

Версия 1.0, редакция от 26.01.2017 г.

***Конфиденциально! Только для использования
компаниями-участниками партнёрской программы Битрикс24***

Книга продаж

Битрикс24[®]

Книга продаж Битрикс24	1
Вступление	3
Раздел 1: Зачем нужен Битрикс24	6
Раздел 2: Как продавать Битрикс24	9
2. Воронка продаж Битрикс24.....	9
2.1. Скрипты и речевые модули для выявления лица, принимающего решения в компании и обхода секретаря	12
2.2. Речевые модули на выявление потребностей клиента	16
2.3. Речевые модули по преодолению стандартных возражений	22
2.4. Заккрытие сделки (для новых и повторных продаж)	74
Раздел 3: Стандарты работы с клиентами	78
3.1. Стандарты общения с клиентами и обслуживания клиентов	78
Приложение 1 к Стандартам общения и обслуживания клиентов партнеров Битрикс24	81
Приложение 2 к Стандартам обслуживания и общения с клиентами партнеров Битрикс24: Как вести себя в нестандартных ситуациях при общении с клиентами	84
3.2. Стандарты работы в CRM Битрикс24.....	85
3.3. Стандарты решения технических проблем и прочих обращений клиентов по вопросам поддержки к партнерам. Каналы коммуникаций.	86
3.4. Часто задаваемые вопросы по Битрикс24 и партнёрской программе	88
3.5. Правила выставления счетов и приема оплат от клиентов	95
Раздел 4: Оценка эффективности продавца	99
4.1. Основные критерии эффективности (KPI) менеджера по продажам Битрикс24	99
4.2. Отчетность продавца перед руководителем отдела продаж. Отчетность отдела продаж перед руководителем компании.	102
4.3. Рекомендуемые формы нематериальной мотивации. Рейтинги продавцов.	104
Раздел 5: Правила набора и обучения персонала продаж.....	107
5.1. Принципы набора новых продавцов в отдел продаж.....	107
5.1.1. Вакансия ведущего менеджера по продажам Битрикс24.....	111
5.1.2. Вакансия менеджера по продажам Битрикс24	112
5.1.3. Вакансия руководителя отдела продаж.....	113
5.2. Регламент работы для наставника (руководителя) по обучению нового менеджера по продажам на протяжении 5 рабочих дней.....	114
5.3. Аттестационный лист новичка	120
Что дальше?	124

Вступление

Перед вами книга партнёрских продаж Битрикс24. Вы занимаетесь продвижением нашего уникального продукта, и мы, команда разработчиков Битрикс24, хотим, чтобы продавать его вам было легче, приятнее и эффективнее. Именно с этой целью мы разработали для вас книгу партнёрских продаж.

Что это такое?

Это сборник документов, рекомендаций, инструкций, стандартов и ответов на часто задаваемые вопросы тех, кто продаёт Битрикс24.

Для чего она?

Для того, чтобы партнёры Битрикс24 могли усовершенствовать процесс продаж в своей компании или даже создать отдел продаж практически «с нуля». Результатом использования стандартов, скриптов и системы обучения, планирования и контроля работы менеджеров по продажам для партнера станет рост продаж Битрикс24, увеличение выручки партнера и, как следствие, рост прибыльности его бизнеса.

Давайте посмотрим, как это работает:

Допустим, у вас есть два менеджера по продажам, которые в течении месяца обрабатывают примерно 200 контактов из своей клиентской базы, и вместе заключают 10 сделок на продажу Битрикс24.

Конверсия эффективности продаж у партнёра составляет в этом случае 5% (10/200). Средний чек одного контракта — 36 000 рублей (допустим, что вы продаёте за месяц семь полных годовых контрактов по тарифу Проект+, три контракта по тарифу Команда и один контракт по тарифу Компания). Ваш заработок — 50% от суммы проданных Битрикс24, то есть 180 000 рублей, зарплата двух менеджеров (с учётом бонусов и налогов) — допустим, 100 000 рублей. Итого ваш базовый доход от продаж Битрикс24 составит в этом случае около 80 000 рублей в месяц.

Конечно же, эти расчёты достаточно условные и служат только для базового ориентира. Вы легко можете подставить цифры стоимости продукта в вашей стране или уровня заработной платы в вашем регионе, чтобы рассчитать затраты и доходы для вашей компании.

Какие результаты вы можете ожидать в результате использования книги партнерских продаж?

1. Повышение интенсивности работы менеджеров на 30-50%.
2. Повышение конверсии продаж на 30-50%.

3. Повышение среднего чека (за счет продаж более дорогих пакетов и максимального срока действия тарифного плана) — на 20-30%.

Давайте посмотрим, что произойдет, если мы увидим рост по нижней границе данных предположений. Менеджеры начнут обрабатывать за месяц не по 100 компаний, а по 130. При конверсии продаж в 6,5%, отдел из двух менеджеров по продажам сможет заключать в месяц не 10, а уже 17 сделок. При росте среднего чека на 20%, доход от ваших продаж составит не 360 000, а 734 400 рублей — более, чем в два раза больше, чем при нашем базовом расчёте! И заработаете вы не 80 000 рублей, а больше 200 000 рублей — в два с половиной раза, чем получилось при нашем первом расчете.

А теперь представьте, если таких продавцов у вас станет не двое, а трое. А теперь представьте, что вам удастся увеличить количество повторных продаж Битрикс24 ещё на 20-30%. А теперь представьте, что к вашей прибыли добавятся расходы клиента на внедрение продукта и обучение персонала — при увеличении количества сделок, которые мы с вами уже успели заметить!

Вот для чего нужна книга партнёрских продаж Битрикс24!

Мы, команда 1С-Битрикс, будем рады и дальше совершенствовать для вас наш продукт, и в то же время постараемся сделать работу ваших продавцов еще более эффективной и прибыльной!

Как следует читать книгу партнерских продаж:

В первой части книги содержится общая информация о продукте Битрикс24 — каким образом он решает проблемы различных клиентов, какие модификации продукта существуют, и какие основные конкурентные преимущества есть у Битрикс24.

Во второй части книги собраны полезные скрипты и речевые модули для продавцов, которые они могут использовать на различных этапах воронки продаж — при знакомстве с новым клиентом, при выявлении его потребностей, при наличии у клиента сомнений или возражений, перед и после заключения договора, и в случае повторной продажи Битрикс24.

В третьей части собраны различные стандарты и полезные советы для партнеров Битрикс24 — например, стандарты общения с клиентами (и их качественного обслуживания, даже в нестандартных ситуациях), стандарты технической поддержки (в каких случаях партнеру стоит помогать клиенту с решением проблем, и как это сделать самым лучшим образом), стандарты работы в CRM Битрикс24 для менеджеров партнёра.

В четвертой части книги собраны рекомендации по тому, какие критерии оценки эффективности работы продавца стоит применять, какую отчетность партнеру нужно

ожидать от продавцов и от отдела продаж в целом, и каким образом реализовать в своей компании эффективную систему нематериальной мотивации.

Пятая часть книги содержит в себе полезную информацию по найму персонала продаж — стандартные вакансии продавцов и руководителя отдела продаж, инструкцию по обучению нового сотрудника-продавца и аттестационный лист о прохождении им испытательного срока.

Мы рассчитываем на то, что все эти документы, стандарты, скрипты и полезные советы помогут вам, как партнёру Битрикс24, постоянно расти в вашем бизнесе — финансово, профессионально, экспертно.

Раздел 1: Зачем нужен Битрикс24

«Битрикс24» — это уникальный и полноценный комплект инструментов для организации работы компании. Битрикс24 помогает лучше управлять, больше продавать, оптимизировать ключевые направления деятельности предприятия, и даже экономить!

Клиентами Битрикс24 являются компании — юридические лица и предприниматели. Несмотря на разнообразие их видов деятельности, всех их объединяет несколько вещей:

- стремление больше зарабатывать — в первую очередь благодаря стабильному росту продаж и выручки
- желание сделать свой бизнес более управляемым и «прозрачным» для принимающих решения руководителей
- борьба с непродуктивными потерями
- поиски новых методов повышения мотивации и лояльности персонала компании, и продуктивности труда сотрудников

Все эти задачи более чем 1 600 000 компаний уже помогает решать Битрикс2

1. Битрикс24 помогает продавать больше.

В Битрикс24 все необходимые инструменты есть и тесно взаимосвязаны с CRM онлайн, что значительно упрощает работу с клиентами и процесс продажи. В этом - одно из преимуществ Битрикс24 перед другими системами. Для роста продаж важно использовать весь комплекс инструментов, который предоставляет Битрикс24:

- учет всех потенциальных клиентов и предпочтений ваших постоянных клиентов (Битрикс24 CRM)
- отслеживание заказов, коммерческих предложений, оплат (сделки в CRM и воронка продаж)
- удобные инструменты для коммуникаций с клиентами (Виртуальная АТС)
- автоматизация работы менеджеров (Бизнес-процессы)
- контроль (Задачи и отчеты) и планирование (Календари)
- доступ из любой точки мира (Мобильное приложение)

Конечно же, основой системы продаж в наше время является система CRM (customer repationship management). Битрикс24 CRM работает эффективно и незаметно и становится частью компании-клиента.

Битрикс24.CRM объединяет все каналы коммуникаций с клиентами: звонки, письма, обращения через соцсети, с сайта, через веб-формы, оплату в 1С и другие. Клиенту достаточно подключить Email-трекер, Открытые линии, Телефонию, CRM-формы, 1С-трекер — и все данные (контакты, история звонков, переписки в чате, веб-формы сайта,

оплаты и т.д. автоматически будут сохраняться у него в CRM. Менеджерам не нужно будет ничего переносить вручную. По этим данным CRM построит единый профиль заказчика с историей всех его обращений в компанию.

