



PROCEDURES S A L E S P R O J E C T

ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΝΑΔΟΜΗΣΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



We care about you

Thessaloniki, May 2009



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia

ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΑΔΙΩΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ PROJECT

1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ / ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – MARKETING,
2. ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ,
 - Δόμηση Back Office
 - Αναδόμηση Front Office
3. ΔΩΡΕΑΝ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ SALES MANAGER CRS-CRM,
4. TRAINING & ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΩΣ SALES MARKETING COORDINATOR
5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΟΥ PROJECT.





ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ / MARKETING

Σας αναλύουμε το σχέδιο δράσης που θα μπορούσαμε να εφαρμόσουμε σε μια ενδεχόμενη συνεργασία μαζί σας, για να αξιολογήσετε τη δυναμική μας και τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε.

Αρχικά θεωρούμε ως δεδομένο ότι θα απευθυνθείτε σε μεγάλο φάσμα της αγοράς, αλλά λόγω των ιδιαιτεροτήτων της αγοράς θα πρέπει να κινηθείτε πιο στοχευμένα:

Για τη σωστή αναδιοργάνωση των διαδικασιών εμπορικού σας Τμήματος χρειάζονται:

1. να στηθούν οι ενδεδειγμένες διαδικασίες και να δοθούν οι ρόλοι σε κάθε στέλεχος σας,
2. να τοποθετηθεί μηχανογράφηση για να εκτελεστούν και να ελεγχθούν οι διαδικασίες και οι ρόλοι που έχουν δοθεί,
3. να αναδιοργανωθούν οι αρμοδιότητες στο νυν προσωπικό σας και να εργαστούν όλοι μαζί, σαν ομάδα, καθώς ο ένας θα συμπληρώνει τον άλλον,

Αναλυτικά οι τεχνικές και οι διαδικασίες που θα εφαρμοστούν στην επιχείρησή σας είναι οι κάτωθι:

I. ΔΟΜΗΣΗ – ΑΝΑΔΟΜΗΣΗ & ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ / MARKETING

Σκοπός μας για τα ενεργά μέλη:

- να έχουμε την πλήρη διαχείριση τους εύκολα με σωστή καταγραφή των στοιχείων τους και των συνεργατών τους ,
- να μπορούμε να επικοινωνούμε ευκολότερα (email/ fax/ sms),
- να μπορούμε να παρακολουθούμε σωστά τη λήξη των συμβολαίων τους,
- να τους ενημερώνουμε για νέες υπηρεσίες και προϊόντα μέσω προμηθευτών που μπορούν να ενισχύσουν την εικόνα τους ως επιχείρηση,
- να ενεργοποιήσουμε τις αυθόρμητες συστάσεις τους σε υποψήφια μέλη

Σκοπός μας για τα υποψήφια μέλη:

- να ενημερωθούν σωστά για την ύπαρξη του ΠΑΣΚΕΔΙ και το έργο του,
- να γίνουν ενεργά μέλη

Σκοπός μας για το Νομικό τμήμα:

- να ελέγξουμε την παρεχόμενη υπηρεσία προς τα μέλη του ΠΑΣΚΕΔΙ





- να ενταθούν στη λογική του Προμηθευτή

Σκοπός μας για τους Προμηθευτές:

- να δημιουργήσουμε τις προϋποθέσεις να μας γνωρίσουν και να ικανοποιηθούν από το έργο,
- να κερδίσουμε μέσω των προϊόντων τους προς τα μέλη

▪ **Αρχικά για το back office (η υποστήριξη πωλήσεων εκ των έσω)**

Ως βασικό στέλεχος για τον ρόλο αυτό ορίζεται η Sales Marketing Coordinator

A. Δόμηση Back Office και εφαρμογή των κάτωθι τεχνικών

1. **Τα βασικά βήματα του target marketing** προκειμένου να προσεγγίσετε ενδεδειγμένα την αγορά. Η πιο εφαρμοσμένη τεχνική για οποιαδήποτε μορφή εταιρίας που κινείται "επιθετικά" με σκοπό τη διεύρυνση της κερδοφορίας της.

