**Методическая документация «Активные продажи юридическим лицам, сопровождение».**

СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Административный блок (16 документов)
	1. Бизнес-процесс проведения совещаний.
	2. Письмо-приглашение на совещание.
	3. Протокол совещаний.
	4. Особенности проведения совещаний.
	5. Бизнес-процесс контроля за эффективностью менеджеров.
	6. Методическое пособие по работе с CRM-системой.
	7. Тайм-план менеджера по продажам.
	8. Методы мотивации/демотивации менеджеров.
	9. Бизнес-процесс распределения территории.
	10. Распределение территории между менеджерами.
	11. Работа со слоями 2 ГИС.
	12. Методы расширения территории.
	13. Бизнес-процесс взаимодействия абонентского отдела и отдела продаж.
	14. Бизнес-процесс отчетности руководителя отдела продаж.
	15. Отчет о подключении клиентов.
	16. Расчет заработной платы сотрудников отдела продаж.
2. Блок рекрутинга (8 документов)
	1. Бизнес-процесс подбора персонала, холодный поиск.
	2. Список сайтов для поиска персонала.
	3. Принцип фильтрации резюме, основные требования к кандидату.
	4. Образец приглашения на первичное интервью.
	5. График собеседований.
	6. Анкета кандидата.
	7. Персональное интервью.
	8. Пример информирования соискателей о решении.
3. Блок обучения персонала (5 документов)
	1. Бизнес-процесс обучение персонала.
	2. Корпоративная книга продаж.
	3. Рабочая тетрадь менеджера, часть 1.
	4. Рабочая тетрадь менеджера, часть 2.
	5. Итоговая аттестация менеджера.
4. Блок менеджера по продажам (26 документов)
	1. Бизнес-процесс работы с территорией.
	2. Список подключенных объектов.
	3. Пример коммерческого приложения для малого бизнеса.
	4. Пример коммерческого приложения для среднего бизнеса.
	5. Пример коммерческого приложения для крупного бизнеса.
	6. Бизнес-процесс продажи услуг.
	7. Бизнес-процесс отчетности менеджера.
	8. Методическое пособие по работе с CRM-системой.
	9. План проведения ежедневного оперативного совещания.
	10. Бизнес-процесс подключения клиентов.
	11. Реестр заявок на обследование.
	12. Реестр заявок на подключение.
	13. Договор об оказании услуг связи.
	14. Контакт-лист.
	15. Наряд - заказ Интернет.
	16. Наряд – заказ телевидение.
	17. Информационный лист.
	18. Счет на оплату.
	19. Акт сдачи-приемки оборудования и услуг.
	20. Опрос после подключения.
	21. Памятка для абонента.
	22. Бизнес-процесс подключения нового объекта.
	23. Договор о размещении оборудования.
	24. Протокол согласования разногласий.
	25. Схема прокладки кабеля до оборудования.
	26. Схема расположения оборудования.
5. Блок менеджера по сопровождению клиентов (25 документов)
	1. Бизнес-процесс сопровождения клиентов.
	2. Опрос абонентов с целью контроля качества и дополнительных продаж.
	3. Отчет по сопровождению.
	4. Пример тарифной сетки для повышения ARPU.
	5. Реестр заявлений.
	6. Соглашение о расторжении.
	7. Акт возврата оборудования.
	8. Изменение тарифного плана- акт сдачи-приемки работ.
	9. Бизнес-процесс прием и конвертация входящих обращений.
	10. Задачи и схема обработки входящего обращения клиентским менеджером.
	11. Заведение сделки на подключение.
	12. Планирование коммуникаций с клиентом.
	13. Проработка воронки продаж.
	14. Бизнес-процесс отчетности менеджера по сопровождению клиентов.
	15. Тайм-план менеджера по сопровождению клиентов.
	16. Бизнес-процесс работы с должниками.
	17. Текст СМС, электронных писем для отправки должникам.
	18. Отчет по должникам.
	19. Распределение ролей менеджеров и бухгалтеров.
	20. Список документов для передачи дела в суд.
	21. Текущий ежемесячный документооборот.
	22. Ведомость по звонкам.
	23. Общий отчет юридические лица.
	24. Отправка документов по электронной почте.
	25. Инструкция по перезаключению договоров.
6. Блок документации, необходимой в работе (22 документа)
	1. Договор Интернет.
	2. Договор Интернет, отключение с неустойкой.
	3. Договор на Локальную сеть.
	4. Договор ТВ.
	5. Договор Телефония.
	6. Дополнительное соглашение.
	7. Приложение № 1 к договору Интернет.
	8. Приложение № 2 к договору Интернет.
	9. Соглашение о расторжении договора.
	10. Инструкция по заполнению договора.
	11. Инструкция по перезаключению договоров.
	12. Инструкция. Документы необходимые от клиента при заключении договора.
	13. Памятка для абонента при первичном заключении договора.
	14. Памятка для менеджера при первичном заключении договора.
	15. Заявление на допуск к оборудованию.
	16. Заявления на возврат средств.
	17. Заявление на отключение от сети.
	18. Заявление на подключение к сети.
	19. Заявление на приостановление услуг.
	20. Заявление на смену тарифного плана.
	21. Коммерческие предложения на услуги Интернет, ТВ, Телефония.
	22. Презентация для отправки клиентам.

**Для заказа методической документации отдела по работе с корпоративными клиентами «Активные продажи + сопровождение» обращайтесь в компанию «Телекомновация».**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТЕЛЕКОМНОВАЦИЯ****Построение системы прямых продаж** **Управление оттоком абонентов****Согласование доступа с жильцами****Стратегия и бизнес-процессы****Разработка рекламных кампаний** | **тел.: +7 (920) 778-87-13****E- mail: dir@tcnov.com****сайт: tcnov.com**  |