В результате внедрения CRM клиенты получают возможность:

- получать больше новых покупателей
- увеличить сумму среднего чека
- повысить повторные продажи
- снизить издержки на поиск и анализ информации
- оценить эффективность работы отдела продаж

2. Битрикс24 помогает лучше управлять.

Битрикс24 упрощает рабочие процессы в компании: обсуждения, постановку и контроль задач, управление продажами и многое другое. Битрикс24 помогает руководителям контролировать исполнение задач, а подчиненным — не допускать нарушений. Можно подключать к задаче коллег, оценивать их работу, учитывать затраченное время, планировать сроки в диаграмме Ганта.

Сервис Битрикс24 — это простая и удобная система для управления бизнес-процессами. Настройка оплаты счетов, заявлений на отпуск и командировку, учет исходящих документов, получения авансов — все эти действия больше не отнимут лишнее время. Легко настраиваемая автоматизация бизнес-процессов позволяет не тратить время на «бумажки», а сосредоточиться на действительно важных делах.

3. Битрикс24 повышает эффективность труда сотрудников.

Основой Битрикс24 для персонала компании является «Живая лента» — единая интерактивная лента событий в корпоративном портале. Она объединяет все рабочие и социальные инструменты — задачи и рабочие отчеты, блоги и фотогалереи. Клиенты смогут синхронизировать свою почту с Битрикс24, и создавать посты в Живой ленте прямо из электронных писем, смогут объединить личные календари сотрудников с календарями рабочих групп и задачами, а руководители увидят отчеты о сроках исполнения по этим задачам (которые тоже могут быть поставлены прямо из Живой ленты).

В результате сотрудники всегда в курсе событий, оперативно реагируют на поставленные задачи, подключаются к обсуждениям, видят новые документы и работают с ними коллегиально.

Также в Битрикс24 предусмотрена удобная и понятная структура компании, прозрачная для руководителей и сотрудников. С Битрикс24 намного легче отладить коммуникацию внутри коллектива и ввести в курс дела нового сотрудника.

Планирование проектов и управление задачами (task manager) помогают руководителям контролировать своевременное исполнение задач в подразделении, а подчиненным - не допускать нарушений. В рамках проекта учитываются затраты времени и других ресурсов на выполнение задач. Система управления задачами позволяет работать с задачами в Экстранете вместе с партнерами и покупателями компании-клиента.

4. А еще Битрикс24 позволяет экономить.

Оплата офисных программ для каждого сотрудника компании – недешевое удовольствие, от которого теперь можно отказаться. Благодаря интеграции с онлайн-сервисами Google Docs и Microsoft Office Online в Битрикс24 можно открыть, посмотреть и внести изменения в файлы популярных форматов .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx. Кстати, хранить документы компания также может в облачном хранилище Битрикс24, не оплачивая за дорогие сервера и работу системных администраторов, которые их обслуживают. И это лишь один из примеров того, как можно снизить финансовую нагрузку на клиента благодаря Битрикс24.

Итак, что же такое Битрикс24?

Это удобная и понятная система управления компанией и бизнес-процессами, включающая в себя полный комплекс инструментов, которые необходимы современному руководителю предприятия.

Варианты Битрикс24 и стоимость различных тарифов.

Для клиентов Битрикс24 возможен выбор облачной и коробочной версии Битрикс24.

У облачной версии Битрикс24 есть 4 тарифа (Проект, Проект+ Команда и Компания), с возможностью бесплатного использования продукта (в тарифе Проект) или платного (тарифы Проект+, Команда и Компания).

У коробочной версии 1С-Битрикс24 есть две редакции (Корпоративный портал и Холдинг), без возможности бесплатного использования, но с доступной демо-версией на 30 дней.

Тарифы отличаются между собой количеством пользователей (или бизнес-пользователей), местом для хранения данных (для облачной версии), и некоторыми другими функциональными возможностями.

Подробнее о разнице между коробочной и облачной версией Битрикс24 можно прочитать в ответах на часто задаваемые вопросы (пункт 3.4. Книги продаж).

Раздел 2: Как продавать Битрикс24

В данном разделе мы рассмотрим воронку продаж Битрикс24, а также различные речевые модули и скрипты для выявления лиц, принимающих решения. и обхода секретаря, преодоления возражений и закрытия сделки.

2. Воронка продаж Битрикс24

Для более эффективного использования пункта Книги продаж Битрикс24 мы будем использовать ключевые этапы воронки продаж. Необходимо сразу принять, что эти инструменты применяются в воронке продаж новым клиентам (которые еще не были платными клиентами Битрикс24, либо используют бесплатную версию) — для тех же клиентов, которые уже являются платными пользователями Битрикс24, применим скорее термин «динамическая петля лояльности». В пункте 2.4. Книги продаж для партнеров будут приведены скрипты для закрытия сделки не только новым, но и повторным клиентам (у которых заканчивается срок регистрации существующего тарифного пакета).

Однако остальные пункты книги (2.1—2.3) имеют большую практическую ценность именно в классической воронке продаж для новых клиентов.

Итак, как же выглядит в этом случае воронка продаж для Битрикс24?

Этап 1 — формирование клиентской базы. Форма контакта — обработка контактных данных компании.

На этом этапе в воронку продаж попадают потенциальные клиенты — лиды из онлайн (запросы на Битрикс24 через онлайн-каналы) и офлайн (заинтересовавшиеся Битрикс24 посетители семинаров, конференций, мастер-классов и прочих мероприятий, а также компании, которые обратились к партнерам по телефону или лично).

Партнер имеет возможность также самостоятельно сформировать свою клиентскую базу из «холодных контактов» — внося в нее компании, которые не проявляли явного интереса к Битрикс24, однако перспективные для использования и приобретения данного продукта.

На этапе формирования клиентской базы все лиды и внесенные в базу компании должны быть внесены в CRM, как лиды. Перенос компании на следующую стадию (открытие сделки) должен происходить только в случае успешного диалога с компанией и выявления ЛПР, который открыт к диалогу по поводу использования Битрикс24. Поэтому следующим этапом воронки продаж является:

Этап 2 — установление контакта и выявление ЛПР. Форма контакта — телефонный звонок.

На данном этапе компания все еще находится в стадии лида, и переносится в сделки тогда когда установлен контакт с ЛПР, заинтересованным в приобретении Битрикс24. Для этого партнеру рекомендуется использование соответствующих речевых модулей из пункта 2.1. Книги продаж.

В случае успеха на данном этапе воронки продаж оформляется карточка сделки, и компания переходит на следующий этап воронки продаж.

Этап 3 — выявление потребностей клиента. Форма контакта — телефонный звонок и личная встреча (рекомендуется).

При телефонном звонке желательно выявить основные потребности клиента в использовании комплекса продуктов, включенных в Битрикс24, для чего рекомендуется использовать соответствующие речевые модули из пункта 2.2. Книги продаж.

Итогом этого этапа должен являться заполненный чек-лист по основным потребностям данного клиента и подготовленное коммерческое предложение для клиента. При условии готовности этих документов, сделка переносится на следующий этап.

Этап 4 — презентация Битрикс24 и преодоление возражений. Форма контакта - личная встреча, либо отправка КП по электронной почте и обязательный телефонный звонок. Рекомендуется проводить этот этап продажи на личных встречах — их на данном этапе может быть от одной до трех, в зависимости от круга ЛПР со стороны клиента (если есть необходимость делать несколько отдельных презентаций для различных руководителей из компании-клиента).

Для качественной презентации важно обработать информацию из чек-листа, заполненного на предыдущей встрече, и адаптировать презентацию под ключевые приоритеты в работе того ЛПР, с которым вы ведете переговоры, и который будет принимать решение о приобретении Битрикс24. Если решение будет приниматься кругом лиц (тендерным комитетом, советом директоров и т.д.), то рекомендуется готовить полную электронную презентацию возможностей Битрикс24, а акценты на ключевых потребностях данного конкретного ЛПР (с которым идут первоначальные переговоры) делать на личной первой встрече.

В зависимости от наличия у клиента возражений, количество телефонных переговоров, писем по электронной почте и личных встреч может на данном этапе быть увеличено. Для эффективного преодоления возражений со стороны клиента рекомендуется использовать речевые модули из пункта 2.3. Книги продаж.

Главной задачей продавца на этом этапе продажи является конструктивный диалог с клиентом с целью перевода сделки на следующий этап - закрытия сделки.

Этап 5. Закрытие сделки. Форма контакта — отправка документов клиенту на согласование (Договор, счет на оплату), телефонный звонок с согласованием деталей по приобретению, внедрению и обучению Битрикс24, личная встреча для подписания Договора и финального согласования деталей внедрения и обучения.

На данном этапе партнерам рекомендуется проводить дополнительную продажу услуг (upsell) по внедрению Битрикс24 и обучению персонала компании-клиента работе с продуктом. Партнеры на свое усмотрение могут также использовать данные услуги для частного или полного бонусирования клиента, чтобы убедить его в подписании договора.

Для успешного завершения данного этапа воронки продаж необходимо своевременное и оперативное участие ключевых специалистов компании-партнера, помимо работы непосредственно продавца - для закрытия и согласования юридических, бухгалтерских и прочих (внедрение, обучение) вопросов. На данном этапе необходимо обязательно иметь готовый шаблон Договора на приобретение выбранного клиентом тарифного пакета Битрикс24, адаптировать его под согласованные с данным клиентом условия, внести реквизиты клиента, дополнительные услуги и прочее.

