



**КОНФЕРЕНЦИЯ
ДИРЕКТОРОВ
СОЧИ
ИЮНЬ 2019**





Системное развитие продаж в 2019 году



Обеспечить высокоприбыльную и развивающуюся сеть продаж, сплотить профессиональных и равнодушных продавцов, использовать эффективные инструменты продаж, запускать современные и конкурентные продукты, выстроить бесперебойную обратную связь по запросам от подразделений





Ключи для выполнения МИССИИ



Постоянный анализ
рынка



Детальное
планирование



Контроль и обратная
связь

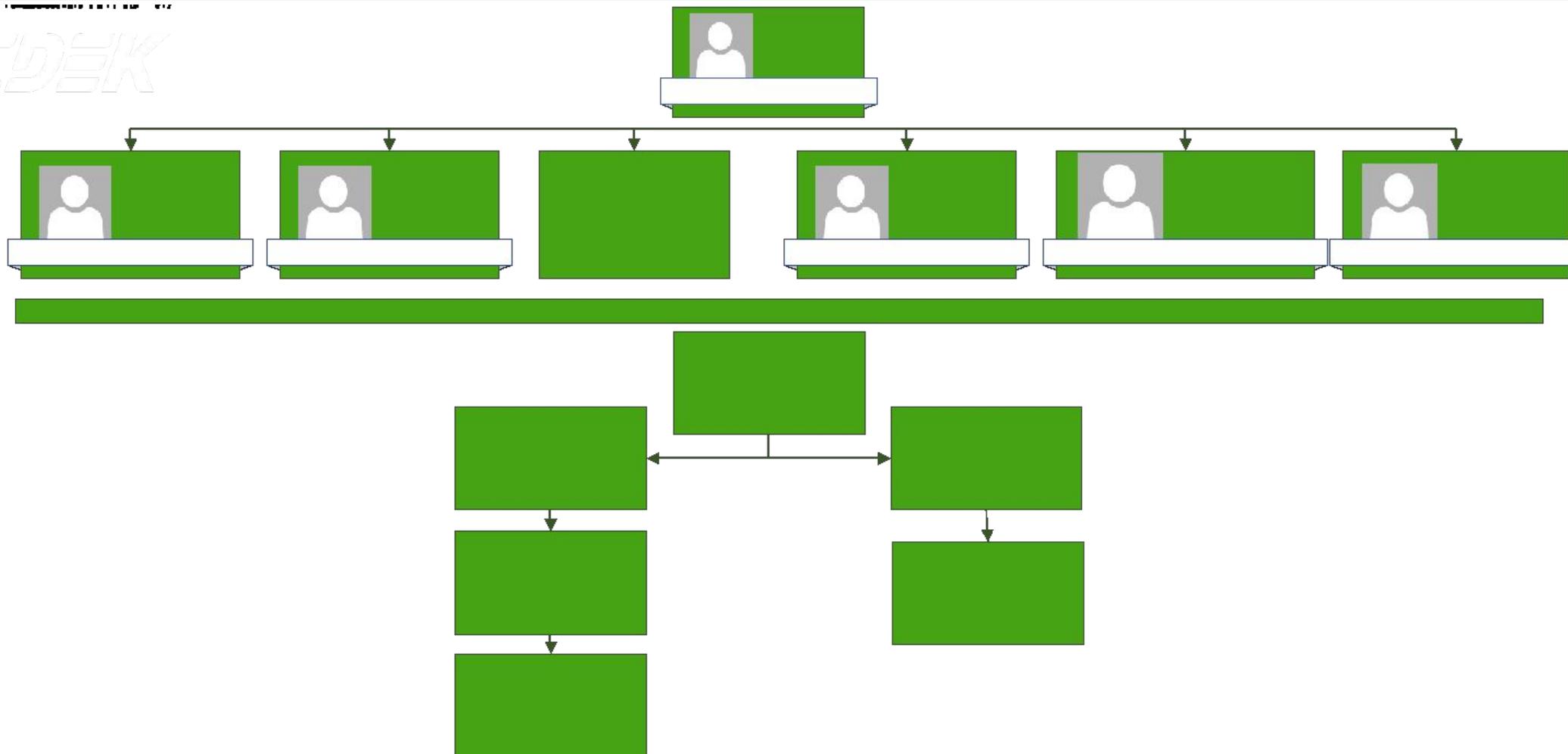


Клиент внутри и
снаружи



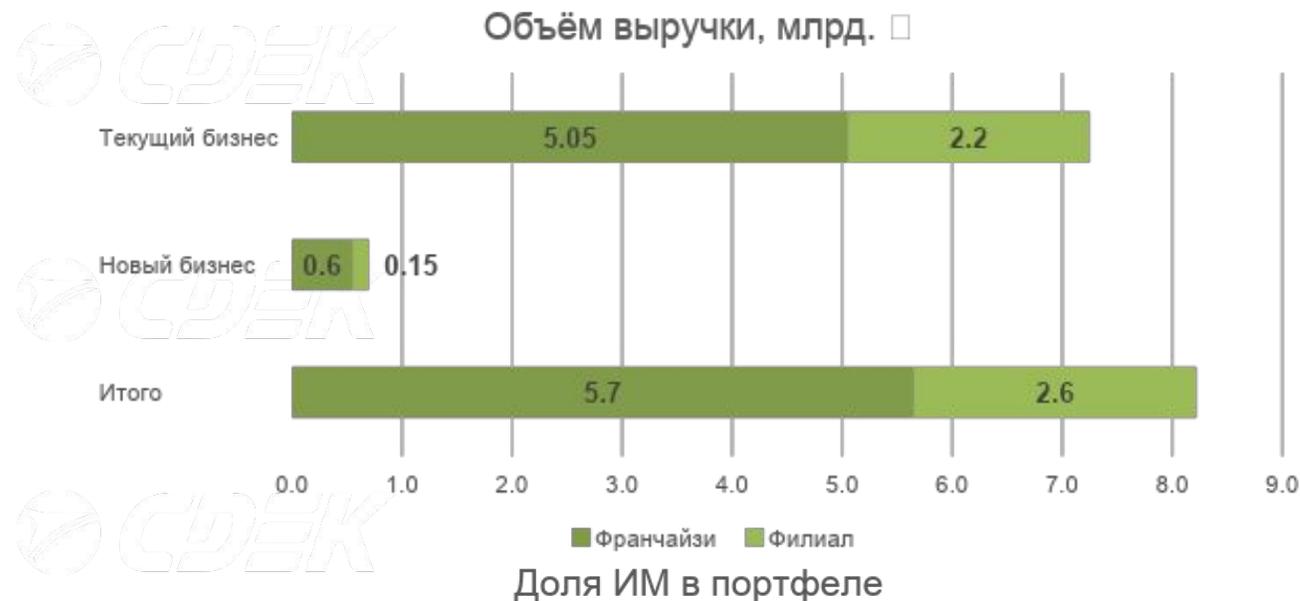
Эффективные и деятельные
продавцы

Структура управления продажами



Сейчас в Компании ~2500 продавцов, что сопоставимо с ТОП игроками рынка финансовых и туристических услуг

Структура портфеля 5 месяцев 2019



Выручка составила 8,2 млрд. ₺

Основной объём – 90%, дают действующие клиенты

Основным продуктом в портфеле является - Интернет Магазины

Важно переход новых клиентов в действующие закреплённые

Развитие кросс-продаж может дать дополнительные возможности

Основной ресурс продаж

Главный фактор роста выручки – повышение производительности продавца у франчайзи.

Продавец должен всегда находиться в зоне хочу и могу.

Гарантирует увеличение производительности:

- Обучение
- Мотивация
- Контроль
- Обратная связь

Плохой продавец – это не судьба – это лень.