Απαιτούνται ως διαδικασίες:

- Ενδεδειγμένο Target group και καταχώρηση σε περιβάλλον **CRM**,
- Δομή fax ή email για αρχική προσέγγιση πελάτη (με αναφορά σε κράχτη προϊόν ή τη διαφοροποίηση μας),
- Script τηλεφωνικής προσέγγισης,
- Μαζική αποστολή fax/email,
- Τηλέφωνο διερεύνησης για ανάγκες πελατών η τη δημιουργία αυτών,
- Διαδικασία κλεισίματος ραντεβού,
- Εκτύπωση report/καρτέλα πελάτη,
- Ραντεβού,
- Παρουσίαση με τη λογική του συμβούλου πωλήσεων,
- Data entry αποτελέσματος ραντεβού και δόμηση προσφοράς,
- Fu για κλείσιμο πελάτη,

Τόσο για ενεργοποίηση νέων μελών, προμηθευτών και Νομικών,

2. **Direct Mail** για την άμεση και μαζική επικοινωνία σας **με το κοινό που επιθυμείτε για την ενεργοποίηση ή την ανίχνευση τους,**
3. **Άνοιγμα νέας αγοράς.** Βήμα – βήμα οι διαδικασίες προκειμένου να αξιολογήσετε τη δυνατότητα διεύρυνσης σας – αν σας συμφέρει ή όχι με το μικρότερο κόστος,

Απαιτούνται ως διαδικασίες:

- Στόχευση περιοχής,

4



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia



- Δομή fax ή email για αρχική προσέγγιση πελάτη (με αναφορά σε κριτήρια προϊόν ή τη διαφοροποίηση μας),
 - Script τηλεφωνικής προσέγγισης,
 - Μαζική αποστολή fax/email,
 - Τηλέφωνο διερεύνησης για ανάγκες πελατών η τη δημιουργία αυτών,
 - Διαδικασία κλεισίματος ραντεβού,
 - Εκτύπωση report/καρτέλα πελάτη,
 - Ραντεβού,
 - Παρουσίαση με τη λογική του συμβούλου πωλήσεων,
 - Data entry αποτελέσματος ραντεβού και δόμηση προσφοράς,
 - Φυ για κλείσιμο πελάτη,
4. **Τηλέφωνο-πώληση** για την πιο ποιοτική και άμεση προσέγγιση πελατών υποψηφίων και ενεργών, τόσο για κλείσιμο ραντεβού (με τους υποψηφίους πελάτες), όσο και για πώληση προϊόντων. Πόσο θα μπορούσατε να μειώσετε το κόστος και να αυξήσετε το τζίρο ανά πελάτη αν τον παρακολουθείτε σωστά, του προτείνετε νέους κωδικούς, μιλάτε μαζί του για τυχόν προβλήματα και προλαβαίνετε κάθε ανταγωνιστή σας ? Αξίζει να επισκέπτεστε κάθε πελάτη ? Μήπως το κόστος είναι μεγαλύτερο από το τζίρο που σας κάνει ο κάθε πελάτης σας ?
5. **Ενεργές Δημόσιες σχέσεις**, κάτι πολύ σημαντικό για την καλή λειτουργία της επιχείρησής σας. Με τον τρόπο αυτό μπορείτε να είστε σίγουροι ότι “κρατάτε” ικανοποιημένους τους πελάτες σας καθώς ενδιαφέρεστε για αυτούς. Ακολουθώντας τα μηνύματα της σύγχρονης και απαιτητικής πλέον αγοράς, προσφέρουμε σε κάθε επιχείρηση απλά και “ανθρώπινα εργαλεία” **ενεργών Δημοσίων Σχέσεων**, προκειμένου όλοι οι πελάτες σας να νιώσουν τη διαφοροποίησή σας σε σχέση με ομοειδείς επιχειρήσεις του χώρου.
- Απαιτούνται ως διαδικασίες:**
- Η δόμηση των επιστολών,
 - Ο προγραμματισμός με τον υπεύθυνο πωλήσεων.
6. **Διεύρυνση πελατολογίου σε δυο επίπεδα:** **α)** του δικτύου πωλήσεων καθώς επισκέπτονται στοχευόμενα υποψηφίους πελάτες σε περιοχές που θέλετε να “ανεβάσετε”, **β)** μέσα από την εταιρία (Back Office), καθώς στοχευμένα μπορούμε να επιλέξουμε το κοινό που επιθυμούμε και να πλησιάσουμε πελάτες για να αξιολογήσουμε το προφίλ και τη διάθεση τους προς συνεργασία,
7. **Customer Care** και η διαχείριση των πελατών-σύγχρονες διαδικασίες για σύγχρονες εταιρίες,
8. **After sales service.** Η πιο σύγχρονη τεχνική η οποία έχει τεράστια αποτελέσματα σε νυν πελατολόγιο. Συσφίγγει τις σχέσεις μας, παίρνουμε συστάσεις σε τακτά διαστήματα και το πιο σημαντικό, προωθούμε τα προϊόντα η υπηρεσίες που μπορεί να καταναλώσει ο πελάτης μας.





