**



# Регистрация потребностей клиентов – первый шаг к качеству.

Регистрация интересов и потребностей клиентов - непосредственно в момент обращения,



Событие 0000000001 от 30.04.2011 12:00:00

Записать и закрыть

Номер: 00000000001 от: 30.04.2011 12:00:00

Основание: Событие: Телефонный звонок

Проект: Состояние: Завершено

Тема: требуется спортивный инвентарь для фитнеса

Содержание: нужны мячи гимнастические диаметром 65-75 см, трех разных расцветок. клиент просит выслать прайс-лист и проект договора на поставку.

а также – на этапе оформления сделки



Заказ покупателя СП-00000007 от 15.04.2010 0:00:00

Провести и закрыть

Номер: СП-00000007 от: 15.04.2010 0:00:00

Организация: Спорткомплекс Плюс

Вид операции: Заказ на продажу

Состояние: Предварительная

Дата отгрузки: 19.04.2010

N	Номенклатура	Характеристика	Партия	Количество	Резерв	Ед.	Цена	% Скидки	Сумма	% НДС	Сумма НДС	Всего
1	Спортивный комплекс "Мини"	расцветка - красная		5,000		шт	7 200...		36 000,00	18%	5 491,53	36 000,00
2	Мяч гимнастический	красный, диаметр 20 см		12,000	5,000	шт	140,00		1 680,00	18%	256,27	1 680,00

Всего (итог): 37 680,00 руб.  
Сумма НДС (итог): 5 747,80 руб.

**Регистрация потребностей клиентов позволяет не только проанализировать спрос, но также - правильно и своевременно спланировать дальнейшие действия по обеспечению заказов. Что, в свою очередь, способствует лучшему качеству исполнения заказов.**



# Контроль исполнения заказов

После оформления сделки начинается процесс обеспечения и исполнения заказа покупателя. В этом процессе может осуществляться производство продукции, закупка у поставщика, резервирование товаров на складе, другие действия.

Анализ выполнения заказов покупателей - Компания "Спорткомплекс Плюс" / Администратор / ... (1С:Предприятие)

Вариант отчета: Анализ выполнения заказов покупателей

Сформировать | Настройка...

На дату: 09.04.2010

Организация: Равно

Контрагент: Равно

Заказ покупателя: Равно

Контрагент	Заказано	Отгружено	Осталось отгрузить	Зарезервировано на складе	Заказано поставщикам	В производстве	Осталось обеспечить
Заказ покупателя							
Номенклатура, Единица измерения							
Здоровье - фитнес-центр	2,000		2,000				2
Заказ покупателя СП-00000002 от 06.04.2010 13:10:41	2,000		2,000				2
Спортивный комплекс "Мини", шт	2,000		2,000				2
Радуга	5,000	4,000	1,000				1
Заказ покупателя СП-00000023 от 01.04.2010 12:00:00	1,000		1,000				1
Доставка продукции (Москва), шт	1,000		1,000				1
Заказ покупателя СП-00000001 от 05.04.2010 12:00:00	4,000	4,000					
Спортивный комплекс "Макси", шт	4,000	4,000					
Солнышко	1,000		1,000				1
Заказ покупателя СП-00000003 от 07.04.2010 16:00:00	1,000		1,000				1
Спортивный комплекс "Макси", шт	1,000		1,000				1
Спортивные товары - магазин	42,000		42,000	40,000	2		
Заказ покупателя СП-00000004 от 08.04.2010 10:47:47	42,000		42,000	40,000	2		
Батут, шт	2,000		2,000			2	
Мяч гимнастический, шт	20,000		20,000	20,000			
Скакалка спортивная, шт	20,000		20,000	20,000			
Центр физкультуры и отдыха	1,000		1,000				1
Заказ покупателя СП-00000022 от 02.04.2010 12:00:00	1,000		1,000				1
Доставка продукции (Москва), шт	1,000		1,000				1
Итого	51,000	4,000	47,000	40,000	2	3	2

Контроль того, на каком этапе процесса находится тот или иной заказ дает возможности:

1. Лучше управлять самим процессом
2. При необходимости – четко информировать покупателя о состоянии его заказа



# Контроль исполнения заказов

Каждый покупатель хочет получить свой заказ в обещанный срок.

Несоблюдение же компанией сроков исполнения заказов является одной из наиболее типичных причин ухода покупателя к конкуренту.