Сделка считается выигранной после получения оплаты от клиента по выбранному им тарифному пакету. После этого компания не должна считаться новым клиентом, и передается на сопровождение (которое может осуществлять тот же менеджер по продажам, который заключил сделку, либо же другой специалист компании-партнера отвечающий за удержание клиентов). На этом этапе воронка продаж переходит в динамическую петлю лояльности, и менеджеру по продажам, который занимается сопровождением данного клиента, важно поддерживать с ним периодический и конструктивный диалог, чтобы эффективно продлить договор (совершить повторную продажу) с данным клиентом после окончания срока действия выбранного клиентом тарифного плана.

Если клиент выбрал тарифный план на минимальный срок (месяц, три месяца) из-за финансовых трудностей (невозможности оплатить сразу за год) или желания попробовать Битрикс24 в действии в своей компании, то очень важно заранее согласовать с клиентом сроки и формат контактов, во время которых партнером будет собираться обратная связь от клиента по удовлетворенности Битрикс24, наличию проблем в работе с продуктом и статусу их решения, готовности клиента продолжать работу.

В случае, если клиент не продлил свой тарифный пакет через 6 и более месяцев с момента окончания срока его действия, то рекомендуется передача данного клиента другому менеджеру по продажам компании партнера и работа с ним по воронке продаж для новых клиентов, с целью заново выявить потребности данного клиента, проблемы в работе с Битрикс24 и найти новые подходы к удовлетворенности и готовности использовать платный пакет со стороны клиента.

2.1. Скрипты и речевые модули для выявления лица, принимающего решения в компании и обхода секретаря

Все продажи персонализированы. Вы не можете продать, не зная, кто конкретно принимает решение о покупке. Поэтому очень важно уметь найти такого человека в компании-потенциальном клиенте — особенно, если у вас недостаточно информации о заказчике, и это «холодный звонок» без входящего запроса со стороны потенциального клиента.

Иногда путь к такому человеку плотно закрыт секретарем. Для того, чтобы «пробиться» к ЛПР, необходимо использовать проверенные методы.

2.1.1. Варианты обхода секретаря.

Первая фраза при холодном звонке должна звучать следующим образом:

«Здравствуйте, это главный «ИМЯ ФАМИЛИЯ», главный специалист (руководитель отдела, директор) департамента по работе с клиентами компании «НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ».

*Трубку взял секретарь (мы **НЕ ЗНАЕМ** имя руководителя и у нас нет запроса от данной компании, холодный звонок)*

1-й вариант:

— *[ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] будьте добры, напомните **отчество** Вашего директора. (пауза, секретарь должен ответить)*

— *А зачем Вам?*

— *Если честно, я не знаю! Меня руководство попросило уточнить, они хотят официальную офферту Вам направить и по этому мне поручили уточнить отчество Вашего директора.(пауза, секретарь должен ответить)*

— *[ИМЯ СЕКРЕТАРЯ], большое спасибо, вы мне очень помогли. Я правильно записал - Андрей (Отчество директора)? Неправильно? Еще раз запишу - точное имя (пауза, секретарь должен ответить). Большое спасибо, приятного Вам рабочего дня.*

2-й вариант

— *[ИМЯ СЕКРЕТАРЯ], а можно Эдуарда Михайловича? (пауза, секретарь должен ответить)*

— *А Эдуард Михайлович это кто?*

— Вы знаете, может наш секретарь неверно записал, дело в том что от вас человек звонил и интересовался внедрением электронной коммуникационной платформы (CRM, корпоративного портала) Битрикс24, вот кто это может быть?

(пауза, секретарь должен ответить)

— спасибо, записываю контактное лицо - (назвать имя-фамилию и телефон сотрудника, переспросить или уточнить его должность).

Трубку взял секретарь (мы **НЕ ЗНАЕМ** имя руководителя, но у нас есть запрос от данной компании без точного контакта, поэтому звонок без точного контактного лица)

1-й вариант:

— [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] дело в том, что мы сейчас готовим ответ на запрос по внедрению корпоративной платформы Битрикс24 для вашей компании, но у нас нет точного контакта вашего директора. Уточните пожалуйста, на какое имя нам отправлять ответ? (пауза, секретарь должен ответить).

Если секретарь уточняет, кто давал запрос, необходимо назвать дату запроса или любую иную информацию об интересе со стороны данной компании.

2-й вариант:

— [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] дело в том, что мы сейчас готовим ответ на запрос по внедрению корпоративной платформы Битрикс24 для вашей компании, подскажите, кто у вас занимается этим вопросом? (пауза, секретарь должен ответить).

Если секретарь уточняет, кто давал запрос, необходимо назвать дату запроса или любую иную информацию об интересе со стороны данной компании.

Трубку взял секретарь (мы **ЗНАЕМ** имя ЛПР)

1-й вариант:

— [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ]

— Соедините меня с [ИМЯ ЛПР]

— По какому вопросу?

— Передайте ему, что звонит [ВАШЕ ИМЯ] из департамента по работе с клиентами.

— Все же по какому вопросу?

— Передайте, что звонит [ВАШЕ ИМЯ] из департамента по работе с клиентами по вопросу работы вашей компании в CRM.

2-й вариант:

— [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ]

— А [ИМЯ ЛПР] на месте, не уехал ещё?

— По какому вопросу?

— Передайте ему, это [ВАШЕ ИМЯ], Компания «Название компании», соедините, спасибо.

— Все же по какому вопросу?

— Передайте, что звонит [ВАШЕ ИМЯ] из департамента по работе с клиентами по вопросу работы вашей компании в CRM.

3-й вариант:

— Соедините с [ИМЯ ЛПР]

— По какому вопросу?

— Это [ВАШЕ ИМЯ], департамент по работе с клиентами, компания «Название компании», руководство моей компании поручило мне связаться с вашим руководителем по поводу смены учетных данных для доступа в CRM.

Для того, чтобы секретарь переключил вас на ЛПР, рекомендуется активно использовать профессиональную терминологию (поскольку секретари, как правило, не понимают о чем идет речь, и опасаются, что руководитель пропустит важный звонок) - корпоративный портал, CRM, электронная коммуникационная среда, система управления бизнес-процессами, и т.д.

Если секретарь настаивает на том, чтобы вы «отправили информацию или предложение на электронную почту», следует использовать следующие ответы:

1. «(ИМЯ СЕКРЕТАРЯ) — дело в том, что электронное письмо не сможет ответить на вопросы вашего руководителя по теме управления электронной коммуникационной средой Битрикс24, а я смогу. И три минуты разговора окажутся лучше, чем письмо на десять страниц без точных ответов для вашего руководителя. Соедините, пожалуйста».
2. «(ИМЯ СЕКРЕТАРЯ) — так ведь вашему руководителю и нужно поговорить со мной, чтобы обсудить все детали, под которые я уже буду отправлять персональное предложение. Переключите, пожалуйста, я готов записывать вопросы».

3. «(ИМЯ СЕКРЕТАРЯ) — по опыту. большинство руководителей считают правильным сначала поставить задачу партнеру, а потом уже брать в работу персональное предложение. Наверняка, это относится и к вашему руководителю! Переключите на него, пожалуйста, я готов брать задачу в работу».
4. (ИМЯ СЕКРЕТАРЯ) — конечно, я отправлю предложение, как только ваш руководитель подтвердит, какие возможности Битрикс24 наиболее актуальны. А иначе, сами понимаете — спама в компьютере и без нас хватает. Наш разговор займет всего три минуты, соедините нас».

2.2. Секретарь соединил вас (или вы самостоятельно смогли дозвониться) с ЛПР (генеральный директор, коммерческий директор, руководитель отдела продаж, HR-директор, руководитель отдела маркетинга).

Первая фраза должна звучать следующим образом:

Вы знаете, как зовут вашего собеседника:

«ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО собеседника», добрый день. Меня зовут «ИМЯ ФАМИЛИЯ», компания «НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ» - партнер Битрикс24. Я правильно понимаю, что в вашей компании вы отвечаете за CRM и управление бизнес-процессами - например, продаж?»

Вы не знаете, как зовут собеседника:

— «Добрый день. Меня зовут «ИМЯ ФАМИЛИЯ», компания «НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ», партнер Битрикс24. Мне сказали, что в вашей компании вы отвечаете за CRM и управление бизнес-процессами, но не назвали ваше имя, к сожалению. Как я могу обратиться к вам?»

Собеседник называет «ИМЯ» или «ИМЯ ОТЧЕСТВО». Для будущего общения с клиентом важно сразу записать и использовать в дальнейшем именно такое обращение, до тех пор, пока сам клиент не попросит его скорректировать (к примеру, убрать отчество из обращения).

— «Отлично. «ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО клиента», а меня зовут, еще раз напомним, «ИМЯ ФАМИЛИЯ». Итак, меня не обманули, когда описали сферу вашей ответственности — решение о настройке или внедрении CRM (если это директор по продажам, коммерческий директор или руководитель отдела продаж, директор по маркетингу или руководитель отдела маркетинга) в вашей компании принимаете вы, все верно?»

или

— «Отлично. «ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО клиента», а меня зовут, еще раз напомню, «ИМЯ ФАМИЛИЯ». Итак, меня не обманули, когда описали сферу вашей ответственности — решение о настройке или внедрении цифровой коммуникационной среды (если это директор, HR-директор, IT-директор, руководитель отдела персонала или заместитель директора по персоналу» в вашей компании принимаете вы, все верно?»

или

— «Замечательно. Вот почему я вам звоню «ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО клиента» — совсем недавно состоялось серьезное обновление платформы Битрикс24, и я с радостью презентую вам отличные новые возможности для вашего бизнеса. Уделите мне 3 минуты?»

Если собеседник говорит о том, что ему удобно, можно переходить к технике презентации-вопросов.