Τεχνική που μπορεί **να αυξήσει κατακόρυφα το πελατολόγιο μας και να ανεβάσει το τζίρο ανά πελάτη. 100% αποτέλεσμα σε 100 ικανοποιημένους πελάτες.**

14. **Διαχείριση Προβλημάτων** και ικανοποίηση πελατών(πελατοκεντρική πολιτική) βάσει ISO,
15. **Email Marketing:** ότι πιο σύγχρονο υπάρχει ως τεχνική τη στιγμή αυτή στο χώρο των επιχειρήσεων. Όλη η διαδικασία και τα tools, το αποτέλεσμα και η μεγάλη αναγνωσιμότητα που θα αποκτήσετε στο πελατολόγιο σας,

▪ **Σε 2^ο επίπεδο για το front office (το δίκτυο πωλήσεων σας)**

Εσάς αρχικά έως ότου βγάλουμε νεκρό σημείο και βάλουμε τον πρώτο πωλητή

B. Αναδόμηση Front Office & εφαρμογή με τις κάτωθι τεχνικές

16. **Reporting system** για την καλύτερη παρακολούθηση του δικτύου πωλήσεων. Σκεφτείτε πόσα στοιχεία δεν θα φτάσουν μέχρι εσάς και τι χάνετε καθημερινά από την ελλιπή ενημέρωση σε σχέση με το πελατολόγιο σας.
Πρέπει να διεκδικείτε και τη μέσο - μακροπρόθεσμη απόδοση και όχι μόνο την άμεση,

Απαιτούνται ως διαδικασίες:

- Εκπαίδευση δικτύου πωλήσεων

17. **Δρομολόγηση Πωλητών:** δομημένο ημερήσιο / εβδομαδιαίο / μηνιαίο δρομολόγιο πωλητών, με στόχο επαφές πελατών, σωστή προώθηση των προϊόντων για επαναληπτική, προώθηση προϊόντων που μπορούν να τοποθετηθούν, σωστή πληροφόρηση σε διοίκηση. Πετυχαίνετε έτσι σωστή παρακολούθηση ενεργών πελατών, αύξηση τζίρου ανά πελάτη και φθινό δρομολόγιο.
18. **Σύμβουλος πωλήσεων – Απευθύνεται στον άνθρωπο – πωλητή.** Τεχνική που έχει υιοθετηθεί από όλες τις εξελισσόμενες εταιρίες το 2003 και έχει δώσει δικαίωμα στο κάθε πωλητή να αυξήσει τη κλεισιμότητα του. Εκπαιδεύει τον κάθε πωλητή να αντιλαμβάνεται τι εστί κύκλος εργασιών και να διεκδικεί και την μακροπρόθεσμη απόδοση του κάθε πελάτη. Συγχρόνως η επιχείρησή μας έχει πιο ποιοτική πληροφόρηση για τα Προϊόντα που μπορεί να καταναλώσει ο πελάτης μας σε διάρκεια χρόνου, ακόμη και σε περιπτώσεις αντικατάστασης του πωλητή,