Контролировать сроки выполнения заказов покупателей удобно с помощью специального отчета:

**Информация сгруппирована по планируемым датам исполнения заказов**

Заказ покупателя. Дата отгрузки	Заказ покупателя. Дата	Заказ покупателя. Контрагент	Заказ покупателя. Ответственный	Количество невыполненный остаток (на начало)	заказано	выполнено	невыполненный остаток (на конец)
07.04.2010				2,000			2,000
СП-00000022	02.04.2010 12:00:00	Центр физкультуры и отдыха	Мячиков Сергей Петрович	1,000			1,000
СП-00000023	01.04.2010 12:00:00	Радуга	Мячиков Сергей Петрович	1,000			1,000
09.04.2010				4,000		4,000	
СП-00000001	05.04.2010 12:00:00	Радуга	Мячиков Сергей Петрович	4,000		4,000	
12.04.2010					3,000	3,000	
СП-00000002	06.04.2010 13:10:41	Здоровье - фитнес-центр	Мячиков Сергей Петрович		2,000	2,000	
СП-00000006	12.04.2010 9:50:00	Здоровье - фитнес-центр	Мячиков Сергей Петрович		1,000	1,000	
13.04.2010					43,000	1,000	42,000
СП-00000003	07.04.2010 16:00:00	Солнышко	Бегунова Анна Александровна		1,000	1,000	
СП-00000004	08.04.2010 10:47:47	Спортивные товары - магазин	Мячиков Сергей Петрович		42,000		42,000
15.04.2010					2,000		2,000
СП-00000013	11.04.2010 12:00:00	Якорь			2,000		2,000
Итого				6,000	48,000	8,000	46,000

Сопоставив данные такого отчета с текущей календарной датой можно сделать выводы о степени соблюдения компанией сроков выполнения заказов покупателей.

Во многих компаниях принято делать выборочный (или даже полный) опрос заказчиков с просьбой оценить качество выполнения работ (качество продукции) по исполненному заказу.

Такой опрос может выполняться по телефону или лично. С ключевыми клиентами обычно беседует сам руководитель фирмы.



Небольшая фирма часто работает в высококонкурентной среде, где «завоевать покупателя» можно только предоставляя наилучшее, по сравнению с конкурентами, качество обслуживания.

*Недовольный заказчик – это:*

- 1. Подарок конкуренту*
- 2. Сорванный заказ*
- 3. Недополученная оплата*
- 4. Источник отрицательных отзывов о работе фирмы*
- 5. Недополученные заказы в будущем*



# Работа с отзывами клиентов о выполненных заказах

**Отзывы клиентов должны тщательно фиксироваться и являться предметом пристального анализа со стороны руководителя.**

Компания "Спорткомплекс Плюс" / Администратор / Управление небольшой фирмой, редакция 1.3 / (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Маркетинг и продажи | Снабжение и закупки | Запасы и склад | Работы, услуги, производство | Денежные средства | Зарплата и персонал | Финансы | Настройка и администрирование

Панель разделов (Alt+1)

События

Контрагент: [ ] Сотрудник: [ ] Событие: [ ] Состояние: [ ]

Начало	Окончание	Контрагент	Ответственный	Тема	Содержание	Состояние
12.04.10 11:30	12.04.10 12:00	Радуга	Мячиков Сергей Пет...	оценка качества работ по заказу	качеством продукции довольны	Заверше
14.04.10 17:00	14.04.10 17:30	Здоровье - фитнес...	Мячиков Сергей Пет...	оценка качества	качеством продукции довольны	Заверше
19.04.10 17:00	19.04.10 17:30	Солнышко	Бегунова Анна Алекс...	оценка качества продукции	пока не могут оценить	Заплани
19.04.10 17:00	19.04.10 17:30	Солнышко	Бегунова Анна Алекс...	оценка качества работ	отлично	Заверше
20.04.10 17:00	20.04.10 17:30	Спортивные товары - ...	Мячиков Сергей Пет...	оценка качества по заказу	плохо, сорвали срок поставки	Заверше

Настройка списка - Компания "Спорткомплекс Плюс" / Администратор / Управление небольшо... (1С:Предприятие)

**Настройка списка**

Выбор | Сортировка | Группировка | Условное оформление

Выбрать

Доступные поля	Поле	Вид сравнения	Значение
<input checked="" type="checkbox"/> Автор	<input checked="" type="checkbox"/> Тема	Содержит	качеств
<input type="checkbox"/> Входящее исходящее			
<input type="checkbox"/> Дата			
<input type="checkbox"/> Документ основание			
<input type="checkbox"/> Другая информация к...			
<input type="checkbox"/> Как связаться			
<input type="checkbox"/> Контрагент			
<input type="checkbox"/> Начало			

OK Отмена

**Установленная настройка списка позволяет видеть в общем списке событий только записи, связанные с оценкой качества работы клиентами.**



# Экономика продаж



# Расчет выручки от продаж

Когда управленческий учет ведется на компьютере, и в программе регистрируются все данные о продажах покупателям, то получить информацию о выручке от продаж можно одним щелчком мыши.

