

# **РВ Диагностика работы с клиентами**

**Давид Убайдулаев, тренер -  
консультант**

**+7 911 811 01 72**

**David@peach-bear.ru**

**Peach and Bear Consulting**

**Превращаем план в факт**

**+7 812 243 11 50**

**www.peach-bear.ru**

## Цел

Увеличение конверсии клиентского потока в оплаты, увеличение среднего чека, увеличение доли повторных продаж.

## Задачи

- Составление технологии работы с клиентами
- Формирование фокус группы звонков для оценки
- Оценка звонков
- Формирование аналитического доклада
- Составление плана действий

## Работаем в команде



**Игорь  
Иванов,  
эксперт**

С 2004 в активных продажах.  
Прошел путь от агента  
прямых продаж до  
руководителя  
подразделений  
коммерческого банка топ 20  
в России.  
**Эксперт по активным  
продажам.**



**Давид  
Убайдулаев,  
тренер –  
консультант**

С 2006 в продажах.  
Прошел путь от продавца до  
корпоративного тренера и  
директора по продажам в ГК  
Рольф, Аларм-Моторс Киа и Aster  
Auto  
"Лучший директор по продажам  
KIA" Россия 2013.  
**Бизнес тренер, популярный  
автор корпоративных программ  
обучения продавцов.**



**Яна  
Вайгичева,  
эксперт**

С 2008 в активных  
продажах.  
Прошла путь от продавца  
до директора по продажам  
Российского  
подразделения в компании  
лидере по объему  
инвестиций в Европе,  
2012, Aston Markets. **Эксперт  
по активным продажам.**