6



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia



19. **Key Account:**(τεχνική για τον Διευθυντή πωλήσεων) η σωστή και ταχτική παρακολούθηση μεγάλων πελατών με όλα τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά ενημέρωσης από τον Διευθυντή πωλήσεων,
20. **Δόμηση Bonus System:** Τα Bonus δεν είναι μόνο οικονομικά. Υπάρχουν bonus που συνδέονται με την ικανοποίηση της εταιρικής ταυτότητας κάθε στελέχους, αλλά πάντα πρέπει να συνδέονται με το **“νεκρό σημείο”**. Bonus – Τρόποι / Bonus – Χρόνος,
21. **Δόμηση Εμπορικής Πολιτικής:** Είναι καιρός να δομήσετε τη δική σας εμπορική πολιτική για να μπορέσετε να προωθήσετε πιο άρτια τα προϊόντα / υπηρεσίες σας και να καταφέρετε να εισπράξετε χωρίς προβλήματα.

II. ΔΩΡΕΑΝ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ SALES MANAGER CRS- CRM

Το **Sales Manager CRS - CRM** (Customer Relationship Management / **Strategy** είναι το πιο εξελιγμένο **CRS - CRM** το οποίο έχει κατασκευαστεί αποκλειστικά για την Ευρωπαϊκή αγορά. Η μεγαλύτερη **διαφοροποίηση** του είναι, **η εφαρμογή όλων των σύγχρονων τεχνικών marketing και πωλήσεων που «τρέχουν» στην Ευρώπη** .

Όλες οι τεχνικές Marketing και πωλήσεων όπως αυτές παρουσιάζονται μέσα από την διαδικασία ISO, ενισχύουν την ανάπτυξη της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας που αναδεικνύει πάντοτε μια επιχείρηση ενώ συγχρόνως την ωθεί σε καθαρά επιθετική πολιτική.

“ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ” CRS – CRM-TOOLS

Το **Sales Manager CRS - CRM** δεν είναι ένα απλό software αλλά η πρακτική εφαρμογή (know-how) της ανάπτυξης μια επιχείρησης – Οργάνωση – Πωλήσεις – Δημόσιες Σχέσεις – After sales service – μόνιμη εκπαίδευση – δρομολόγηση – συστάσεις κλπ με **38 Τεχνικές Marketing Πωλήσεων**.

Δεν σας προτείνουμε μόνο πρόγραμμα

Σας προτείνουμε την ανάπτυξη της εταιρείας σας μέσα από ένα **CRS προσαρμοσμένο μόνο για εσάς με στρατηγική για την εξέλιξή σας και μόνο**

The Customer Relationship Strategy



“Εργαλεία” – Tools

Αναλυτικά μέσα στο **Sales Manager CRS - CRM** εμπεριέχονται όλα τα σύγχρονα “εργαλεία” προκειμένου η εργασία σας να γίνει πιο ευέλικτη και αποδοτική.

- Δίδεται demo company profile για τη πιο σωστή ανάπτυξη της επικοινωνιακής σας πολιτικής,
- Δίδονται όλες οι επιστολές για την ενημέρωση των πελατών για πρώτη προσέγγιση καθώς και για την γενικότερη επικοινωνία,
- Οι βασικές αρμοδιότητες θέσεων εργασίας της επιχείρησής σας,
- Τα έντυπα ενημέρωσης που πρέπει να καταγράφει κάθε τμήμα μέσα στην επιχείρησή σας,
- Εσωτερικά έντυπα ενημέρωσης του προσωπικού προκειμένου να ακολουθούνται οι εντολές σας - πρακτικά,
- Δίδεται ο πιο σύγχρονος τρόπος εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων. Το πώς πρέπει να δημιουργηθεί ένα **manual πωλήσεων**, τι θα εμπεριέχει, το πώς θα δημιουργηθεί και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσετε προκειμένου το δίκτυο πωλήσεων να είναι άρτια εκπαιδευμένο και να μεταφέρονται στην επιχείρησή σας ποιοτικές πληροφορίες,
- Δίδεται το πιο σημαντικό κομμάτι στο εμπορικό κομμάτι : ο **Χειρισμός αντιρρήσεων**. Τρόποι επικοινωνίας που πρέπει να γνωρίζουν όλα τα άτομα που εμπλέκονται στη διαδικασία και συνομιλούν με πελάτες. Σκεφτείτε πόσο χρόνο χρειαστήκατε **εσείς** για να βρείτε τον ιδανικό χειρισμό των πελατών σας για εισπράξεις και πωλήσεις – Προσφέρετε το στους ανθρώπους σας. Θα φέρουν γρήγορα το επιθυμητό αποτέλεσμα,
- Πρότυπα προσφορών και εξερχόμενων για σωστή επικοινωνία με τους πελάτες σας,
- Οργανόγραμμα για η λογική ανάπτυξης της επιχείρησής σας,
- Ηλεκτρονικά reports για την παρακολούθηση της σωστής εφαρμογής των αρμοδιοτήτων των στελεχών σας και εντολών σας,
- Διαδικασία δημοσίων σχέσεων για την σύσφιξη των σχέσεων σας με τον κάθε πελάτη,
- Όλα τα script για την επικοινωνία σας με τους πελάτες σε κάθε θέση εργασίας,
- Η στρατηγική ανάπτυξης για κάθε είδους εταιρία και για κάθε χώρο.