## ЧТО, КОМУ И В КАКОМ КОЛИЧЕСТВЕ ПРОДАНО ?

Эти данные представлены в различных аналитических разрезах – по номенклатурным позициям, по клиентам, по заказам и т.д.

## Соответствует ли этот объем продаж плану продаж ?

Опираясь на данные подобного отчета, руководитель выявляет, по каким номенклатурным позициям не выполнен план, и проводит анализ возможных причин.

Продажи

Вариант отчета: Продажи

Сформировать Настройка...

<input checked="" type="checkbox"/>	Начало периода	01.04.2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Конец периода	30.04.2010
<input type="checkbox"/>	Организация	Равно
<input type="checkbox"/>	Заказ покупателя	Равно
<input type="checkbox"/>	Номенклатура	Равно

План-фактный анализ продаж

Вариант отчета: План-фактный анализ продаж

Сформировать Настройка...

<input checked="" type="checkbox"/>	Начало периода	01.04.2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Конец периода	30.04.2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Период планирования	02 квартал 2010
<input type="checkbox"/>	Организация	Равно
<input type="checkbox"/>	Заказ покупателя	Равно

Номенклатура	Количество				Сумма			
	план	факт	отклонение	%	план	факт	отклонение	%
Работы и услуги	46	11	-35	-76,09	16 500	24 700	8 200	49,70
Доставка продукции (Москва)	5		-5	-100,00	2 500		-2 500	-100,00
Доставка продукции (Подмосковье и ближ. регионы)	1	1			2 000	2 000		
Консультирование по монтажу оборудования		1	1	-		20 000	20 000	-
Установка и монтаж спорткомплексов	40	9	-31	-77,50	12 000	2 700	-9 300	-77,50
Спортивные комплексы	20	12	-8	-40,00	267 600	134 400	-133 200	-49,78
Спортивный комплекс "Макси"	12	5	-7	-58,33	210 000	84 000	-126 000	-60,00
Спортивный комплекс "Мини"	8	7	-1	-12,50	57 600	50 400	-7 200	-12,50
Спортивный инвентарь	55	67	12	21,82	16 200	13 080	-3 120	-19,26
Батут	5	3	-2	-40,00	10 000	5 400	-4 600	-46,00
Мяч гимнастический	30	32	2	6,67	4 200	4 480	280	6,67
Скакалка спортивная	20	32	12	60,00	2 000	3 200	1 200	60,00
Итого	121	90	-31	-25,62	300 300	172 180	-128 120	-42,66





# Расчет выручки от продаж

Анализ оплаты по заказам покупателей - Компания "Спорткомплекс ... (1С:Предприятие)

Вариант отчета: Анализ оплаты заказов покупателей

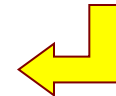
Сформировать Настройка...