Основной ресурс продаж

При общем выполнении плана явной зоной роста является выполнение плана каждым продавцом

Потенциал есть как в действующих клиентах, так и в новых

Все клиенты в подразделении должны быть в фокусе продавцов, а не находится только на сопровождении или логистике

Укомплектованность штата продавцов дает возможности разнообразить принципы распределения клиентов

Там, где речь идет о деньгах, все одной веры

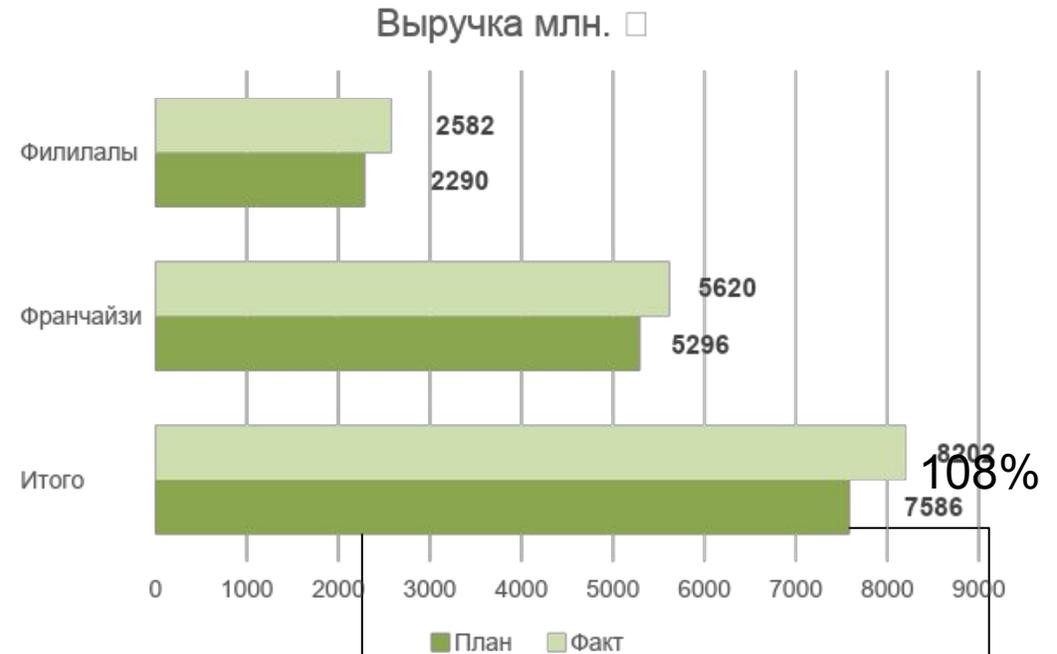
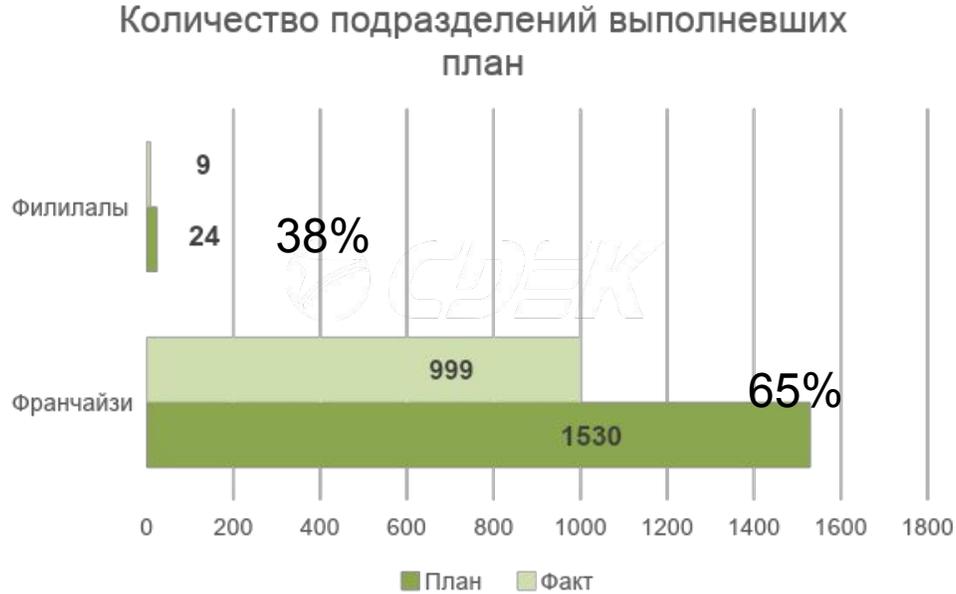
Выполнение плана 5 месяцев менеджерами продаж (количество/%)