Η εφαρμογή και η εκπαίδευση περιλαμβάνει:

- Ηλεκτρονική Οργάνωση της επιχείρησής σας (**Γραμματειακή υποστήριξη, ηλεκτρονική εποπτεία προσωπικού, καθορισμός αρμοδιοτήτων θέσεων εργασίας, χάραξη πολιτικής πωλήσεων, δρομολόγηση και εποπτεία δικτύου πωλήσεων, Target Marketing**)
- Εκπαίδευση σε ενδεδειγμένη DATA BASE υποστήριξης πωλήσεων σε Η/Υ - Follow up δικτύου πωλήσεων,
- Αξιολόγηση target group,
- Διαδικασία αξιολόγησης μηνυμάτων από την αγορά σε σχέση με τον ανταγωνισμό,
- Επιμόρφωση σε χειρισμό αντιρρήσεων πελατών – εκπαίδευση στελεχών πωλήσεων (τεχνικού περιεχομένου – πωλήσεων),
- Επιμόρφωση σε doping στελεχών πωλήσεων,

8



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia



- Οργάνωση εργατωρών στελεχών,
- Στοχοποιήσεις πωλητών βάση ημερήσιων επισκέψεων πελατών,
- Καθορισμός αρμοδιοτήτων θέσης,
- Επιμόρφωση σε δημοσιοσχετιστική πολιτική υποστήριξης δικτύου πωλήσεων – πελατών,
- Οργάνωση δημοσίων σχέσεων,
- Hunting υποψήφιων πελατών βάσει **τεχνικής αξιολόγησης και πίεσης μη ενεργών πελατών για περιορισμένο χρόνο, με σκοπό την ενεργοποίησή τους,**
- “Εργαλεία” υποστήριξης – πλήρη αξιοποίηση – **επικοινωνία,**
- Καθορισμός της έντοιας απόδοσης – τα στάδια και το αποτέλεσμα,
- Ενδεδειγμένοι τρόποι ενημέρωσης διοίκησης.

‘ ‘ ΕΛΕΓΧΟΣ ‘ ‘

Με το **SALES MANAGER CRM-CRS** η Διοίκηση έχει τη δυνατότητα να ‘ ‘ελέγχει‘ ‘ συμβουλευτικά τόσο το back office όσο και το front office και να καθοδηγεί διορθωτικά.