## Успешный опыт

**с 2008**

улучшаем качество  
работы с клиентами

**524**

тренинга проведено

**2137**

человек обучено  
навыкам продаж

**36**

Успешных проектов

**27,5%**

средний рост продаж  
после консалтинга

## Обучение по мировым стандартам



**Давид  
Убайдулаев,**

**тренер –  
консультант**

**Сертифицирован для проведения программ:**

Тренинг для тренеров, 2009

Эффективные технологии телефонных переговоров,  
2008

Эффективная технологии продаж в торговом зале,  
2008

Эффективные технологии продаж по телефону, 2008

Эффективные технологии назначения встреч, 2008

Эффективные технологии продаж опциона, 2008

Эффективные активные продажи, 2010-2011

Техники эмоционального интеллекта

**Сертифицирующие организации:**



## Эффективность доказана на практике



**Давид  
Убайдулаев,  
тренер –  
консультант**

2-ое место по продажам автомобилей, 2007



Лучший тренер по продажам, 2009,2010



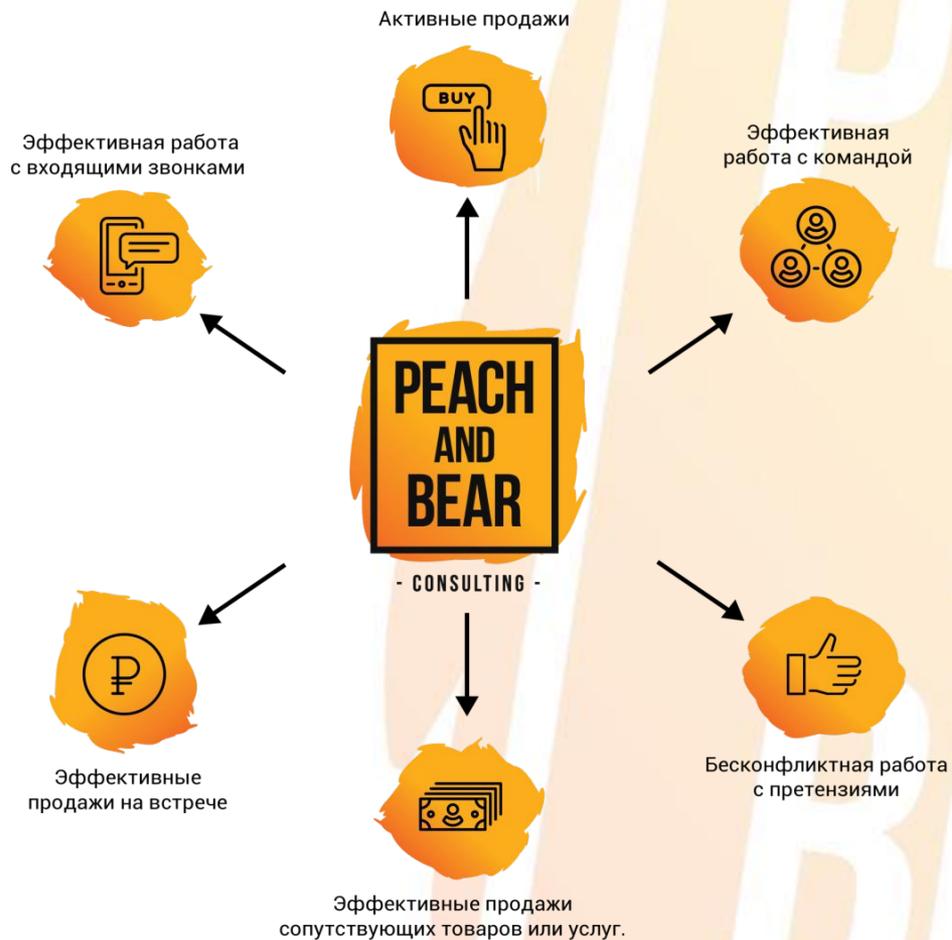
Лучший руководитель отдела продаж, 2013



Реализовано 29 проектов за 2015-2017,  
средний рост конверсионных показателей  
27,5%



# Специализируемся на продажах



# Системный подход начинает и выигрывает





## **Пример №1. 2016 по н.в., ГК Дюкон. Продажа и обслуживание промышленного оборудования.**

**Цель:** Увеличение реализации, руб.

**Процесс:** Разработаны стандарты работы с клиентами, проведены тренинги по продажам и полевое сопровождение с 95 сотрудниками отдела продаж.

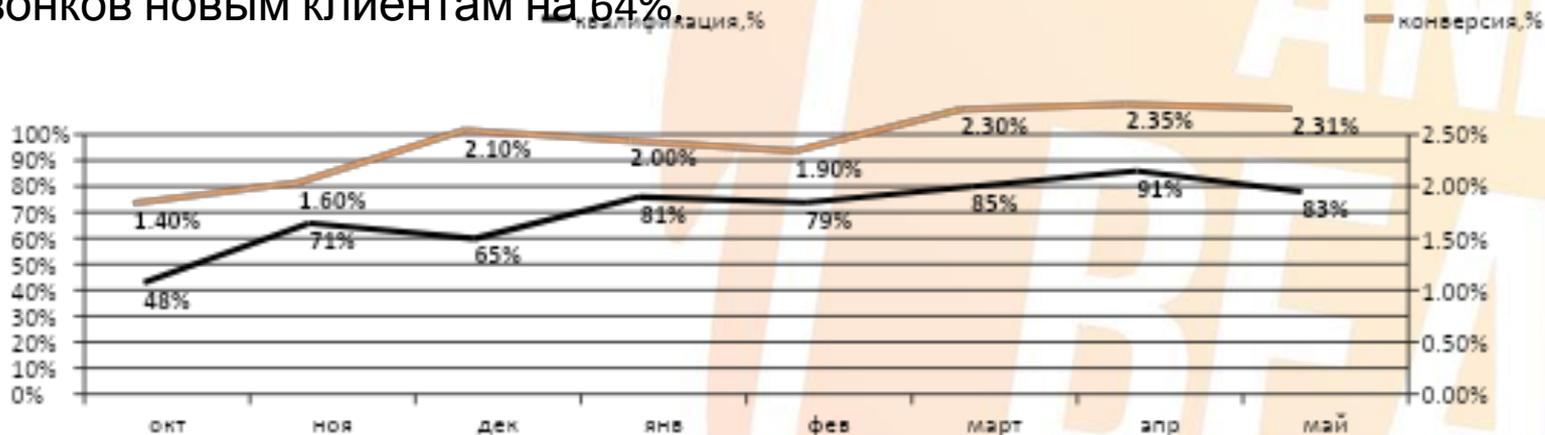
**Результат работы:** Увеличение реализации в 2016 относительно 2015 на **24,8%**



## Пример №2. 2015, ГК Оникс, продажи и производство трубопроводной арматуры.

**Цель:** Увеличение конверсии исходящих звонков в оплаченные счета

**Результат:** Увеличение квалификации использования технологии с 48% до 91%. Увеличение конверсии исходящих звонков в оплаченные счета с 1,2% до 2,3%. Увеличение удельного количества исходящих звонков новым клиентам на 64%.

