

Экзамен: Программа повышения эффективности управления продажами в Региональной финансовой организации

Участники мини-
группы:

1. Ильяс Фаткулин
2. Игорь Герасименко
3. Уалихан Нысанов
4. Максим Филюшкин
5. Наталья Егай

Целевая аудитория (ЦА)

№	Вопрос	Ответ
1	Какие проблемы испытывает потребитель, чего боится	Проблемы: <ul style="list-style-type: none">- Трудности в быстром нахождении финансовых средств для поддержки бизнеса или срочных выплат в связи с необходимостью (мероприятия, покупки). Страхи: <ul style="list-style-type: none">- Разорение в связи с неурожайностью года, невыплата кредитов и т.д.;- Ухудшение экономической ситуации;- Быстрый рост темпа девальвации; обесценивание тенге- Безработица; локдаун
2	Интересы	<ul style="list-style-type: none">- беспроцентная расрочка- Займы краткосрочные- Долгосрочные займы (с наименьшим сбором пакета документов)- Онлайн услуги;- рефинансирование- низкая % ставка- депозит на выгодных условиях- страхование
3	Куда ходит, что посещает (он-лайн/офф-лайн места концентрации вашей ЦА)	<ul style="list-style-type: none">• турфирма;• Посещают кафе, бары, рестораны• отдых на природе, мужчины - рыбалка, женщины- торговые центры и магазины для покупок;

Мероприятие/Решение №1

Что необходимо сделать:	Увеличить процент выполнения плана продаж, учитывая извлеченные уроки 2019-2020 года
Ключевой показатель эффективности:	процент выполнения плана продаж
Инструкция по реализации (алгоритм):	<ul style="list-style-type: none">- Увеличение и удержание клиентской базы , расширение целевой аудитории и увеличение доли рынка- Создание новых продуктов и промоактивностей- Постепенная цифровизация компании(<i>роботизация БОТ на FAQ запросы, приложение на смартфоны, онлайн-продажи и т.д.</i>);- Коллаборации с посредниками по продажам продуктов и услуг (<i>стоматология, строительные компании, страхование и др.</i>);- Внедрение CRM системы + системы принятия решений+ системы скоринга;- Снижение уровня бюрократии и упрощение;- Поиск новых востребованных продуктов финансирования;- Создание новых каналов распределения (<i>event-продажи, сайт и социальные сети, поисковая реклама, партнерская сеть</i>);- Внедрение сквозной аналитики каналов продаж;- Пересмотр системы мотивация без ограничений с градацией;- Увеличить долю расходов на рекламу и маркетинг из общего бюджета.

Мероприятие/Решение №2

Что необходимо сделать:	Повысить управленческую квалификацию РОП-ов
Ключевой показатель эффективности:	<ul style="list-style-type: none">- Среднее отклонение оценки РОП-ов от профиля должностных позиций;- Процент текучести кадров по инициативе сотрудников;
Инструкция по реализации (алгоритм):	<ul style="list-style-type: none">- Увеличение бюджета на обучение сотрудников;- Создание плана обучения ТОП менеджеров;- Проводить анализ среднего отклонения стратегических показателей;- Пересмотр системы внутреннего рекрутинга в организации;- Внедрение системы сквозного КРІ для руководящих позиций;- Создание культуры непрерывного обучения и развития.
Необходимые ресурсы: <i>Информация; Материалы; Деньги; Документы; Оборудование; Технологии (IT/системы)</i>	<ul style="list-style-type: none">- Применение новых методов и инструментов обучения персонала;- Разработка стратегического плана развития организации;

Мероприятие/Решение №3

Что необходимо сделать:	Цифровизация компании
Ключевой показатель эффективности:	Количество договоров подписанных онлайн
Инструкция по реализации (алгоритм):	<p>В новых реалиях жизни, когда всем удобно и комфортно не выходя из дома и без отсутствия бюрократии получать займы, необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none">- Внедрение цифровизации, создания мобильной платформы, сайта- удобное и доступное регистрирование на порталах/приложениях для физ и юр лиц- внедрение CRM системы- внедрение BIG DATA- внедрение BI аналитики данных- удобное отображения займа, процентных ставок и расшифровки о конечной переплате или экономии в случае досрочного погашения- QR код
Необходимые ресурсы: <i>Информация; Материалы; Деньги; Документы; Оборудование; Технологии (IT/ выполнения)</i>	IT поддержка, внедрение системы
Исполнитель:	IT, отдел продаж

Мероприятие/Решение №4

Что необходимо сделать:	Увеличить количество новых привлеченных клиентов
Ключевой показатель эффективности:	Отношение Кол-ва новых привлеченных клиентов текущего периода к предыдущему
Инструкция по реализации (алгоритм):	<ul style="list-style-type: none">- Увеличение расходов на маркетинг и рекламу;- Поиск и раскрытие своей ключевой компетенции;- Поиск новых клиентов у нового поколения Z;- Создание современных и инновационных каналов распределения;- Размещение info по каждому конкретному виду кредитования, онлайн платформы;- Анализ исторического следа в соц сетях;- Проведение анализа потенциальных клиентов;- Проведение event-встреч.
Необходимые ресурсы: <i>Информация; Материалы; Деньги; Документы; Оборудование; Технологии (IT/ выполнения)</i>	<ul style="list-style-type: none">- Продвижение IT услуг;- Услуги профессиональных маркетологов;

Мероприятие/Решение №5

Что необходимо сделать:	сократить текучку кадров
Ключевой показатель эффективности:	количественный показатель новых и уволенных сотрудников
Инструкция по реализации (алгоритм):	<ul style="list-style-type: none">- Внедрение анонимного анкетирования сотрудников- Внедрение коуч сессий и получение обратной связи- Выявление сильных сотрудников, для программы “преемственности” (подготовка кадров к росту)- Проведение ROAD MAP - визуализировать всем сотрудника стратегию компании, показывая, что работа каждого востребована в достижении результатов и эффективности- Для улучшения командной работы внедрение “командного бонуса” (в VUCA мире и для работы с новым поколением, для выявления лидера в команде, лучшей мотивации и достижения хороших результатов)- беспроцентный займ сотруднику раз в год в пределах его 6-месячной заработной платы.- Внедрение программы “Получи звезду” в 5 номинациях, когда сотрудники дарят другие сотрудники за помощь, за быстроту ответов и тд, подсчет к ROAD MAP, вручение грамот , сертификатов и признание коллег.- Обучение и повышение квалификаций за счет работодателя- Создание онлайн библиотеки
Необходимые ресурсы: <i>Информация; Материалы; Деньги; Документы; Оборудование; Технологии (IT/аппаратные)</i>	упорная работа HR команды, поддержка IT сотрудника компании, бюджет на сертификаты и грамоты и проведения конференции

- **Накануне (ДО защиты презентации)** каждая группа вывешивает на портал **презентацию.**
- Защита групповых проектов будет осуществляться он-лайн.
- Каждой группе отводится по 10 минут на Презентацию и по 10 минут на вопросы-ответы.

Экзамен по курсу «УПиПТ»

1. **Определите портрет вашей целевой аудитории.**
2. На основании:
 - изученного теоретического материала по курсу «УПиПТ»
 - проведенных анализов внутренней и внешней среды (в РК1 и РК2)
 - Специфики вашей целевой аудитории (ЦА)

разработайте управленческие и маркетинговые мероприятия позволяющие повысить эффективность управления продажами в исследуемой вами организации. Не менее 5ти мероприятий/решений.