Κωδικός	Όνομα	Διεύθυνση	Τηλέφωνο	Τύπος	Κατάσταση	Ποσό Πωληθέντων	Ποσοστό
1001	ΑΝΤΩΝΗΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234567	Κλάση	Ενεργός	1500	100%
1002	ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234568	Κλάση	Ενεργός	1200	80%
1003	ΠΑΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234569	Κλάση	Ενεργός	1800	120%
1004	ΕΛΕΝΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234570	Κλάση	Ενεργός	1100	75%
1005	ΧΡΗΣΤΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234571	Κλάση	Ενεργός	1600	110%
1006	ΣΟΦΙΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234572	Κλάση	Ενεργός	1300	90%
1007	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234573	Κλάση	Ενεργός	1700	115%
1008	ΑΝΔΡΕΑΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234574	Κλάση	Ενεργός	1400	100%
1009	ΚΑΤΑΡΙΝΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234575	Κλάση	Ενεργός	1250	85%
1010	ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234576	Κλάση	Ενεργός	1900	130%
1011	ΕΛΙΣΑΒΕΤ	ΑΘΗΝΑ	2101234577	Κλάση	Ενεργός	1150	78%
1012	ΧΡΗΣΤΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234578	Κλάση	Ενεργός	1650	112%
1013	ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234579	Κλάση	Ενεργός	1350	95%
1014	ΠΑΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234580	Κλάση	Ενεργός	1750	118%
1015	ΕΛΕΝΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234581	Κλάση	Ενεργός	1280	88%
1016	ΧΡΗΣΤΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234582	Κλάση	Ενεργός	1680	114%
1017	ΣΟΦΙΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234583	Κλάση	Ενεργός	1380	98%
1018	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234584	Κλάση	Ενεργός	1780	122%
1019	ΑΝΔΡΕΑΣ	ΑΘΗΝΑ	2101234585	Κλάση	Ενεργός	1450	105%
1020	ΚΑΤΑΡΙΝΑ	ΑΘΗΝΑ	2101234586	Κλάση	Ενεργός	1320	92%

‘ ‘ REPORTS ‘ ‘

Τα reports μέσω του **SALES MANAGER CRM-CRS** είναι άπειρα (n) με δυνατότητα να επιλέγει ο κάθε χρήστης και να δημιουργεί όσα επιθυμεί.





III. TRAINING & ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΣΑΣ

Το στέλεχος το οποίο θα ' 'τρέξει' ' το project σε συνεργασία με την εταιρία μας, θα πρέπει να αναβαθμιστεί από την εταιρία σας (αν υπάρχει) ή να σας προταθεί. Είναι το άτομο το οποίο θα συνεργαστεί μαζί μας προκειμένου να συνεχίσει την εφαρμογή και ανάπτυξη του τμήματος πωλήσεων σας.

Σας παρουσιάζουμε το προφίλ της θέσης εργασίας:

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ SALES MARKETING COORDINATOR

- Τήρηση της ιεραρχίας της εταιρείας,
- Προσέγγιση υποψηφίων πελατών με τα επικοινωνιακά ' ' εργαλεία ' ' που έχει στη διάθεση της,
- Συντονισμός και εποπτεία του έργου των πωλητών σε συνεργασία με Διευθυντή Πωλήσεων,
- Follow up προσεγγίσεων πελατών και τηλεφωνική ενημέρωση με σκεπτικό πώλησης γύρω από το αντικείμενο της εταιρίας. Παράλληλα ενημέρωση τους για ενδεχόμενη ή επικείμενη επίσκεψη του πωλητή στην περιοχή που βρίσκεται η έδρα του πελάτη,
- Ενδεδειγμένο χειρισμό πελατών αναφορικά με τα θέματα που αφορούν το δίκτυο πωλήσεων , καταγραφή όλων των μηνυμάτων και προώθηση τους σε ανάλογα τμήματα.
- Χειρισμός πελατών που επικοινωνούν επιδεικνύοντας ενδιαφέρον προς συνεργασία,
- Ανίχνευση του ενδιαφέροντος των πελατών για το είδος της συνεργασίας και των προϊόντων που θέλουν να απορροφήσουν όπως και αρχική ανίχνευση της δυνατότητας σύναψης συνεργασίας με βάση τις υφιστάμενες συνεργασίες ανά περιοχή,
- Συν-υπεύθυνος για το διαχωρισμό των ζωνών ευθύνης του δικτύου πωλήσεων,
- Συν-υπεύθυνος για την εποπτεία προσέγγισης των υποψηφίων πελατών με τα επικοινωνιακά εργαλεία που έχει στη διάθεση της η επιχείρηση,
- Συν-υπεύθυνος για την εφαρμογή της τεχνικής Διεύρυνση,
- Συν-υπεύθυνος για την εφαρμογή της τεχνικής segmentation,
- Συν-υπεύθυνος για την εφαρμογή της τεχνικής άνοιγμα νέας αγοράς,
- Συν-υπεύθυνος για την εφαρμογή της τεχνικής Reporting system,
- Συν-υπεύθυνος για την εφαρμογή της τεχνικής Δρομολόγηση,
- Συν-υπεύθυνος για την εποπτεία των Follow up –προσεγγίσεων πελατών και τηλεφωνική ενημέρωση γύρω από το αντικείμενο της εταιρίας. Παράλληλα ενημέρωση τους για την ενδεχόμενη ή επικείμενη επίσκεψη του πωλητή στην περιοχή που βρίσκεται η έδρα του πελάτη,
- Συν-υπεύθυνος για την εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής και εισπραξέων σε συνεργασία με το λογιστήριο,
- Συν-υπεύθυνος για την προώθηση στατιστικών στοιχείων σε τμήμα Marketing,
- Συν-υπεύθυνος για την μελέτη των αντιρρήσεων που προσκομίζει κάθε πωλητής και τις απαντήσεις στα ερωτήματα τους,
-