5 месяцев 2019	Более 70%	100% и более
По валовой выручке	39 / 61,9%	22 / 34,9%
По новым клиентам	-	8 / 14,2%

Штатное расписание отделов продаж



Результаты территорий 5 месяцев 2019



Перевыполняя план по выручке, мы не можем обеспечить выполнения плана по подразделениям даже на 70%

Обновления в департаменте продаж УК, июнь-июль 2019



Запуск ежемесячно дайджеста – Sales Force



Рассылка аналитики по выполнению показателей внутри продаж



Внедрение новой системы мотивации для сотрудников продаж в филиалах



Внедрение инструкций по работе с подразделениями поддержки



Клиентский сервис

Превращение качественного обслуживания клиента в прибыль

Зеленая зона - прием/выдача 26 тыс заказов в год
Качество обслуживания 97%

Красная зона - прием/выдача 3,5 тыс заказов в год
Качество обслуживания 64%



Мой клиент - мой друг



Анна Даренская
29 отзывов

1 сентября 2018



Забирю посылки, отправленные через СДЭК только здесь. Ребята каждый раз заряжают порцией позитива и дружелюбия, всегда помогают и консультируют. Видно, что работают люди для людей и с душой, очень приятно такое отношение. Самый любимый мой пункт выдачи, если где и забирать в центре посылки - то только здесь =)

... Видно, что работают люди для людей и с душой, очень приятно такое отношение.



Анастасия Милославская
3 отзыва

17 февраля 2018



... В офисе чисто и приятно. Играет музыка.



Sega
59 отзывов



... Одни положительные эмоции! Продолжайте в том же духе!



Andreyka
63 отзыва



...качественно и толково поясняют, работают классные специалисты.



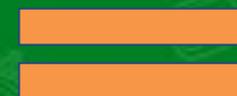
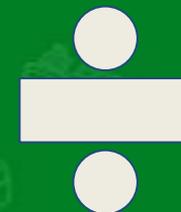
5 июня 2018

Математика с клиентами

1 клиент в месяц - 1500 рублей

100 клиентов в месяц - 150 000 рублей

100 клиентов за 5 лет - 9 000 000 рублей





**Превосходное
обслуживание клиентов —
самая прибыльная бизнес-
стратегия.**

Показатели Клиентского сервиса

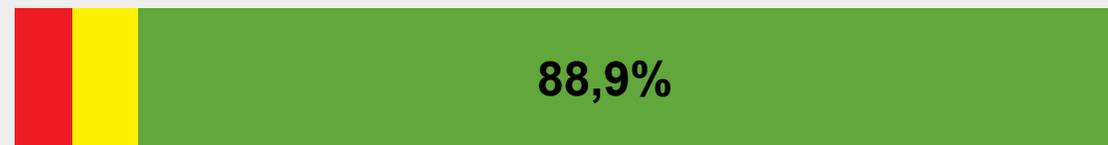
Стандарты обслуживания

Скрытая покупка

Стандарты оформления

Контрольные точки

Доли подразделений, %



Решение ЕСТЬ!



Внедряем SLA (3-4 квартал)



Улучшаем показатели



PROFIT!!!

The letters 'S', 'L', and 'A' are displayed in large, bold, white font, each contained within a separate colored rectangular block: 'S' in dark blue, 'L' in light blue, and 'A' in orange.