Начало периода: 01.04.2010  
Конец периода: 30.04.2010

Оплата по заказам

Контрагент Договор Заказ	Сумма заказа	Оплачено			Остаток оплатить / переплачено
		Предоплата	Оплата	Всего	
ДСШ № 1 (г.Владимир)					
№ 130-д от 29.03.2010 (руб.)	37 680,00				37 680
Заказ покупателя СП-00000007 от 15.04.2010 0:00:00	37 680,00				37 680
Здоровье - фитнес-центр					
№ 11-з от 05.01.2010 (руб.)	14 400,00	14 400,00		14 400	
Заказ покупателя СП-00000002 от 06.04.2010 13:10:41	14 400,00	14 400,00		14 400	
№ 15-усл от 05.01.2010 (руб.)	2 000,00				2 000
Заказ покупателя СП-00000006 от 12.04.2010 9:50:00	2 000,00				2 000
Радуга					
№ 125-р от 01.02.2010 (руб.)	66 975,00	66 500,00		66 500	475
Заказ покупателя СП-00000023 от 01.04.2010 12:00:00	475,00				475
Заказ покупателя СП-00000001 от 05.04.2010 12:00:00	66 500,00	66 500,00		66 500	
Солнышко					
№ 92-с от 20.01.2010 (руб.)	20 200,00		20 200,00	20 200	
Заказ покупателя СП-00000003 от 07.04.2010 16:00:00	17 500,00		17 500,00	17 500	
Заказ покупателя СП-00000005 от 14.04.2010 12:00:00	2 700,00		2 700,00	2 700	
Спортивные товары - магазин					
№ 22-т от 12.01.2010 (руб.)	9 200,00				9 200
Заказ покупателя СП-00000004 от 08.04.2010 10:47:47	9 200,00				9 200
Центр физкультуры и отдыха					
консультационные услуги	20 475,00				20 475
Заказ покупателя СП-00000022 от 02.04.2010 12:00:00	475,00				475
Заказ покупателя СП-00000009 от 29.04.2010 12:00:00	20 000,00				20 000
Якорь					
№ 634 от 01.03.2010 (руб.)	3 600,00				3 600
Заказ покупателя СП-00000013 от 11.04.2010 12:00:00	3 600,00				3 600
с рассрочкой платежа	6 600,00				6 600
Заказ покупателя СП-00000008 от 26.04.2010 12:00:00	6 600,00				6 600

Помимо данных о выручке, рассчитанной классическим способом «по отгрузке», при анализе продаж могут быть использованы данные об **оплаченных** покупателями заказах.



Такие данные интересны не только сами по себе.

Ситуация с оплатой заказов покупателями может характеризовать удовлетворенность покупателей качеством продукции (работ, услуг, товаров). Никто не торопится платить поставщику, чье качество не устраивает.



# Оценка вклада каждого сотрудника отдела продаж

**Объем личных продаж - самый распространенный способ оценки.**

**Для получения таких данных в каждой сделке указывается сотрудник, совершивший эту сделку.**

Начало периода	Конец периода
01.04.2010	30.04.2010

Заказ покупателя. Ответственный	Контрагент	Заказ покупателя, Валюта	Номенклатура
Мячиков Сергей Петрович			
Радуга			
Заказ покупателя СП-00000001 от 05.04.2010 12:00:00, руб.			
Здоровье - фитнес-центр			
Заказ покупателя СП-00000002 от 06.04.2010 13:10:41, руб.			
Заказ покупателя СП-00000006 от 12.04.2010 9:50:00, руб.			
Спортивные товары - магазин			
Заказ покупателя СП-00000004 от 08.04.2010 10:47:47, руб.			
Бегунова Анна Александровна			
ДСШ № 1 (г. Владимир)			
Заказ покупателя СП-00000007 от 15.04.2010 0:00:00, руб.			
Солнышко			
Заказ покупателя СП-00000003 от 07.04.2010 16:00:00, руб.			
Заказ покупателя СП-00000005 от 14.04.2010 12:00:00, руб.			
Якорь			
Заказ покупателя СП-00000008 от 26.04.2010 12:00:00, руб.			
Выгоднов Артем Павлович			
Центр физкультуры и отдыха			
Заказ покупателя СП-00000009 от 29.04.2010 12:00:00, руб.			
Итого			90

Заказ покупателя СП-00000006 от 12.04.2010 9:50:00 - Компания "Спорткомплекс Плю... (1С:Предприятие)

Провести и закрыть

Номер: СП-00000006 от: 12.04.2010 9:50:00 Контрагент: Здоровье - фитнес-центр

Организация: Спорткомплекс Плюс Договор: № 15-усл от 01.2010 (руб.)

Вид операции: Заказ на продажу Дата отгрузки: 12.04.2010  Запланировать оплату

Состояние: Выполнен  Закрыт Валюта: руб. Вид цен: Оптовая цена: ...

Товары, услуги (1) | Платежный календарь | Дополнительно

Проект: ...

Склад (резерв): ...

Подразделение, ответственный

Подразделение: Коммерческий отдел Ответственный: Мячиков Сергей Петрович

**Наряду с этим, может быть применен и другой подход. За каждым менеджером закреплены «свои» клиенты, и результатом работы менеджера считается объем продаж по этим клиентам.**

Здоровье - фитнес-центр (Контрагент) (1С:Предприятие)

Записать и закрыть

Наименование: Здоровье - фитнес-центр Код: 000000009

Группа контрагентов: Покупатели

Юр. / физ. лицо:  Юр. лицо  Физ. лицо

Полное наименование: ООО "Фитнесс-центр "Здоровье"

Общие | Адреса, телефоны | Дополнительные реквизиты | Дополнительная информация

Регион: Московская область

Источник информации: Выставка "Спорт и отдых 2009"

Менеджер покупателя: Мячиков Сергей Петрович



# Самые прибыльные заказы

Не только объем продаж, но и прибыль от продаж - в сфере внимания руководителя.