Если собеседник говорит о том, что ему неудобно сейчас говорить, необходимо сказать:

— «Понимаю. Давайте я наберу вас в удобное время - уточните пожалуйста, по какому номеру вас лучше набирать?»

Желательно получить прямой номер собеседника.

— «Записал номер, когда вам будет удобнее пообщаться по нему в течении 3-5 минут?».

Если собеседник не готов сразу назвать точное время, предложите ему поговорить завтра в 11 или 15 часов (задайте вопрос «вам удобнее завтра в 11 или в 15 часов?»). Обязательно предлагайте варианты)

Когда у вас есть уже назначенное время звонка или если собеседник готов выслушать вас прямо сейчас, переходите к этапу 2.2. — выявление потребности.

2.2. Речевые модули на выявление потребностей клиента

После того, как вы узнали точное имя, должность и контакты ЛПР и установили с ним контакт, самое время выяснить - какие же конкретно потребности в его отделе или компании могут быть закрыты с помощью Битрикс24. Для этого необходимо построить диалог с ЛПР в форме небольшого опроса, на основании которого можно будет сделать более эффективную презентацию всех преимуществ Битрикс24.

Важно также помнить, что очень многие «возражения клиентов» (скрипты на преодоление которых находятся в следующем пункте 2.3 Книги продаж) являются на самом деле невыявленными вовремя потребностями. Поэтому, чем больше вы узнаете о клиенте на данном этапе - тем легче вам будет эффективно закрыть сделку с ним подписанием договора.

Итак, вот какие рекомендации по выявлению потребностей клиента в случаях:

Если ЛПР отвечает за продажи в компании (руководитель отдела продаж, директор по продажам):

«ИМЯ клиента», я хочу подготовить для вас оптимальную по времени презентацию Битрикс24, и учесть ваши ключевые приоритеты в ней. Уделите мне сейчас 5 минут времени, чтобы я мог сопоставить возможности нашего продукта с вашими основными потребностями?

(Если клиент отвечает, что занят сейчас - договориться с ним на конкретное время, и обязательно перезвонить в указанное время).

(Если таких переносов разговора было несколько, использовать следующие модули привлечения внимания):

«ИМЯ клиента», вижу вашу занятость - и понял, что обязан предложить вам возможность разгрузить ваше расписание с помощью нашего продукта. Хотите узнать, как мы можем помочь вам автоматизировать процессы управления продажами, и при этом еще и обеспечить рост продаж?

«ИМЯ клиента», хорошо вас понимаю - сам сейчас просто на разрыв работаю. А давайте я попрошу у вас всего 90 секунд времени по телефону, а презентовать Битрикс24 буду уже при встрече, идет?

«ИМЯ клиента», наверное, это я такой невезучий, что не могу поймать вас в удобный для разговора момент. А что вы скажете на мое предложение поговорить по телефону всего полторы минуты, а презентацию Битрикс24 и лучшее предложение персонально для вас обсудить уже при встрече - идет?

(Если клиент готов общаться)

Отлично, вот почему я вам звоню. «ИМЯ клиента», скажите, использует ли ваша компания в данный момент CRM - если да, то какую? Если нет, то планировали ли вы запускать CRM?

Понятно, спасибо. А вы для управления отделом продаж (или продажами в компании) используете систему для управления рабочими процессами - постановщик задач и систему контроля статуса проектов? Если да, то какую?

Понял, спасибо. Еще важный вопрос — фиксируете ли вы все входящие заявки от потенциальных клиентов из электронных каналов (включая не только заявки с сайта, но и электронную почту, запросы в мессенджерах и из социальных сетей)? Есть ли у вас инструмент для сбора информации о реакции клиентов на ваш бренд в социальных сетях?

Записал, спасибо! Еще один важный вопрос - использует ли ваша компания IP-телефонию (если да - то какую), и интегрирована ли она в CRM?

«ИМЯ клиента» - вы очень подробно описали мне ваши возможности и потребности, большое спасибо! Для лучшего понимания, уточню, какое количество рабочих мест (продавцов) вы бы хотели автоматизировать для регулярного общения с клиентами (чтобы вы могли полностью контролировать это общение)?

«ИМЯ клиента», теперь у меня есть все, что нужно, чтобы подготовить вам персонализированную презентацию Битрикс24. Чтобы сделать оптимальное предложение, уточню у вас - с кем еще нужно согласовывать вопросы внедрения системы управления рабочими процессами (не только продаж, но и внутренних коммуникаций, например) в компании (и обучения сотрудников ее использованию)?

Я вас понял - «ИМЯ клиента», дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (назначить время встречи) у вас в офисе?

Если ЛПР отвечает за управление персоналом в компании (руководитель отдела кадров, HR-директор):

(Если клиент готов общаться)

Отлично, вот почему я вам звоню. «ИМЯ клиента», скажите, использует ли ваша компания в данный момент HR-платформу, корпоративный портал и систему для

внутренних коммуникаций персонала - если да, то какие? Если нет, то что из перечисленного планировали вы планировали запускать?

Понятно, спасибо. А вы для управления персоналом в компании сейчас используете систему для управления рабочими процессами - постановщик задач и систему контроля статуса проектов? Если да, то какую?

Понял, спасибо. Еще важный вопрос - есть ли у вашей компании электронная система документооборота (или хранения документов), на Google Docs, Open Office или другой платформе?

«ИМЯ клиента» - вы очень подробно описали мне ваши возможности и потребности, большое спасибо! Для лучшего понимания, уточню, какое количество рабочих мест вы бы хотели автоматизировать для внутреннего общения и коллективной работы над проектами (чтобы вы могли полностью контролировать это общение)?

«ИМЯ клиента», теперь у меня есть все, что нужно, чтобы подготовить вам персонализированную презентацию Битрикс24. Чтобы сделать оптимальное предложение, уточню у вас - с кем еще нужно согласовывать вопросы внедрения системы управления рабочими процессами (не только внутренних коммуникаций, но и продаж, например) в компании (и обучения сотрудников ее использованию)?

Я вас понял - «ИМЯ клиента», дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (назначить время встречи) у вас в офисе?

Если ЛПР — генеральный директор, операционный директор, исполнительный директор, и в его зоне ответственности находится управление компанией в целом:

(Если клиент готов общаться)

Отлично, вот почему я вам звоню. «ИМЯ клиента», скажите, использует ли ваша компания в данный момент систему для управления рабочими процессами - постановщик задач и систему контроля статуса проектов? Если да, то какую?

Понятно, спасибо! А как насчет CRM - довольны ли вы сейчас положение дел в управлении продажами и историей отношений с клиентами компании, легко ли вам контролировать этот процесс, делают ли продавцы его прозрачным для топ-менеджмента компании?

Принял, благодарю вас! «ИМЯ клиента», подскажите - для коллективной работы внутри компании вы сейчас используете корпоративный портал и/или систему для внутренних коммуникаций персонала - если да, то какие? Если нет, то что из того, что я перечислял, вы планировали запускать?

«ИМЯ клиента», спасибо - по сути, последний важный вопрос. Есть ли у вашей компании электронная система документооборота (или хранения документов), на Google Docs, Open Office или другой платформе? Сталкиваетесь ли вы с проблемой постоянной покупки лицензий на MS Office, например, чтобы новые сотрудники могли работать в Word и Excel?

«ИМЯ клиента» - вы очень подробно описали мне ваши возможности и потребности, большое спасибо! Для лучшего понимания, уточню, какое количество рабочих мест вы бы хотели автоматизировать для управления и контроля их работы, а также коллективной работы над проектами и с клиентами (чтобы вы могли полностью контролировать это общение статус работы)?

«ИМЯ клиента», теперь у меня есть все, что нужно, чтобы подготовить вам персонализированную презентацию Битрикс24. Чтобы сделать оптимальное предложение, уточню у вас - вопросы внедрения системы управления рабочими процессами (не только постановку задач или продаж, но и внутренних коммуникаций, например) в вашей компании я могу согласовывать непосредственно с вами, правильно?

Я вас понял - «ИМЯ клиента», дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (назначить время встречи) у вас в офисе?

Завершение диалога на выявление потребности (в любом случае, кто бы не был ЛПР).

Отлично, «ИМЯ клиента» - спасибо вам за очень конструктивное общение! Я готовлю презентацию Битрикс24 с учетом основных потребностей вашей компании, и

приезжаю к вам (указать дату и время), все правильно? Замечательно - «ИМЯ клиента», до встречи (указать дату и время)!

Итогом диалога на выявление потребностей является:

Название компании:		Примечания:
ФИО контактного лица:		
Должность контактного лица:		
Дата последнего контакта:		
Наличие CRM		
Наличие корпоративного портала		
Наличие системы электронного документооборота		
Наличие системы внутренних коммуникаций		
Наличие системы управления рабочими процессами (постановщик задач, коллективная работа над проектами).		
Количество рабочих мест		
Другие ЛПР, мнение которых нужно учесть.		

Чек-лист необходимо заполнить сразу после диалога с ЛПР.

При подготовке презентации на личной встрече (или в онлайн-формате) необходимо учесть зону ответственности ЛПР, и максимально сфокусироваться на преимуществах Битрикс24 по данному направлению (продажи для руководителей отделов продаж, внутренние коммуникации и коллективная работа для HR-директоров, управление

рабочими процессами, документооборот и продажи для генеральных и операционных директоров). При этом важно также упомянуть о ключевых остальных возможностях Битрикс24, презентуя продукт в комплексе.