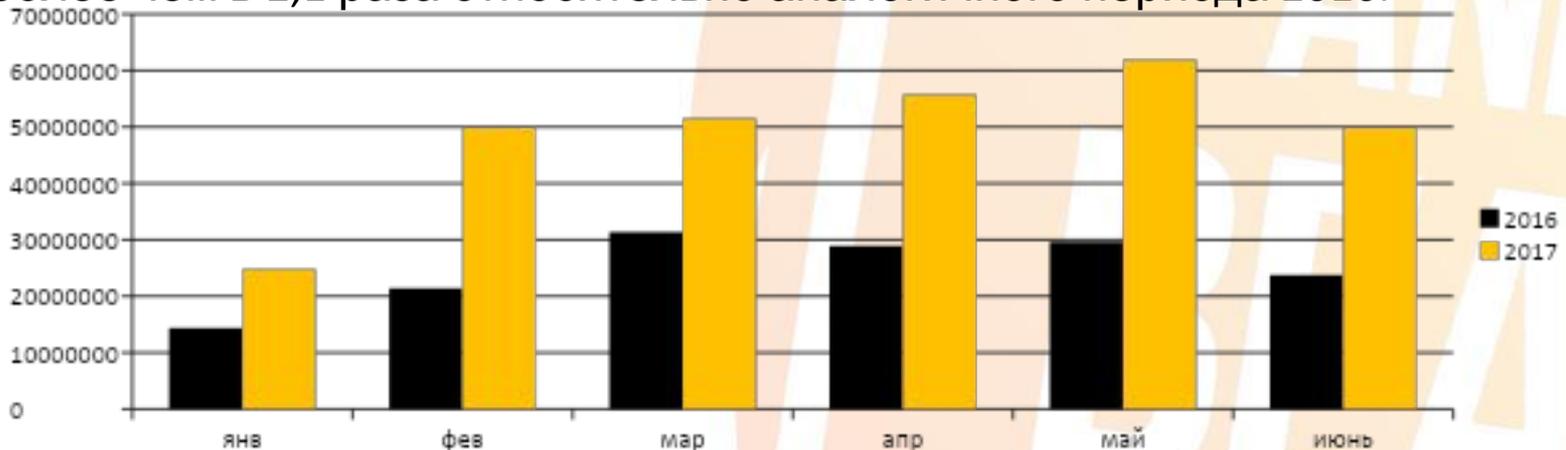




## Пример №3. 2016 по н.в, УПТК-65, производство и продажи металлопроката.

**Цель:** Увеличение реализации отдела продаж за счет привлечения новых клиентов и продаж по рекомендации, руб.

**Результат:** Увеличение среднемесячной реализации янв – июнь 2017 более чем в 2,1 раза относительно аналогичного периода 2016.



# РОЛЬФ

ОТЛИЧНАЯ КОМПАНИЯ ДЛЯ ОТЛИЧНЫХ ЛЮДЕЙ

## Пример №4. 2008-2011, ГК Рольф , компания – лидер по продажам автомобилей.

### Цель:

- Обеспечение эффективной работы с клиентами в 8 дилерских центрах Санкт - Петербурга.
- Организация и проведение центров оценки для набора персонала
- Тренинги и реализация полевых проектов для кризисных отделов продаж.

### Результаты работы:

- Набрано и обучено более **700** сотрудников коммуникативной группы.
- Рост SR(конверсии) в период с 2008 -2011 с **12,7%** до **16,1%**
- Реализовано 12 полевых проектов с средним ростом конверсионных показателей на **17,5%**

# Аудит продаж

## 1. 1. Вы получите технологию продаж под Ваш

**бизнес** формирование технологии работы с клиентами с целью получения прибыли и установления долгосрочных и взаимовыгодных отношений с клиентами.