Анализ прибыли в разрезе заказов позволяет определить, какие виды заказов наиболее выгодны для компании, а значит – имеет смысл расширять объемы именно этих заказов.

Прибыль по заказам - с учетом только прямых затрат по заказам.

Прибыль по заказам - с учетом всех затрат и расходов предприятия.

Продажи

Вариант отчета: Валовая прибыль

Сформировать

Заказ покупателя	Количество	Сумма	Себестоимость	Валовая прибыль	Рентабельность (%)
Заказ покупателя СП-000000001 от 05.04.2010 12:00:00	4,000	66 500,00	28 885,81	37 614,19	56,56
Спортивный комплекс "Макси"	4,000	66 500,00	28 885,81	37 614,19	56,56
Заказ покупателя СП-000000002 от 06.04.2010 13:10:41	2,000	14 400,00	11 038,90	3 361,10	23,34
Спортивный комплекс "Мини"	2,000	14 400,00	11 038,90	3 361,10	23,34
Заказ покупателя СП-000000003 от 07.04.2010 16:00:00	1,000	17 500,00	7 921,46	9 578,54	54,73
Спортивный комплекс "Макси"	1,000	17 500,00	7 921,46	9 578,54	54,73
Заказ покупателя СП-000000004 от 08.04.2010 10:47:47	40,000	4 800,00	2 000,00	2 800,00	58,33
Мяч гимнастический	20,000	2 800,00	1 200,00	1 600,00	57,14
Скакалка спортивная	20,000	2 000,00	800,00	1 200,00	60,00
Заказ покупателя СП-000000006 от 12.04.2010 9:50:00	1,000	2 000,00	2 000,00	2 000,00	100,00
Доставка продукции (Подмосковье и ближ. регионы)	1,000	2 000,00	2 000,00	2 000,00	100,00
Заказ покупателя СП-000000005 от 14.04.2010 12:00:00	9,000	2 700,00	15 799,10	-13 099,10	-485,15
Установка и монтаж спорткомплексов	9,000	2 700,00	15 799,10	-13 099,10	-485,15
Заказ покупателя СП-000000007 от 15.04.2010 0:00:00	17,000	37 680,00	25 150,61	12 529,39	33,25
Мяч гимнастический	12,000	1 680,00	920,00	760,00	45,24
Спортивный комплекс "Мини"	5,000	36 000,00	24 230,61	11 769,39	32,68
Заказ покупателя СП-000000008 от 26.04.2010 12:00:00	15,000	6 600,00	3 780,00	2 820,00	42,73
Батут	3,000	5 400,00	3 300,00	2 100,00	38,89
Скакалка спортивная	12,000	1 200,00	480,00	720,00	60,00
Заказ покупателя СП-000000009 от 29.04.2010 12:00:00	1,000	20 000,00	20 000,00	20 000,00	100,00
Консультирование по монтажу оборудования	1,000	20 000,00	20 000,00	20 000,00	100,00
Итого	90,000	172 180,00	94 575,88	77 604,12	45,07

Финансовый результат

Вариант отчета: Финансовый результат

Сформировать

Заказ покупателя	Доход	Расход	Прибыль (убыток)
Заказ покупателя СП-000000001 от 05.04.2010 12:00:00	66 500,00	36 428,04	30 071,96
Выручка от продаж	66 500,00		
Себестоимость продаж		28 885,81	
Управленческие расходы		7 488,90	
Прочие расходы		53,33	
Заказ покупателя СП-000000002 от 06.04.2010 13:10:41	14 400,00	14 810,01	-410,01
Выручка от продаж	14 400,00		
Себестоимость продаж		11 038,90	
Управленческие расходы		3 744,44	
Прочие расходы		26,67	
Заказ покупателя СП-000000003 от 07.04.2010 16:00:00	17 500,00	9 807,02	7 692,98
Выручка от продаж	17 500,00		
Себестоимость продаж		7 921,46	
Управленческие расходы		1 872,23	
Прочие расходы		13,33	
Заказ покупателя СП-000000004 от 08.04.2010 10:47:47	4 800,00	28 054,93	-23 254,93
Выручка от продаж	4 800,00		
Себестоимость продаж		2 000,00	
Коммерческие расходы		7 417,05	
Управленческие расходы		18 104,54	
Прочие расходы		533,34	
Заказ покупателя СП-000000006 от 12.04.2010 9:50:00	2 000,00	651,38	1 348,62
Выручка от продаж	2 000,00		

