Карта необходимых начальных знаний каждого Сотрудника

1. Понимание Бизнеса Клиента
знание целей и бизнес процессов Клиента
2. Понимание Бизнес Мышления Клиента
Умение рассуждать бизнес ценностью Клиента
Цель: понимать что действительно нужно Клиенту, для того чтобы делать не то, что просит Клиент, а то, что будет работать на достижение его бизнес результата.

1. Книга
    a. "Отчаянные аккаунт менеджеры"
2. Третье правило Глеба Жиглова
    a. "Искренне интересоваться человеком"
3. Выделение основных отраслей и разбор каждой из них
    a. Строительство. Методичка от Ивана Аверьянова

Умение разговаривать с Клиентом/Коллегами. Это умение слушать, слушать и доносить свою позицию до Клиента/Коллег, умение убеждать Клиента, работать с его ожиданиями и возражениями.
Цель: вывод Клиента в партнерскую позицию. Мы не подрядчики, мы партнеры, мы на равных с Клиентом. Мы также как и Клиент работаем на его бизнес результат.

Книги:
1. Челдини "Психология влияния"
2. Управление отделом продаж. Лукич.

Видео
1. Эффективные продажи. Лукич.
2. Управление отделом продаж

Достижение бизнес результата Клиента. Мы работаем даже не на Клиента, а на Клиентов наших Клиентов

1. Продукт
    a. разобраться с понятием продукта
2. Книга
    a. Клиенты на всю жизнь

Знание ИТ части на уровне ИТ директора
Цель: умение сделать сборку оптимальных ИТ решений и необходимых Бизнес Процессов работающих на достижение целей Клиентов сейчас и в будущем.

1. Курсы по проф. знаниям
    a. Курсы по 1С, аттестация по 1С
    b. Курсы по Битрикс и т.д.
2. Подкасты
    a. Тинкофф "Кем ты стал"

Знание чем занимается Компания, стратегии, основных приоритетов.
Знание к кому по какому вопросу обращаться, какие подразделения чем занимаются.
.
Цель: обеспечить Клиенту лучший сервис

1. Папка новичка
2. Корп. портал
3. Наставник

Список обязательных книг и видео на корп.портале

первый.Бит

1bit.ru