**Чек-лист минимальных требований**

**по адаптации сотрудника отдела продаж.**

**Убедитесь, что на момент выхода сотрудника:**

1. Рабочее место сотрудника готово к работе:установлен телефон, компьютер, выдана гарнитура.
2. Установлен удалённый рабочий доступ, телефония SIP.
3. Создана учётная запись.
4. Почтовый адрес сотрудника добавлен в необходимые группы рассылок;
5. Сотрудник внесен в телефонный справочник компании;
6. Сотрудник добавлен в необходимые корпоративные мессенджеры;
7. **Материал для адаптации актуализирован!**

**День 1.**

**План пошаговой адаптации и список основных вопросов.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Описание** | **Чек (+/-)** |
| **1** | Познакомить с наставником | Требования и мотивация наставника должны быть описаны |  |
| **2** | Познакомить с коллективом | Лично познакомить с коллективом своего ОП или подразделения. В идеале провести экскурсию по производству, показать процессы. |  |
| **3** | Включить сотрудника в систему дистанционного обучения | Если нет, создать |  |
| **4** | Установить корпоративную подпись | Шаблон подписи взять у любого сотрудника, скопировать и изменить. Предупредить, что серверы меняются, операцию нужно провести несколько раз. |  |
| **5** | Предоставить доступ к обучающим материалам «стандарты компании» | Придумать 100 основных вопросов - ответов |  |
| **6** | Рассказать о своём рынке. |  |  |
| **7** | Провести презентацию компании и услуг: | [Лучше](https://www.youtube.com/watch?v=umRRm67W9SQ&list=PLR9ZtytnBruL4ozMzxDPisNm2LVAFCjca) записать ролик и разместить на ютюбе |  |
|  | -Рассказать о деятельности компании, чем занимаемся |  |  |
|  | -Рассказать про географию и филиальную сеть. Особенности работы. |  |  |
|  | -Рассказать про инфраструктуру (склады, машины) |  |  |
|  | -Рассказать о контроле качества |  |  |
|  | -Рассказать об услугах кратко |  |  |
|  | -Ознакомить с прайсом |  |  |
|  | -Рассказать о преимуществах кратко |  |  |
| **8** | Рассказать про основные этапы продаж |  |  |
|  | -Информационная поддержка продаж |  |  |
|  | -Где искать клиентов |  |  |
|  | -Как выйти на ЛПР |  |  |
|  | -Знакомство с ЛПР |  |  |
|  | -Выявление потребности |  |  |
|  | -Работа с возражениями |  |  |
|  | -Отправка предложения |  |  |
|  | -Закрытие сделки |  |  |
|  |  |  |  |

**Практическая работа и тестирование.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Комментарии** |  |
| **1** | Сформируйте базу потенциальных клиентов. | Найдите компании, телефоны, контакты, опишите их деятельность. Чем компания может их заинтересовать? |  |
| **2** | Расскажите о Компании | Чем занимаемся, где находимся, кто наши клиенты |  |
| **3** | Расскажите об услугах компании |  |  |

**День 2.**

**План пошаговой адаптации и список основных вопросов.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Описание** | **Чек (+/-)** |
| **1** | Ознакомить сотрудника с информацией в общем доступе | Описать важность использования информации |  |
| **2** | Научить сотрудника пользоваться прайс-листами: |  |  |
|  | -Расчёты в эксель |  |  |
|  | -Расчёты на калькуляторе |  |  |
| **3** | Ознакомить сотрудника с функционалом сайта. Попросить зафиксировать пожелания, интересные моменты. | Записать ролик на ютюб |  |
| **4** | Ознакомить сотрудника с функционалом личного кабинета. Попросить зарегистрироваться. Попросить зафиксировать пожелания, интересные моменты. | Записать ролик на ютюб |  |
| **5** | Повторить информацию 1 дня |  |  |
| **6** | Как совершить звонок клиенту | Этика делового общения. Основные возражения. |  |
|  |  |  |  |

**Практическая работа и тестирование.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Комментарии** |  |
| **1** | Произвести расчёт стоимости всеми способами | Придумываем задачки для расчёта |  |
| **2** | Выгрузить базу неплательщиков и передать на обзвон по скрипту. |  |  |
| **3** | Задать вопросы о компании по презентации |  |  |

