

Оглавление

Введение	8
Диагностика отдела продаж	12
Глава 1. Определяем эффективную архитектуру отдела продаж	17
Традиционный отдел продаж	17
Двухступенчатый отдел продаж	18
Трехступенчатый отдел продаж	20
Пятиступенчатый отдел продаж	23
Этапы развития бизнеса	27
Глава 2. Скорая помощь — 11 технологий успешных продаж	31
Активные продажи	31
Актив № 1 любого бизнеса — база клиентов	33
Реактивация клиентов. Системный подход	34
Технологии увеличения среднего чека: upsell и cross-sell	35
Быстрый способ уничтожить конкурентов	39
Работа с недовольными клиентами	40
Грамотный сервис — то, чего не хватает в России	41
Обучение клиентов как технология продаж	42
Совещания и летучки	43
Контроль и отчетность	45
Маркетинг-план	45
Глава 3. Внедряем активные продажи	47
Как построить отдел активных продаж	47
Критерии активных продаж	48
Пошаговый план, как построить отдел активных продаж	50
Как грамотно обучать менеджеров	51
Задания в конце главы	59

Глава 4. Пишем скрипты и инструкции	61
Скрипты	61
Регламенты и инструкции	74
Глава 5. Разрабатываем систему контроля и отчетности персонала.	86
Система контроля и отчетности персонала	86
Пакет шаблонов по отчетам	91
Как организовать общее хранение и доступ к отчетности	105
Пошаговый план: как проводить тайного клиента	106
Как проводить планерки и совещания.	114
Глава 6. Пишем Книгу продаж	127
Что такое Книга продаж	127
Какие проблемы возникают без Книги продаж	127
Как понять, нужна ли вам Книга продаж	128
Книга продаж как решение	129
Четыре основных блока Книги продаж.	130
Пример Книги продаж	139
Глава 7. Разрабатываем систему материальной мотивации персонала	140
Типичные проблемы	140
Сотрудники работают не на процесс, а на результат.	141
Куда деваются продажи и клиенты.	142
Эффективная система мотивации.	142
Как грамотно оформлять штрафы, не нарушая закон	159
Как быстро наработать базу клиентов	161
Самый простой способ снизить ЗП, если вы переплачиваете	162
Как рассчитать план продаж	163
Как разработать систему мотивации	164
Глава 8. Нанимаем персонал	168
Основная проблема при найме персонала	168
Сколько стоит нанять сотрудника	169

Что делать, если сотрудники «сливаются»	170
Почему нельзя переложить наем на рекрутинговое агентство . .	172
Фоновый наем на ключевые позиции	173
Пошаговый план разработки системы найма	173
Система обучения для новых сотрудников	204
Шаблон «Адаптационный лист сотрудника»	206
Корпоративный центр развития персонала	208
Удаленные работники и аутсорсинг	209
Как отобрать фрилансеров	210
Шаблон «Пошаговая инструкция по найму персонала»	211
Глава 9. Автоматизируем бизнес-процессы	215
Потолок развития компании.	215
Этапы развития компании.	215
Роли управления компаний	217
Реактивная и проактивная модели поведения в бизнесе	219
Когда нужно приступать к автоматизации бизнеса	220
Что обязательно нужно сделать перед автоматизацией бизнес-процессов	222
Автоматизация бизнес-процессов	223
Пошаговый план автоматизации.	224
Пошаговый план описания бизнес-процесса.	233
Заключение	237
Приложения.	238
Приложение 1. Перечень документов, передаваемых клиенту в рамках консалтинговых проектов компании «Консалтинг 2b» (табл. П1)	238
Приложение 2. Маркетинговое планирование салона красоты .	241