

## **1. Расширение функционала системы Олимп и увеличение числа пользователей.**

Целью данной задачи является **повышение лояльности Клиента** за счет автоматизации рутинных процессов сотрудников. Это способствует увеличению числа удовлетворённых пользователей и закреплению системы Олимп в организации. Данная деятельность должна осуществляться как с сопровождаемыми клиентами, так и с отключившимися.

Для достижения вышеописанной цели Специалисту необходимо встречаться с Клиентами не менее одного раза в месяц для выяснения организации бизнес-процессов и наличия в них проблемных зон.

В ходе выполнения данной задачи Специалист должен выполнять следующие подзадачи:

### **1.1 Проведение встреч с Клиентом**

**Цели встреч** в данном случае могут быть разными, в зависимости от конкретного Клиента. Любая встреча состоит из четырех этапов: планирование, проведение и оформление результата.

#### **1. Этап. Планирование встречи.**

За три дня до начала очередного месяца Специалист обязан предоставить своему непосредственному руководителю план - график проведения встреч с клиентами на предстоящий месяц.

План – график должен содержать ориентировочные календарные даты встреч, а также план:

1. Перечень клиентов.
2. Тема и Цель встречи с каждым Клиентом. (Темы и цели встреч с каждым Клиентом могут быть разными).

*Например, Цель: «Выявить ключевые проблемные зоны в организации работы со служебными записками».* Для данной цели может быть придумана любая тема для встречи (информирование о новых возможностях работы со служебными записками в программе; обсуждение результатов работы ТП и пр.), главное, чтобы клиент был готов к разговору.

Для подготовки к встрече Специалисту необходимо:

1. *Определить участников встречи.* Специалист должен собрать на встречу ключевых пользователей, руководителей отделов, тех, кто наиболее полно владеет ситуацией.
2. *Подготовить базовую информации о клиенте:*
  - выучить паспорт Клиента, если паспорт отсутствует, то планировать встречу так, чтобы по результату встречи можно было его оформить (Паспорт находится на Закладке «Документы» в карточке контрагента).
  - провести анализ обращений в службу технической поддержки, выяснить какие из обращений ещё не решены и по какой причине.
  - сформулировать открытые вопросы для выяснения проблемных зон Клиента, опираясь на его существующую схему работы.

(Например, - «Подскажите каким образом Вы связываете служебные записки входящую в Ваше подразделение и исходящую? Каким образом контролирует исполнение служебных записок, поступающих в ваше подразделение? И т.д.).

3. *Подготовить наглядный материал:*

- презентацию по теме в виде слайдов. При составлении презентации Специалист должен придерживаться регламента проведения презентации.

- информационную листовку. Листовка должна быть оформлена на официальном бланке, должна содержать развернутую информацию по теме, картинки и схемы, отражающие суть информации, а также бизнес – эффекты.

## **2. Этап. Проведение встречи**

При проведении встречи важно помнить цель, ради которой Специалист пришёл.

### *1. Знакомство. Установление контакта.*

В ходе встречи Специалист должен:

- объявить тему визита. Задать подготовленные вопросы, которые позволяют выявить схему работы сотрудников, выяснить проблемы, с которыми они сталкиваются, зафиксировать их.
- если была запланирована презентация, провести её.
- принять обращения в службу технической поддержки.
- актуализировать лист информации, выявить ключевых и обученных пользователей (внести исправления в лист актуализации).

### *2. Информирование клиента о существующих в Компании решениях.*

Специалисту следует коротко рассказать о решениях, которые могут упростить или решить выявленные проблемные зоны Клиента, предложить их демонстрацию.

### *3. Завершение встречи.*

Встреча должна закончиться проявленным у Клиента интересом к нашим продуктам, решениям или услугам, о которых рассказывал Специалист. Далее работу с проявленным интересом следует вести согласно регламента продаж.

## **3. Этап. Оформление результата встречи**

Результатом встречи должно быть оформление Специалистом паспорта Клиента и протокола встречи. Эта информация поможет Специалисту правильно спланировать следующую встречу, подготовиться к демонстрации решений, которые заинтересуют Клиента.

Актуализировать уже имеющийся паспорт требуется один раз в три месяца путем добавления нового файла. Важно именно добавлять новый файл, а не менять предыдущий, т.к. должна сохраняться история схем работы этого Клиента с момента внедрения программы.

Необходимо также составить протокол встречи – это документ, составляемый Специалистом после встречи, состоящий из следующих пунктов:

1. Цель встречи, это конечный результат, ради которого проведена встреча.
2. Дата, время и место встречи.
3. Участники (ФИО и должности).
4. Ход встречи (Описание как проходила встреча, какие вопросы обсуждались).
5. Результат встречи (Каких договорённостей достигли).

В случаях, когда Специалист получил обращения от Клиента, он обязан передать их в службу технической поддержки в виде сообщения.

С теми Клиентами, которых не удалось довести до проекта продажи, следует снова работать по вышеописанному алгоритму.