Итогом презентации должно быть врученное ЛПР коммерческое предложение на приобретение одного из платных тарифов Битрикс24. Рекомендуется делать коммерческое предложение на максимальный облачный тариф «Компания», при этом указав в нем сравнение с тарифами «Проект+» и «Команда», чтобы оставить компании возможность выбора более дешевого тарифа. После вручения коммерческого предложения важно сделать акцент на том, что вы предлагаете компании оптимальный тарифный план с безлимитными возможностями по всем направлениям, при этом всегда оставляете за клиентом право выбора сэкономить и выбрать более недорогой тариф с ограничениями по некоторым инструментам.

3.3. Речевые модули по преодолению стандартных возражений

В большинстве переговоров у клиентов будут возникать сомнения в целесообразности приобретения Битрикс24 и они будут выражать эти сомнения в определенных возражениях на предложение продавцов Битрикс24. Для того, чтобы помочь клиентам справиться с этими сомнениями, важно использовать правильную тактику предложения возражений.

Стандартная тактика правильного преодоления возражений:

1. Активное слушание - выслушать клиента целиком, не перебивая.
2. Присоединение - показать клиенту, что его мнение важно для вас, что вы на одной стороне с ним.
3. Вопрос — показать клиенту, что вас действительно интересует его позиция - и в то же время управлять переговорами.
4. Преодоление, которое также заканчивается вопросом - вы помогаете клиенту справиться с препятствием на пути к вашей сделке, и управляете переговорами далее, задавая клиенту вопрос, который в то же время призван закрепить преодоление возражения.
5. Во время преодоления возражения особенно важно называть клиента по имени (или имени отчеству, если он предпочитает такой стиль обращения).

Вот как выглядит стандартное преодоление часто встречающегося возражения «У вас дорого! (высокие цены)»

«Имя клиента», хорошо понимаю вас — сам всегда тщательно просчитываю все перед покупкой. Как вы думаете, на чем экономят те поставщики, которые занижают цены.

— *(клиент отвечает)*. - Отлично! «Имя клиента», в этом и ответ - мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам комплексный набор продуктов, надежны и удобных в использовании. Это важно для вас?

Стандартные ошибки при преодолении возражений:

1. Вступать в спор с клиентом.

«У вас дорого» - «Нет, у нас вообще не дорого!»

«У вас сложный продукт» - «Да вы что, он очень простой!».

Вместо этого нужно обязательно использовать присоединение, что располагает клиента к вам. Также важно оставаться позитивно настроенным, ни в коем случае нельзя повышать тон или показывать клиенту негативные эмоции.

2. Отдавать инициативу клиенту.

Необходимо вести разговор, задавая клиенту вопросы.

3. Не задавать вопросов.

Клиенту важно понимать, что вы интересуетесь его мнением и вам важны его потребности. К тому же, многие возражения на самом деле являются следствием несвоевременно выявленных потребностей - как самый часто встречающийся пример, возражение «Нет денег» возникает в том случае, если продавец не убедился в наличии бюджета на покупку CRM (или платформы для управления рабочими процессами).

4. Не обращаться к клиенту по имени.

Чем реже вы обращаетесь к клиенту по имени, тем меньше он будет чувствовать симпатию к вам, и тем легче ему будет прекратить переговоры с вами.

В следующей таблице приведен список наиболее часто встречающихся возражений в переговорах о покупке Битрикс24, и речевые модули присоединения, вопросов и преодоления таких возражений. Эту таблицу можно использовать как конструктор, выбирая наиболее успешные для вашей компании модули, но нужно помнить, что работать они будут только в том случае, когда их будут применять.

Поэтому рекомендуется активная отработка данных речевых модулей на ежедневных утренних планерках в отделе продаж, либо заучивание, повторение и репетиции данных (и созданных на их основе новых) речевых модулей продавцами самостоятельно, и в совместной работе с руководителями.

Выделенные курсивом фразы в таблице - пояснения для продавцов, которые не нужно повторять в общении с клиентами.

Таблица наиболее часто встречающихся возражений и модули их преодоления:

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Это дорого		
Я вас понимаю — вопрос цены важен.	Как вы думаете, почему сотни клиентов все равно покупают у нас, а не у конкурентов?	Все очень просто - мы предоставляем клиентам полный комплекс продуктов, каждый из которых в отдельности (корпоративный портал, CRM, внутренняя коммуникативная система и прочее) стоят дороже, чем итоговая стоимость. В итоге вы не переплачиваете, а наоборот — экономите! Это важно для вас?
Я вас понимаю — вопрос цены важен.	Уточню — что еще важно для вас, кроме стоимости?	Отлично! В этом и ответ — мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам комплексный набор продуктов, надежны и удобных в использовании. Это важно для вас?
Я вас понимаю — вопрос цены важен.	Уточню — вместе с этим насколько для вас важны надежность системы, удобство в использовании, поддержка со стороны разработчика?	Все очень просто — мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам полный комплекс продуктов, надежных и удобных, и обеспечиваем поддержку и обновление. Это важно для вас?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Хорошо понимаю вас — сам всегда тщательно просчитываю все перед покупкой.	Задам вопрос — удалось ли вам также посчитать потери из-за отсутствия CRM (корпоративного портала, системы внутреннего документооборота)?	Скажу вам по опыту — обычно мало кто делает это (считает свои потери). А когда просчитывают, то обычно покупают самую дорогую версию Битрикс24, потому что выгода намного выше! Это важно для вас?
Хорошо понимаю вас — сам всегда тщательно просчитываю все перед покупкой.	Как вы думаете, на чем экономят те поставщики, которые занижают цены?	Отлично! В этом и ответ — мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам комплексный набор продуктов, надежны и удобных в использовании. Это важно для вас?
Вы правы — у нас дороже, чем у конкурентов.	При этом большинство клиентов покупает все равно у нас. Как вы думаете, почему?	Все очень просто — мы предоставляем клиентам полный комплекс продуктов, каждый из которых в отдельности (корпоративный портал, CRM, внутренняя коммуникативная система и прочее) стоят дороже, чем итоговая стоимость. В итоге вы не переплачиваете, а наоборот — экономите! Это важно для вас?
Мне понятна Ваша реакция.	По сути, Вы готовы использовать наши продукты, и нам осталось разобраться только с вопросом цены, я правильно Вас понимаю?	У меня есть для вас два варианта — можно начать работу с подписания договора не на год, а на меньший срок (6 месяцев, например), и тогда нагрузка на первый платеж будет ниже. При этом покупка на

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		полный год экономнее в пересчете на стоимость месяца - что для вас важнее в данный момент?
Мне понятна ваша реакция. Давайте обсудим подробнее.	Я правильно понимаю, что вы уже определились для себя с набором необходимым для вас продуктов?	Отлично! Мы просчитывали с многими клиентами, что покупка и внедрение в отдельности CRM, корпоративного портала, системы внутренней корпоративной коммуникации обошлось бы примерно на 260-280 процентов дороже, чем тариф Битрикс24, который вы планируете купить. Поэтому моя задача - помочь вам сэкономить, делая правильный выбор. Это важно для вас?
Нет денег		
Я вас понимаю. Это острый вопрос в наше время.	Хотите узнать хорошую новость?	Вы можете пользоваться нашей базовой версией абсолютно бесплатно! Вам хватит набора на 12 человек?
Я вас понимаю - это острый вопрос в наше время.	Чтобы видеть всю картину уточню - вы уже определились для себя с набором необходимым для вас продуктов? И наш продукт подходит для вас, вопрос только в сроках оплаты?	Отлично, давайте обсудим вариант, при котором вы вносите предоплату не за год, а за 6 (3) месяцев. Это создаст меньшую финансовую нагрузку — и

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		это хорошая возможность начать, правда?
Я вас понимаю - это острый вопрос в наше время.	Как вы считаете, какие потери несет ваша компания от того, что не использует CRM и теряет ряд потенциальных сделок?	Хорошая новость в том, что внедрив Битрикс24, вы сделаете управление вашим бизнесом полностью прозрачным, перестанете терять деньги и начнете больше зарабатывать. Это важно для вас?
Я вас хорошо понимаю - многие наши клиенты вначале испытывали затруднение с финансами.	Знаете, почему компании все равно начинают сотрудничество с нами?	Дело в том, что выгода от прозрачности управления бизнесом и сокращение потерь от того, что компания перестает терять сделки и клиентов благодаря Битрикс24 очень большая. Это важно для вас?
Я вас хорошо понимаю — многие наши клиенты вначале испытывали затруднение с финансами.	И решить эту проблему очень легко. Знаете, как?	Вы можете начать использовать Битрикс24 с базовой бесплатной версии - ограничение у вас будет только по количеству сотрудников (не более 12). А как только вы начнете использовать платные тарифы, то получите безлимитные возможности наших продуктов. Это важно для вас?
У нас нет времени на внедрение (обучение) вашего продукта.		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю вашу загруженность — это подтверждает, что вы активная компания.	Вы же знаете историю о том, как у дровосека затупился топор, но не было времени его наточить, потому что деревья рубились очень медленно?	Вот и в бизнесе так — есть инструменты, которые высвобождают огромное количество времени для управления бизнесом. Битрикс24 — как раз такой набор инструментов. Вы хотите получить больше времени для управления вашим бизнесом (отделом, компанией)?
Понимаю вас — приятно беседовать с активной компанией!	Хотите узнать хорошую новость?	Внедрение Битрикс24 проходит быстро и очень легко, поскольку на нас работает опыт тысяч клиентов, а вы получите неожиданный подарок — у вас высвободится огромное количество времени на управление бизнесом (отделом, компанией)! Это важно для вас?
Понимаю вас — высокая загрузка говорит о высоком профессионализме вашей компании.	Знаете, как мы решили проблему дефицита времени?	С помощью двух простых приемов: во-первых мы также профессионалы, на нас работает опыт сотен внедрений. Во-вторых, Битрикс24 настолько прост и понятен в использовании, что вы и не заметите, как вся компания начнет пользоваться им. Вам пригодится помощь профессионалов, не так ли?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Сейчас кризис (у нас кризис).		
Согласен, это остро и актуально.	Я надеюсь, вы же не закрываете ваш бизнес завтра, нет?	Отлично, у меня отлегло от сердца! У нас есть антикризисное решение - с помощью Битрикс24 наши клиенты зарабатывают больше, а теряют меньше, чем было до начала сотрудничества. Это актуально для вас?
Это важно, согласен.	Уточню — а вы прекратили работу, или все же продолжаете бороться?	Ваш пример радует! Позвольте я расскажу вам о тех антикризисных решениях, которые в Битрикс24 помогут вам зарабатывать больше, а терять меньше, чем сейчас. Вам ведь важно найти выход из кризиса?
Действительно, это общая проблема многих компаний.	Знаете, что хорошо?	С помощью Битрикс24 наши клиенты даже в кризис отлично работают, потому что больше зарабатывают и меньше теряют! Рассказать, как?
Понимаю вас — это общая проблема многих компаний.	Хотите преодолеть кризис быстрее?	Как и во времена предыдущих кризисов, быстро справлялись те компании, которые работали с инновационными решениями, опережали конкурентов. В Битрикс24 заложен целый ряд инноваций, которые позволят