10



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia



- Προώθηση των παραγγελιών (όχι υποδοχή και καταγραφή) προς αρμόδιο τμήμα και καθοδήγηση του πελάτη προς τα εκεί με τις απαραίτητες οδηγίες,
- Υπεύθυνη της τηλεφωνικής παραγγελιοληψίας αν αποτελεί τεχνική την οποία εφαρμόζει η εταιρία,
- Καθοδήγηση και διοίκηση πωλητών σύμφωνα με την πολιτική πωλήσεων που ακολουθεί η Διοίκηση πάντα σε συνεργασία με το Διευθυντή Πωλήσεων,
- Εισηγήση σε Διευθυντή πωλήσεων για διορθωτικές κινήσεις που αφορούν το πελατολόγιο και το χειρισμό πελατών από τους πωλητές,
- Συγκέντρωση των αντιρρήσεων πελατών που προσκομίζουν οι πωλητές και προώθηση σε εβδομαδιαία βάση (πλην επειγόντων περιστατικών) προς τη Διεύθυνση Πωλήσεων για μελέτη μαζί με τυχόν εισηγήσεις που αφορούν τον ενδεδειγμένο χειρισμό,
- Έκδοση δρομολογίων πωλητών και συντονιστική υποστήριξη τους με κάθε τρόπο όταν παρίσταται η ανάγκη κατά τη διάρκεια των δρομολογίων όπως ενημέρωση για το ωράριο κάποιων καταστημάτων ή την απουσία κάποιων μεγάλων πελατών για κάποιες ώρες της ημέρας,
- Ενημέρωση των μεταβολών που αφορούν τον Νυν, Υποψήφιο και άλλο πελατολόγιο με βάση τις κινήσεις του πωλητή,
- Αρχαιοθέτηση εξερχόμενων – εισερχόμενων –προσφορών – έγγραφα που αφορούν πελάτες,
- Καταγραφή όλων των ραντεβού του δικτύου πωλήσεων,
- Υποδοχή και φιλοξενία των εισερχόμενων πελατών,
- Καθημερινός έλεγχος πελατών για Δημόσιες Σχέσεις των πελατών που αφορούν το τμήμα του,
- Επιστασία της Αποστολής ευχετήριων καρτών σε πελάτες,

Η Γραμματεία Πωλήσεων - Sales Marketing Coordinator ως εκπρόσωπος των συμφερόντων της εταιρίας υποχρεούται να καταβάλει το μέγιστο των προσπαθειών, ως προς την επίτευξη των αρμοδιοτήτων και να είναι σε συνεχή συνεννόηση με τη Διοίκηση Πωλήσεων.

Η θέση θεωρείται η πιο σημαντική στο τμήμα πωλήσεων διότι διαθέτει και θεωρητική κατάρτιση πωλήσεων/marketing και είναι εκπαιδευμένη σε σύγχρονα μοντέλα επιχειρήσεων.

IV. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΟΥ PROJECT

Η όλη πρόταση μας έχει σκοπό την υιοθέτηση επιθετικής πολιτικής από την πλευρά σας καθώς η αγορά γίνεται ολοένα πιο ανταγωνιστική.