Service Level Agreement



Единая мотивация КЛО



Проведен «пилот»

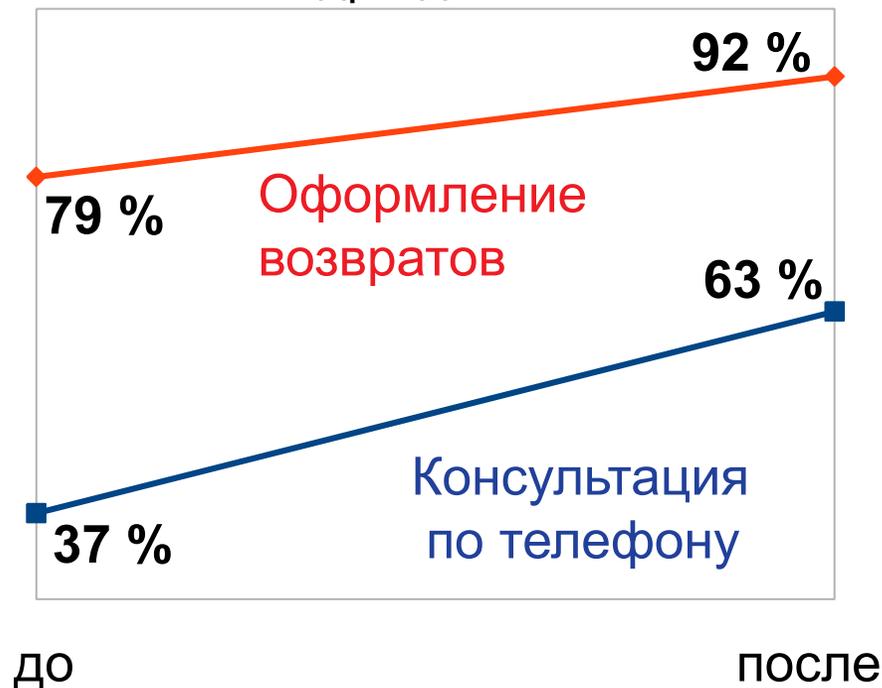


Положительная динамика показателей



Внедрение с июля 2019

Результаты пилотного запуска, доля подразделений.



Новая мотивация КЛО <https://clck.ru/FPbA4>





Видеонаблюдение в ПВЗ

Открытость перед клиентами

Первые среди конкурентов

Контроль качества обслуживания

- ✓ 24 подразделения транслируются на сайте СДЭК
- ✓ 62 ПВЗ подключены к сервису ivideon
- ✓ Более 150 ПВЗ в процессе подключения

✓ Тех-поддержка



✓ Технические вопросы, круглосуточно.



- ✓ Отдел качества УК,
- ✓ не технические вопросы

Работа на сервис, а не на показатели.

ПОТЕРИ КЛИЕНТОВ ИЗ-ЗА ПЛОХОГО СЕРВИСА



Большинство компаний ежегодно теряют

от **10%** до **30%**

своих клиентов исключительно из-за плохого сервиса.

Срок ответа на претензии.



Аутсорсинг входящих звонков



Гай Юлий Цезарь (12.07.100 до н. э. — 15.03.44 г. до н. э.)

«Он мог диктовать своим секретарям по четыре письма одновременно, причем по самым важным вопросам; а если не был занят ничем другим — то и по семь писем»

Плиний Старший

Предложение для франчайзи:

- Перевод входящих звонков на КЦ.
- АТС + телефония: от 1500 до 3900 рублей в месяц.
- Оплата за работу оператора: 21 рубль/звонок.

Контакты:



Показатели КЦ

	Декабрь 2018	Май 19
Количество автоматизированных звонков	16 000	101 000
Доля автоматических звонков	2%	20%
Количество замененных операторов	4	26

	2018	2019
Количество звонков в месяц	500 000	680 000
Ожидание, сек	46	22
SL (80/20)		78/20
Полнота обработки	85%	95%
Оценки клиента	4,5	4,72



Проекты в работе.