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		вам опередить всех и зарабатывать больше. Это важно для вас?
У нас уже есть CRM		
Отлично — приятно иметь дело с профессионалами!	Уточню — вы на сто процентов довольны работой CRM, или все как обычно?	Смотрите — вот только часть проблем, которые мы решаем вместе с нашими клиентами в рамках Битрикс24 - интеграция IP-телефонии и прочих средств коммуникации с CRM, прозрачную систему для общения персонала (корпоративный портал), видеозвонки, подключение облачного документооборота, общение с клиентами через мессенджеры. Что из того, что я перечислил, самое важное для вас сейчас?
Прекрасно — ведь мое предложение заключается не в том, чтобы установить вам CRM! Хотя это мы тоже можем :)	Знаете, с какими проблемами чаще всего сталкиваются владельцы CRM?	По моему опыту самое страшное, когда CRM существует отдельно от других бизнес-процессов (управление персоналом и внутренние коммуникации, электронный документооборот), многие на это жалуются. Поэтому с Битрикс24 мы решаем эти проблемы в комплексе - хотите узнать, как?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Прекрасно — значит, мы с вами говорим на одном языке!	А какие еще рабочие процессы вы бы хотели автоматизировать, помимо CRM?	Вот, что я предлагаю вам вместе с Битрикс24 — корпоративный портал, систему электронных коммуникаций персонала (где все будет прозрачно для вас, как руководителя), HR-платформу, видеозвонки, IP-телефонию... Что из этого самое актуальное для вас сейчас?
Замечательно - мне особенно приятно беседовать с людьми, которые понимают, как управлять продажами!	Для полного понимания я уточню - у вас CRM является частью системы управления ключевыми рабочими процессами (коммуникацией персонала и менеджмента, HR-платформы, электронного документооборота внутри компании)?	Я уже не раз был в похожей ситуации - когда клиент хочет все, а довольствуется лишь частью. Но это обычно происходит до тех пор, пока компания не внедряет Битрикс24 — и это кардинально меняет всю модель управления бизнесом в сторону прозрачности и эффективности. Хотите узнать, как?
У нас уже есть корпоративный портал		
Отлично - приятно иметь дело с профессионалами!	Уточню - вы на сто процентов довольны его возможностями, или как обычно?	Я не случайно спрашиваю — очень многие клиенты Битрикс24 начинали диалог с нами именно с того, что у них уже был корпоративный портал, и при этом было большое количество незакрытых потребностей по управлению рабочими

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		процессами. Хотите узнать, какие вопросы чаще всего возникают в таких случаях?
Я вас поздравляю — вы уже опережаете больше 70 процентов украинских компаний, у которых нет корпоративного портала!	Хотите узнать хорошую новость?	С помощью Битрикс24 вы не только сможете заставить ваш корпоративный портал приносить пользу и руководству компании, и сотрудникам, но и получите в распоряжение целый комплекс инструментов, которые увеличат прибыль вашего бизнеса. Это важно для вас?
Прекрасно — значит, мы с вами говорим на одном языке!	Хотите узнать, как заставить корпоративный портал (и всю информационную среду вашей компании) приносить вам прибыль?	У нас есть готовое решение. Очень многие клиенты (даже те, у кого был свой портал или электронный университет) после внедрения Битрикс24 получали и экономию времени руководителей, и больше прибыли от совершенствования процессов продаж, маркетинга и управления персоналом. Для вас это важно?
Замечательно — мне особенно приятно беседовать с людьми, которые понимают, как управлять персоналом!	Скажите, а помимо внутренних коммуникаций вам важен процесс управления продажами?	Рад это слышать. То решение Битрикс24, которое мы с вами обсуждаем, помогает получить быстрый рост прибыли после усовершенствования процессов продаж и

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		маркетинга. И сотрудники, и руководители любят это даже больше, чем хорошие новости, которые прочитают на корпоративном портале. Вы хотите получить рост прибыли?
Прекрасно — ведь мое предложение заключается не в том, чтобы установить вам корпоративный портал! Хотя это мы тоже можем :)	Позвольте мне уточнить - есть ли у вас уже система управления бизнес-процессами - продажами и маркетингом (CRM, например), которая хорошо интегрируется с корпоративным порталом и управленческой отчетностью?	Хорошая новость в том, что у Битрикс24 это решение простое и эффективное. Вам важны прозрачность управления продажами и эффективный маркетинг?
Мы используем только бесплатные продукты.		
Понимаю вас! Всегда хорошо, когда можешь сначала попробовать.	Уточню — пробовали ли вы уже самостоятельно настраивать CRM или внедрять корпоративный портал - например, на Google Docs?	Да, когда используешь Google Docs (или другие бесплатные продукты), неизбежно придется потерять много времени на ручную работу. В Битрикс24 уже заложен максимум понятного и простого функционала, который стоит недорого, а времени экономит очень много. Прибыли приносит еще больше. Для вас это важно?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Как я вас понимаю — и я хочу использовать только бесплатные продукты!	Но ведь правда, что у любого бесплатного продукта есть главный недостаток? Вы знаете, какой?	Правильно, ограничения! У нас тоже есть бесплатная версия для начинающих, и клиенты легко могут сравнить ее с преимуществами платной версии - и найти там решение большого количества проблем, помимо выгоды. Вам важно решить проблемы, на которых вы сейчас теряете деньги?
Я хорошо вас понимаю — многие наши клиенты начинали с этого!	Наверное, и ваши клиенты предпочли бы получать ваши товары/услуги бесплатно - но платят вам? Вы же знаете, за что они платят?	Конечно, все хотят больше качества, лучше сервис, больше выгоды. Это именно то, что есть у Битрикс24. Вам важно получить больше выгоды?
Вы правы — у бесплатных продуктов есть хорошее преимущество на этапе тестирования.	Позвольте спросить, можно ли назвать ваш бизнес «пилотным проектом»? Вы пока еще предлагаете свои товары/услуги для бесплатного тестирования - или уже продаете их?	Да, именно в этом важная разница — вы уверены в качестве вашей продукции/сервисов. И для вас мы тоже предлагаем качественный и нужный сервис, который принесет вам прибыль. Вам интересно, как это произойдет?
У вашего продукта сложный функционал		
Я вас понимаю — простота использования важна.	Хотите, я порадою вас?	Внедрением и сопровождением Битрикс24 всегда занимаются профессиональные специалисты, которые помогут вам с первых же

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		дней освоиться с продуктом. Вам важен сервис со стороны поставщика?
Понимаю вашу обеспокоенность — всегда хочется быть уверенным, что справишься с новым продуктом.	И тут у меня есть отличная новость. Знаете, какая?	Более 130 тысяч клиентов Битрикс24 используют нашу систему в своей операционной деятельности, и мы точно знаем, как помочь нашим клиентам с первых дней воспользоваться всеми его возможностями. Вам важно получить надежный и проверенный сервис?
Я понимаю вас — вы увидели большое количество продуктов, входящих в Битрикс24, и это может напугать при первом знакомстве	И тут есть сразу две отличные новости. Знаете, какие?	Во-первых вы получаете полноценную систему для управления рабочими процессами, а не набор продуктов по отдельности (которые было бы нужно интегрировать друг с другом — а в Битрикс24 все уже связано). Во-вторых мы помогаем вам освоиться с Битрикс24 с первых дней благодаря профессионально партнерской поддержке. Это важно, правда?
Вопрос простоты использования очень важен, согласен с вами.	И, кстати, я очень часто слышу эту фразу — и не в контексте продукта Битрикс24. Знаете, почему?	Все новое всегда кажется сложным и даже непонятным. Как ваш будущий партнер по поддержке, я точно знаю, как помочь освоиться в Битрикс24 с первых дней, и