**Процесс:** Рабочая группа; 0,5 дн.

**Результат:** Чек-лист (алгоритм) технологии продаж.

**Показатель:** CQ (квалификация работы с клиентом), %.

### Установление контакта с ЛПР

Представление по стандарту (Здравствуйте, меня зовут ..., компания ...)

Радость (Рад, что дозвонился)

Чем занимаемся (Мы крупнейшее бизнес издание в регионе...)

Интрига (Специализируемся на компаниях Вашего профиля...)

Мотивация (Очень хотим с Вами поработать...)

Разрешительный вопрос/запрос на разговор

# Аудит продаж

## 1.2 Мы проведем анализ качества работы с

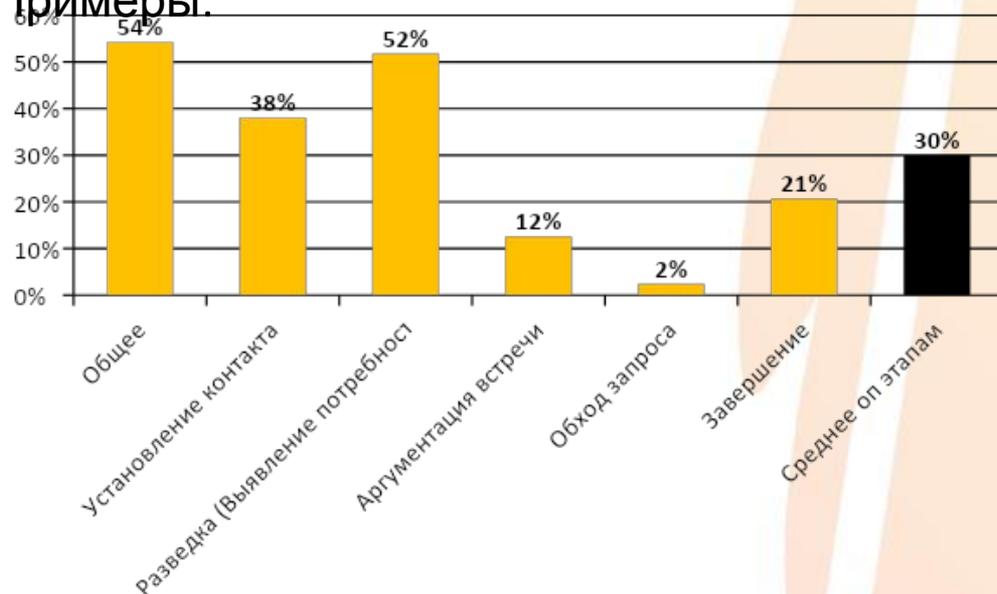
**клиентами** оценки и рейтинга этапов продаж и продавцов

**Процесс:** Прослушивание телефонных звонков

**Результат:** Аналитический доклад, рекомендации в виде плана действий

**Показатель:** CQ (квалификация работы с клиентом), %.

Примеры:



Рейтинг локаций	CQ,%
Ростов-на-Дону	49%
Сочи	48%
Воронеж	42%
Екатеринбург	41%
Санкт-Петербург	27%
Тюмень	23%
Липецк	14%
Новосибирск	13%

## **По результатам исследования вы получите**

Рейтинг по продавцам, для ответа на вопрос – **Какие продавцы имеют наибольший потенциал для развития?**

Рейтинг по этапам продаж, для ответа на вопрос – **На каких этапах общения с клиентом возникает упущенная прибыль?**

План действий для ответа на вопрос – **Какие действия нужно предпринять для увеличения конверсии входящего трафика в сделки?**

# **Ваши решения развивают Ваш бизнес**

**Давид Убайдулаев, тренер -**

**консультант**

**+7 911 811 01 72**

**David@peach-bear.ru**

**Peach and Bear Consulting**

**Превращаем план в факт**

**+7 812 243 11 50**

**[www.peach-bear.ru](http://www.peach-bear.ru)**