Сканы в ПВЗ



Развитие работа Софии



Сертификация ПВЗ



Простое
отслеживание



Автоматическая оценка КЛО



Каталог одежды КЛО



Отдел кредитного контроля



«Единое окно» по всем фин.вопросам



Круглые столы с ФР



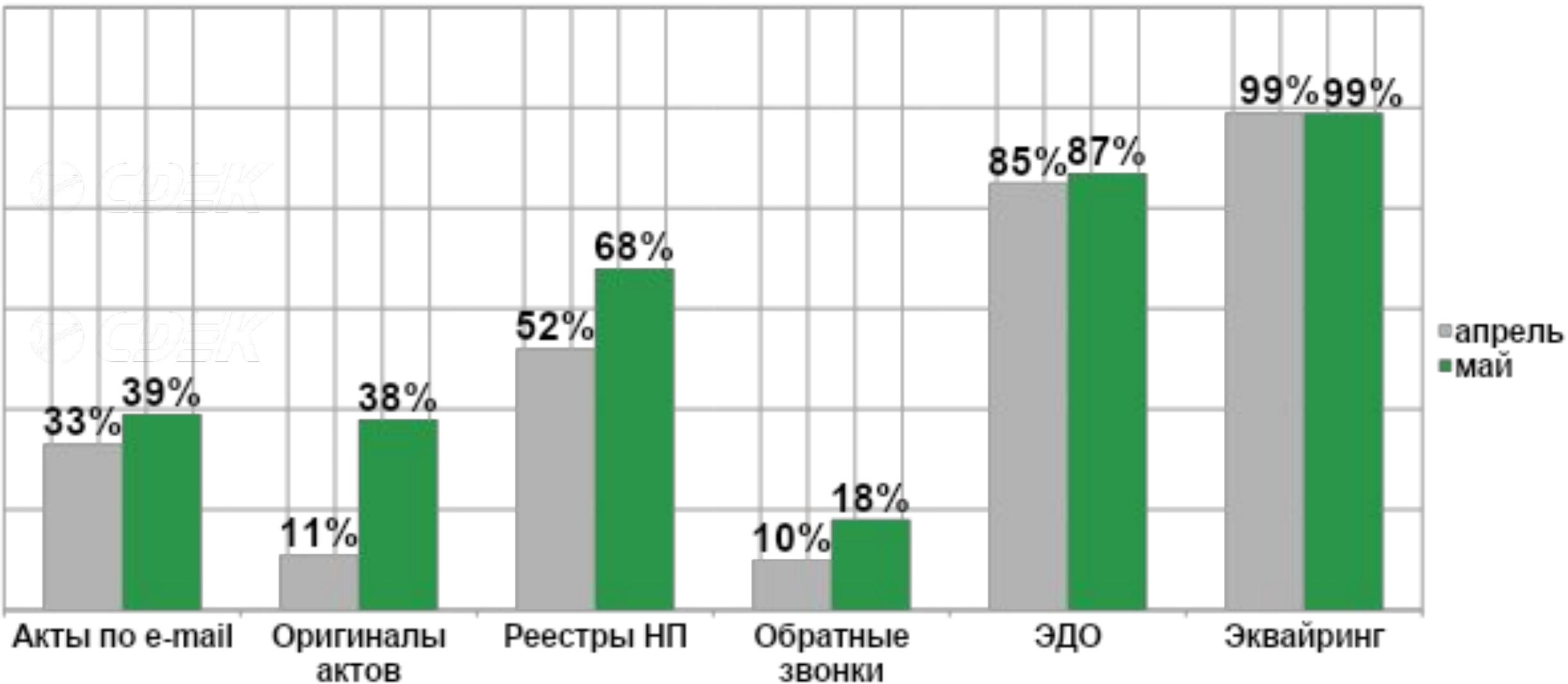
Слеты на территориях



Единые фин.стандарты для
всех Клиентов



Единые финансовые стандарты





Call-центр ОКК

Ожидание на
линии

23 секунды

Ответ на почту

4 часа



4,7

Оценка
клиента
после
звонка



Менеджер проекта



Ежемесячное предоставление итогов



Актуализация пакетов услуг



Качество или бесплатно!





Школа ОКК

**Взаиморасчеты с
Клиентами**

14 дней

3 000 руб



Взаиморасчеты ФР и УК

10 дней

2 000 руб



**Все виды
взаиморасчетов**

21 день

5 000 руб



Отмена сторно



Самостоятельное изменение накладных
81% - 2 часа



Отмена сторно в Актах Клиентов
Все изменения только в пути



Оценка 360. Brilliant сервис.





**Спасибо за
внимание!**

www.cdek.ru