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		очень быстро получить максимальную выгоду (и начать сокращать потери) от использования этой среды, управляя рабочими процессами. Для вас это важно?
Мы раньше ничего о вас не слышали (ничего о вам не знаем)		
Действительно, важно работать с теми партнерами, которых знаешь и доверяешь им.	И тут у меня есть для вас отличная новость! Знаете, какая?	Наш многолетний опыт работы с клиентами из разных стран помогает нам постоянно повышать стандарты надежности. У нас есть больше 160 тысяч клиентов, больше 14 тысяч партнеров и больше полутора миллиона пользователей. Надежность - это то, что играет роль для вашего выбора, верно?
Понимаю вас - так бывает.	Вы согласитесь со мной, что системы управления рабочими процессами и CRM не так популярны, как Google или Facebook, правда?	И в то же время - у нас есть чем вас удивить. Если просуммировать общее количество пользователей разных продуктов 1С-Битрикс, то их окажется более полутора миллионов — и это только начало. Вам интересно узнать, благодаря чему мы так востребованы?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю вас — значит, самое время познакомиться!	Вы позволите мне отрекомендовать Битрикс24 одной лишь фразой?	Мы очень давно на рынке, и у Битрикс24 больше 160 000 клиентов и больше 14 000 профессиональных партнеров. Это очень высокая планка, которая мотивирует нас быть надежными и эффективными. Это же важно для вас, я правильно понял?
Ваши конкуренты предлагают дешевле		
Отлично, что вы об этом поделились!	Как вы думаете, на чем (или на ком) они экономят?	Конечно, всегда можно найти самое дешевое решение, вот только в нем какие-то полезные и важные функции будут отсутствовать. Вы уверены, что хотите сэкономить на (подставить те функции, которые отсутствуют в предложении конкурента)?
Спасибо, что сказали - так часто бывает.	А знаете, почему при этом все равно покупают у нас, а не у них?	Все дело в том, что мы даем клиентам полный комплекс сервисов по управлению рабочими процессами - это и корпоративный портал, и CRM, и среда для коммуникаций персонала, и платформа для управления персоналом, и еще многое другое. Какие из этих возможностей для вас важнее всего?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю, это не в первый раз.	Как вы считаете, почему почти полтора миллиона компаний все равно используют именно продукты Битрикс?	Главная причина — мы не экономим на наших клиентах, и за фиксированную сумму предоставляем им полный пакет продуктов для управления рабочими процессами. Если приобретать каждый из них в отдельности - то сумма контракта вышла бы гораздо дороже, однако мы позаботились о приемлемых для клиентов условиях. Вы же хотите заключить выгодную сделку, верно?
Это нормально, и я даже знаю, почему.	Знаете, как наши конкуренты часто смотрят на своих клиентов?	Как на компании, которые не будут развиваться и расти, и предлагают им ограниченный только сегодняшними потребностями функционал, расширять который потом очень дорого. Мы сразу предлагаем вам в Битрикс24 полный набор для управления рабочими процессами, вот почему больше 160 000 клиентов уже выбрали нас в качестве поставщика — и довольны. Вы хотите быть довольны сделкой не только в момент ее заключения?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Дайте-ка я угадаю...	Дешевле, чем бесплатно? :)	Я не случайно спросил — с многими из наших клиентов мы начинали сотрудничество с бесплатной версии Битрикс24 Проект, в которой уже есть многие неограниченные возможности, а потом клиентам так нравилось, что они переходили на более мощный тариф. Хотите получить Битрикс24 по самой дешевой цене - ноль (гривен, рублей, тенге)?
Ваши конкуренты связались с нами раньше (мы уже ведем переговоры с другими поставщиками)		
Вы удивитесь, но я обрадовался, услышав от вас эту новость!	Угадайте, почему?	Да, все верно — я искренне радуюсь, когда компании осознают свою нужду в современной системе управления рабочими процессами. А знаете, почему многие наши клиенты в такой же ситуации выбрали именно Битрикс24?
Прекрасно - значит, ваш бизнес уже вырос настолько, что ему не обойтись без современной системы управления рабочими процессами (или CRM).	Позвольте уточнить - вы планируете сделать самый лучший выбор для вашей компании?	Я так и думал. Плюс нашего предложения в том, что его рассмотрение не займет у вас много времени — и вы получите максимум возможностей для вашего бизнеса, который ни одна компания не сможет

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		предоставить вам на таком же уровне. Вам это важно?
Рад это слышать!	Наверное, вы тщательно подходите к выбору поставщика?	В таком случае ваш выбор точно будет неполным без рассмотрения нашего предложения. Знаете, почему?
Это лучшая новость за сегодняшний день!	Вы меня поймете - я очень уважаю компании, которые выбирают из лучшего. Вы же именно так выбираете?	В таком случае, я хочу представить вам лучшую альтернативу — Битрикс24, в чем со мной согласятся более полутора миллионов компаний, которые используют наши продукты. Знаете, почему они выбрали именно Битрикс24?
Отлично, мне важно было это знать.	Раз вы еще не заключили контракт — следовательно, хотите определиться с самыми лучшими условиями и функционалом продукта, верно?	Именно поэтому я вам и звоню (поэтому я здесь - <i>в случае личной встречи</i>)! В случае Битрикс24 вы получите не только самые выгодные условия сотрудничества, но и максимально полный функционал - комплексную среду для управления рабочими процессами, куда входят и CRM, и корпоративный портал, и коммуникационные инструменты, и многое другое. Вы хотите получить максимум услуг в рамках одного сотрудничества?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
У нас сезонный бизнес — и сейчас не сезон		
Спасибо, что поделились со мной - это актуально, согласен.	Я правильно понимаю, что именно сейчас у вас идет подготовка к сезону?	(если да, то) Прекрасно, значит именно сейчас самое удачное время чтобы настроить прозрачное управление вашим бизнесом до начала сезона и Битрикс24 поможет вам снизить нагрузку на сотрудников и не потерять ни одного из клиентов во время сезона. Это важно, правда? (если нет, то) Прекрасно, значит вы можете очень быстро упростить управление вашим бизнесом и не потерять ни одного из клиентов! Это важно для вас?
Понимаю вас — у многих из наших клиентов точно такая же ситуация.	Знаете, почему они все выбирают именно Битрикс24 для своего бизнеса, который активен не круглый год?	Система управления рабочими процессами Битрикс24 позволяет компаниям с сезонным бизнесом так настроить свою работу, чтобы не потерять ни одного клиента во время пиковой нагрузки. Для вас это важно?
У нас нет специалиста, который мог бы разобраться с вашим продуктом		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю вас — конечно, это особенно важно в наше загруженное делами время.	А хотите наоборот — разгрузить ваших специалистов и высвободить больше вашего времени?	В рамках Битрикс24 мы помогаем компаниям автоматизировать многие рабочие процессы, и то, на что раньше требовалось тратить много ручной работы, будет происходить теперь автоматически. Для вас это важно?
Думаю, что на вашем месте я бы тоже переживал.	Поэтому сразу хочу поделиться с вами лекарством от переживаний и беспокойств — угадайте, каким?	Мы и есть это лекарство. Мы сертифицированные партнеры Битрикс24, и готовы взять на себя любую головную боль, которая возникает у клиента при начале работы. Вы же хотите начать работу как можно проще и быстрее, правильно?
Согласен, это важный фактор для принятия решения.	А знаете, как найти такого специалиста, и не тратить время и деньги на его трудоустройство?	Вы угадали, такие специалисты работают у нас. Наша компания - сертифицированный партнер Битрикс24, и мы выполнили уже десятки (<i>сотни, тысячи - выбрать правильное</i>) внедрений этого продукта у разных компаний. Для вас важно сэкономить время и сделать все качественно и быстро?
Мы слышали (читали) плохие отзывы о вашем продукте		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Спасибо, что честно делитесь со мной — это очень важно!	Знаете, что меня удивило, когда я изучал статистику положительных и отрицательных отзывов? Даже у Диснейленд на десять отзывов приходится минимум три негативных! Знаете, почему?	Когда все хорошо, людям не очень хочется делиться. У нас тоже так часто бывает — у Битрикс24 более 160 тысяч клиентов, и больше полутора миллионов пользователей. Конечно, при таком количестве случается и критика, но ее, кстати, очень мало. Знаете, почему? (далее фокусируем клиента на преимуществах продукта)
Хорошо, что вы поделились со мной — конечно, иногда и мы допускаем ошибки.	Знаете, почему нам всегда удается извлекать уроки из этих ошибок?	Огромное количество клиентов (больше 160 000 компаний из разных стран и сфер деятельности) не позволяют нам расслабиться. Даже если случается какой-то сбой — наша партнерская сеть, в которой 14 тысяч компаний всегда приходит на помощь. Вам важно, чтобы в случае проблем они решались?
Понимаю вас — всегда боишься разочароваться в продукте, о котором кто-то плохо отзывался.	Позвольте мне спросить, этот отзыв был написан компаний с таким же размером профилем деятельности, как у вас?	В моей практике было пару случаев, когда клиенты своими силами не сразу могли решить проблему и расстраивались. Но на это и есть мы, партнеры Битрикс24, которые приходят на помощь клиентам в любой ситуации. Вам важна оперативная реакция на любые проблемы?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю вас — всегда хочется избежать ошибок (и не всегда получается).	Хочу уточнить, речь шла о какой-то конкретной технической проблеме, которая могла плохо повлиять в вашем случае?	Спасибо что поделились — у меня для вас есть отличная новость! Битрикс24 постоянно обновляется, и мы внимательно собираем информацию о любых сбоях, и устраняем их. В результате - эта проблема не может повториться в случае вашего бизнеса, за чем внимательно будем следить мы, сертифицированные партнеры Битрикс24. Вам важно, чтобы поставщик устранял ошибки и проблемы?
Одна знакомая компания купила ваш продукт — и ей не понравилось.		
Спасибо, что вы поделились со мной этим случаем — это важно знать.	Для полного понимания уточню — эта компания такого же профиля деятельности и масштаба, как ваша?	Я вполне могу допустить, что этой компании просто не повезло с чем-то - или с ожиданиями, или с периодом в бизнесе. Думаю, что вам важно знать масштаб бизнеса Битрикс24 — это больше 160 тысяч клиентов и более 14 тысяч партнеров, поэтому и продукт, и партнерская сеть постоянно совершенствуются. Для вас важно, чтобы поставщик улучшал качество своих услуг и предотвращал ошибки на будущее?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю вас — всегда боишься разочароваться в продукте, о котором кто-то плохо отзывался.	Знаете, чему я бы удивился?	Если бы все сто процентов клиентов были всегда довольны на все сто процентов. Но в жизни так не получается, правда? Наверное, и у вашей отличной компании есть клиенты, которые не на все сто процентов довольны — при этом всегда важно совершенствовать свои продукты и услуги? Знаете, как много изменений по улучшению Битрикс24 состоялось за последний год?
Спасибо, что честно делитесь со мной — это очень важно!	У вас было такое, что какой-то фильм, блюдо или сайт не поправились с первого раза, а потом вошли в число ваших любимых?	У меня так было не раз. Если хотите, мы можем связаться с вашей знакомой компанией и узнать, что пошло не так, для того, чтобы помочь. Самое важное для нас — это с самого начала узнать ваши ожидания и помочь вам внедрить Битрикс24 так, чтобы вы остались довольны по максимуму. Ведь вы именно так хотите?
У нас интернет-магазин, и нам нужно решение для онлайн-бизнеса.		
Очень хорошо, что вы об этом сказали!	Дело в том, что многие интернет-магазины работают на нашей платформе для создания сайтов от 1С-Битрикс — вы знаете, какие?	<i>(Перечислить примеры, в зависимости от страны).</i> Самое главное здесь то, что у нас очень большой опыт работы с онлайн-компаниями, и Битрикс24