**День 3.**

**План пошаговой адаптации и список основных вопросов.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Описание** | **Чек (+/-)** |
| **1** | Ознакомить с правилами корпоративной культуры |  |  |
| **2** | Ознакомить с правилами деловой переписки |  |  |
| **3** | Ознакомить с преимуществами компании | Должен выучить наизусть |  |
| **4** | Подготовка коммерческих предложений. Правила. Примеры. Шаблоны. |  |  |
| **5** | Этапы продаж. Работа с возражениями, выход на ЛПР |  |  |
|  |  |  |  |

**Практическая работа и тестирование.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Комментарии** |  |
| **1** | Сформировать 5 разных типов коммерческих предложений и отправить руководителю |  |  |
| **2** | Продолжаем обзванивать базу руководителя |  |  |
| **3** | Узнать ЛПР компаний, подготовленных для обзвона первого дня |  |  |
|  |  |  |  |

**День 4.**

**План пошаговой адаптации и список основных вопросов.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Описание** | **Чек (+/-)** |
| **1** | Ознакомить с договором от лица клиента | Необходимо изучить договор и согласовать протокол разногласий. |  |
| **2** | Предоставить доступ в систему CRM |  |  |
| **3** | Обучение CRM | Ролик на ютюб |  |
| **4** | Обучение ERP | Ролик на ютюб |  |
| **6** | Изучить основных конкурентов | Сайты, особенности, предложения, профиль |  |
|  |  |  |  |

**Практическая работа и тестирование.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Комментарии** |  |
| **1** | Подготовить ПСР к договору |  |  |
| **2** | Создать тестовую заявку вместе с наставником |  |  |
| **3** | Осуществить 10 холодных звонков |  |  |
| **4** |  |  |  |

**День 5.**

**План пошаговой адаптации и список основных вопросов.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Описание** | **Чек (+/-)** |
| **1** | Операционная работа с клиентами. | Описать процесс передачи и всю необходимую информацию. |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |

**Практическая работа и тестирование.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Задача** | **Комментарии** |  |
| **1** | Повторить 5 задач первых дней |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |

**Список основных вопросов по проверке знаний сотрудника отдела продаж.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОЦЕНКА от 1 до 5** | | | | |
| **Тип** | **Вопрос** | **день 1** | **день 2** | **день 3** | **день 4** | **день 5** |
| **О компании** | В каком году основана компания? |  |  |  |  |  |
|  | На чём мы специализируемся? |  |  |  |  |  |
|  | В чём разница между продуктами? |  |  |  |  |  |
|  | Какие услуги предоставляет компания? |  |  |  |  |  |
|  | Особенности нашей упаковки? |  |  |  |  |  |
|  | Как мы контролируем качество работы? |  |  |  |  |  |
|  | Сколько филиалов у компании? Назовите их. |  |  |  |  |  |
|  | Каких конкурентов вы знаете? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Услуги** | Какие услуги оказываем? |  |  |  |  |  |
|  | Какие виды упаковки предоставляем? |  |  |  |  |  |
|  | Можем ли мы помочь оформить гарантию? |  |  |  |  |  |
|  | Какие продукты страхуются? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Прайсы** | Где найти прайс-лист? |  |  |  |  |  |
|  | Рассчитать стоимость доставки в калькуляторе |  |  |  |  |  |
|  | Решить задачу по расчёту стоимости (файл эксель) |  |  |  |  |  |
|  | Виды прайс-листов |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Вопросы итогового тестирования сотрудников.**

**Проводится в очной форме руководителем отдела продаж**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Вопросы** | **Фазылова** | **Шмыгун** | **Бочарова** | **Айспринг** |
|  | **айспринг** | **да** | нет | да |  |
| 1 | На чем специализируется Компания? |  | + |  |  |
| 2 | Что такое Продукт1? | - | + | - |  |
| 3 | Что такое Продукт 2? | + | + | + |  |
| 5 | Перечислите основные услуги? | + | + | + |  |
| 6 | Сколько филиалов у Компании? | - | - | + |  |
| 8 | Где адреса терминалов и агентов? | - | - | - |  |
| 4 | Какие сильные направления? Почему? |  |  |  |  |
| 5 | Как быстро произвести расчёт стоимости? | +- | +- | +- |  |
|  | **Игра. Входящий-расчёт стоимости!!!** |  |  |  | Нужен!!! |
| 6 | Какая информация необходима для расчёта стоимости? |  |  |  |  |
| 7 | Где находится прайс на дополнительные услуги? | + | + | + |  |
| 8 | Назовите преимущества перед конкурентами? |  |  |  |  |
| 100 | …… |  |  |  |  |