**Возврат  
дебиторской задолженности  
- часть работы  
отдела продаж**



# Управлять дебиторской задолженностью: как?

**Необходимо обязательно классифицировать дебиторскую задолженность по срокам ее возникновения.**

Дебиторская задолженность по срокам

Вариант отчета: Основной

Сформировать Настройка...

На дату: 01.05.2010

Контрагент	До 7	8 - 14	15 - 30	31 - 60	От 61
Заказ					
ДСШ № 1 (г.Владимир)		37 680			
Заказ покупателя СП-00000007 от 15.04.2010 0:00:00		37 680			
Здоровье - фитнес-центр			2 000		
Заказ покупателя СП-00000006 от 12.04.2010 9:50:00			2 000		
Солнышко			20 200		
Заказ покупателя СП-00000003 от 07.04.2010 16:00:00			17 500		
Заказ покупателя СП-00000005 от 14.04.2010 12:00:00			2 700		
Центр физкультуры и отдыха	20 000				
Заказ покупателя СП-00000009 от 29.04.2010 12:00:00	20 000				
Якорь	6 600				
Заказ покупателя СП-00000008 от 26.04.2010 12:00:00	6 600				
<b>Итого</b>	<b>26 600</b>	<b>37 680</b>	<b>22 200</b>		

**Для чего?**

**«Свежую» задолженность проще вернуть. Имеет смысл направить основные усилия фирмы именно на таких дебиторов.**

**В показанном на рисунке примере большая часть всей задолженности, имеет «срок давности» не более 15 дней. Здесь – хорошие шансы на получение денег.**



# Управлять дебиторской задолженностью: как?

## Как не допускать излишний рост дебиторской задолженности?

1. Проанализировать, кто из сейлз-менеджеров «лидирует» по дебиторам. Чьи клиенты регулярно порождают задолженность? Возможно – проблема в конкретных сотрудниках.
2. Определить, для каких сегментов клиентской базы характерны неплатежи. Возможно – для этих сегментов следует пересмотреть условия сотрудничества (например, ввести полную предоплату).

Дебиторская задолженность по срокам

Вариант отчета: Основной

Сформировать Настройка...

На дату: 01.05.2010

Заказ	Ответственный	Задолженность	До 7	8 - 14	15 - 30	31 - 60	От 61
Бегунова Анна Александровна		64 480,00	6 600	37 680	20 200		
ДСШ № 1 (г.Владимир)		37 680,00		37 680			
Солнышко		20 200,00			20 200		
Якорь		6 600,00	6 600				
Выгоднов Артем Павлович		20 000,00	20 000				
Центр физкультуры и отдыха		20 000,00	20 000				
Мячиков Сергей Петрович		2 000,00			2 000		
Здоровье - фитнес-центр		2 000,00			2 000		

Дебиторская задолженность по срокам

Вариант отчета: Основной

Сформировать Настройка...

На дату: 01.05.2010

Контрагент.Регион	Задолженность	До 7	8 - 14	15 - 30	31 - 60	От 61
Москва	40 200,00	20 000		20 200		
Солнышко	20 200,00			20 200		
Центр физкультуры и отдыха	20 000,00	20 000				
Московская область	2 000,00			2 000		
Здоровье - фитнес-центр	2 000,00			2 000		
Соседние области	44 280,00	6 600	37 680			
ДСШ № 1 (г.Владимир)	37 680,00		37 680			
Якорь	6 600,00	6 600				
Итого	86 480,00	26 600	37 680	22 200		

В показанном на рисунке примере сегментами являются регионы.



# Управление продажами в малом бизнесе

- Партнеры «1С» окажут профессиональную консультацию и проведут демонстрацию программы «1С: Управление небольшой фирмой 8»
- <http://www.v8.1c.ru/small.biz/buy/>
- Если Вам требуется оперативное решение этих задач, или Вас интересуют другие вопросы по организации управления продажами
  - Как внедрить CRM-систему в небольшой фирме
  - Как организовать учет товаров и готовой продукции на складах
  - Как настроить схемы мотивации менеджеров по продажам
  - ...