Βάσει της χρονικής περιόδου και των εταιρικών προτεραιοτήτων, εκτιμούμε πως συνάδει απόλυτα μια ουσιαστική και ολοκληρωμένη προσέγγιση οργάνωσης, η οποία θα είναι σε θέση να εγγυηθεί και παρουσιάσει τη προστιθέμενη αξία της:





- Σαφούς **αναδιάρθρωσης εσωτερικών διαδικασιών** και δομών και της απόλυτης **εφαρμογής** τους, ώστε να είναι σε δεύτερο επίπεδο ξεκάθαρες και οι επαγγελματικές αποστολές του Ανθρώπινου δυναμικού και να υπάρχει δυνατότητα μόνιμης αξιολόγησης,
- Δόμησης μιας **στρατηγικής**, ποσοτικά και ποιοτικά μετρήσιμη σε καθημερινό επίπεδο, η οποία θα αποτελείται από σαφείς **τεχνικές** (συντήρηση ενεργού πελατολογίου, cross sales, διεύρυνση πελατολογίου), καθοδηγούμενη από την εμπορική πολιτική και ικανή να εμφανίζει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Για την υλοποίηση του project σας προτείνουμε 2 λύσεις οι οποίες είναι σε ακολουθία:

A. Πακέτο 1 - SALES MANAGER CRS

Μπορείτε να επιλέξετε το **Πακέτο 1** με συνολικό κόστος από 11.000 σε **4.900€ μετά από έκπτωση** το οποίο εμπεριέχει,

- Την δόμηση και εκπαίδευση όλων των τεχνικών που σας προτείνουμε τόσο στο back office όσο και στο front office,
- Την ΔΩΡΕΑΝ εγκατάσταση του **sales manager CRM software** για την εφαρμογή των τεχνικών που προτείνουμε,

***Συνολικός χρόνος συνεργασίας 5-7 ημέρες και μόνιμη υποστήριξη σε πωλήσεις και marketing .**

αφού στηθούν οι βασικές διαδικασίες και παρακολουθούμε τα μέλη μας,

B. Πακέτο 2 - Rent a manager 12

Ακολουθως μπορείτε να επιλέξετε το **Πακέτο 2** το οποίο εμπεριέχει,

- Τη **μηνιαία παρακολούθηση** της εταιρίας σας από Manager της εταιρίας μας με μηνιαίο κόστος **1.200€** έως ότου αποσαφηνιστεί ακριβώς ο όγκος των εργατοωρών για την υποστήριξη σας οπότε θα συμφωνηθεί νέο κόστος.
- **Με την υπηρεσία αυτή θα έχετε πλήρη κάλυψη σε όλα τα επίπεδα της διαχείρισης της εταιρίας σας και ότι αναγκών θα δημιουργηθούν,**

Σημείωση

- Για τη μεταφορά δεδομένων από το δικό σας λογισμικό/εμπορικό στο **sales manager crs**, το κόστος ανέρχεται σε 80€ ανά εργατοώρα.
- Για την ετήσια τεχνική υποστήριξη το κόστος ανέρχεται σε 400€ ετησίως.
- Κάθε νέα άδεια χρήσης άνω των τεσσάρων(4+1) αδειών χρήσης, έχει κόστος 300€.

12



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia

- Η τυχόν σύνδεση με άλλο λογισμικό της εταιρίας σας χρεώνεται extra (δεν μπορούμε να ορίσουμε κόστος καθώς δεν γνωρίζουμε τις ιδιαιτερότητες σύνδεσης με τη νυν μηχανογράφηση σας).
- **Στα παραπάνω κόστη δεν εμπεριέχεται ο ΦΠΑ 19%.**

Ευελπιστώντας στη συνολική αξιολόγηση των προτάσεών μας, παραμένουμε στη διαθεσιμότητά σας για οποιαδήποτε συμπληρωματική διευκρίνιση ή πληροφορία.

Ευχαριστούμε πολύ που επιλέξατε την εταιρία μας για υποστήριξη σε Sales Services.

Με φιλικούς χαιρετισμούς

Για τη Manager's Office
Εκατός Κώστας
Διεύθυνση Λογιστηρίου

Μπούρα Βασιλική
Project Manager



13



MANAGER'S OFFICE HELLAS
MARKETING & MANAGEMENT SERVICES

Your Business Partner
Athens –Thessaloniki -Nicosia