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		прекрасно оптимизирован под интернет-бизнес. Вас же именно это беспокоило, верно?
Очень хорошо понимаю вас.	И вы не первая компания, которая ожидает от нас именно онлайн-решения. Знаете, почему Битрикс24 идеально подходит для этого?	Потому что этот продукт с самого начала жил и развивался в интернете. Он перенес в цифровую среду огромное количество операций по управлению бизнесом, которые ранее управлялись «по старинке», и именно поэтому стал очень востребованным. Вам же нужно именно современное цифровое решение, верно?
Вы попали просто в точку!	У нас большой опыт общения с интернет-компаниями, и знаете, какую особенность мы заметили?	Очень многие игроки этого рынка теряют множество заказов из-за неэффективного управления внутренними процессами - и при этом не понимают, что это нужно изменить в первую очередь. Вы же не из таких компаний, верно?
Как здорово, что вы поделились именно этим!	Знаете, почему?	У нас очень много клиентов, которые начали использовать для управления своим бизнесом Битрикс24, а после этого выбрали платформой для своих интернет-магазинов нашу платформу, от 1С-Битрикс или же наоборот, начинали с нашей

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		платформы для создания сайтов, а потом установили и Битрикс24. Хотите узнать больше о таких примерах?
Это прекрасно! Дело в том, что мы поставляем именно такое решение.	Знаете, в чем наша «фишка»?	Мы автоматизировали и перенесли в Интернет огромное количество рабочих процессов, и интегрировали их с системой управления сайтом (поскольку поставляем и такую платформу). Так что мы с вами говорим на одном языке, верно?
У нас не интернет-магазин, и нам нужно решение, которое поддерживало бы сделки не в интернете, а только реальные торговые операции.		
Спасибо, что поделились — это действительно важно.	Я точно знаю, что наше решение отлично подойдет вам — знаете, почему?	Дело в том, что у Битрикс24 огромное количество клиентов, которые практически не представлены в Интернет (хотя в наше время все развивается именно в эту сторону). Мы работаем как с поставщиками товаров, так и сервисными компаниями. с малым, средним и крупным бизнесом из разных отраслей. Хотите узнать, как мы можем быть полезными именно вам?
Мы когда-то уже пользовались похожим продуктом, и не получили никакой отдачи/выгоды.		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Спасибо, что поделились — на вашем месте я тоже был бы осторожен.	Возможно, я удивлю вас сейчас — но я не буду уточнять, что это был за продукт. Знаете, почему?	Да, потому что это был не Битрикс24. Что объединяет наших клиентов (которых более 160 000 компаний) — это высокая удовлетворенность его использованием, и выгоды очень легко ощутить и просчитать. Знаете, каким образом?
Понимаю вас — всегда обидно не получить ожидаемого.	Позвольте мне уточнить — а какие нужды вы пытались решить с помощью того продукта?	Понял, спасибо! Позвольте мне теперь расширить ваше видение того, какие проблемы поможет вам решить Битрикс24. <i>(дать перечень ключевых преимуществ продукта в зависимости от того, чем поделился клиент — упомянуть как решение описанных им проблем, так и другие возможности)</i> . Для вас же важно максимально выгодное использование, верно?
Мне жаль вас, а еще жаль за тех поставщиков, которые не смогли удовлетворить ваши ожидания.	Но с нами вам это не грозит, и знаете почему?	Мы можем точно гарантировать максимальную выгоду от внедрения Битрикс24 — так как вы не только сможете больше зарабатывать из-за оптимальной настройки рабочих процессов в компании, но и увидите и ликвидируете с его помощью непродуктивные потери —

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		времени и клиентов. Для вас важно не терять ничего ценного в бизнесе, верно?
Наш технический специалист сказал, что ваш продукт часто работает с ошибками.		
Конечно это важно — минимизировать ошибки и их влияние на бизнес.	Знаете, как проверить, надежный поставщик или нет?	Достаточно посмотреть на рост его клиентской базы. У Битрикс24 большая партнерская сеть (больше 14 000 партнеров) и свыше 160 000 клиентов — и если бы продукт часто сбоил, то это количество бы стремительно сокращалось, а оно постоянно растет. Для вас же важен надежный и проверенный поставщик, правильно?
Спасибо, что поделились — мне важно знать разные мнения, в том числе и такие.	Для лучшего понимания ситуации я уточню - как долго (как вариант — как давно) ваш специалист работал в Битрикс24?	(Он не работал в нем, только слышал) Понимаю, информация имеет свойство искажаться. Как один из 14 тысяч партнеров Битрикс24 могу вам точно сказать - если бы этот продукт часто работал с ошибками, мы бы не продавали его, а клиенты не покупали бы. Но спрос на Битрикс24 постоянно растет, и знаете, почему? (нужно уточнить у него, или - вроде бы долго работал) Вполне могу допустить, что была какая-то причина, по которой он так считает,

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		давайте выясним ее! Если вы хотите — я могу дать вам контакты наших клиентов, которые готовы делиться своим опытом использования Битрикс24, хотите узнать объективное мнение?
Хорошо, что вы сказали мне об этом — всегда важно получить максимум информации.	Я допускаю, что ваш специалист столкнулся с Битрикс24 в какой-то нестандартной ситуации, давайте выясним у него, что именно пошло не так?	В любом случае, продукт Битрикс24 использует более полутора миллионов компаний - поэтому и вы можете спать спокойно, зная что есть большое сообщество пользователей, которые дают обратную связь при возникновении любых ошибок, и что есть надежный поставщик, который всегда исправляет любые ошибки и развивает продукт — иначе число его пользователей было бы на несколько порядков меньше. Вам же важно иметь надежного поставщика, я правильно понимаю?
Отправьте мне коммерческое предложение на почту info@.... (скрытое возражение).		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Отлично, я подготовлю для вас коммерческое предложение.	Для того, чтобы оно оптимальным образом отвечало вашим требованиям, позвольте уточнить некоторые детали?	(В зависимости от уровня собеседника - договариваться на встречу лично с ним, либо с рабочей группой, которая будет включать его заинтересованных коллег) Эффективность каких отделов в вашей компании необходимо повысить в первую очередь - продаж, маркетинга, управления персоналом, другие? Как сейчас настроена CRM (если она есть), система лидогенерации и модель внутренних коммуникаций в коллективе? Понимаю, что для телефонного разговора это может быть долго — подскажите мне удобное для вас время, и я у вас в офисе покажу предварительную презентацию для вашей компании, и соберу информацию для финального коммерческого предложения. Вам удобно завтра или послезавтра после обеда?
Конечно, я отправлю вам оффер. И тут мне хочется быть максимально точным и сделать его самым выгодным для вас.	Ведь спама в компьютере и без того хватает, правда?	Давайте уточним ряд деталей, который будут важны для правильного предложения вашей компании. Кто еще из ваших коллег будет принимать участие в его изучении?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		Подскажите мне и их контакты.
Договорились, я подготовлю вам предложение.	Уточню — вы хотите, чтобы оно было было оптимально адаптировано под потребности вашей компании, верно?	Понял, тогда давайте уточним ряд вопросов, которые важны для эффективного оффера с нашей стороны. Когда вам было бы удобнее принять меня в гости на полчаса, чтобы обсудить их - завтра или послезавтра? <i>(если наотрез отказывается от встречи — узнавать персональный емейл).</i> Раз так, давайте мы с вами обсудим эти вопросы по телефону, и чтобы мое письмо не потерялось, я отправлю его вам на почту, продублировав на первоначальный адрес. Записываю ваш адрес!
Хорошо, я подумаю (скрытое возражение).		
Всегда важно все взвесить, понимаю вас.	Позвольте мне уточнить, какие вопросы остались незакрытыми для того, чтобы мы перешли к заключению договора?	<i>(Вызвать собеседника на откровенность, задавая точные вопросы. При наличии явных возражений - переходить к их отработке).</i> Вот например, размер потерь от того, что ваши продавцы теряют сейчас ряд клиентов, потому что несвоевременно обрабатывают входящие

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		заявки (или вообще не отвечают на них) - этот вопрос нуждается в пояснении?
Я вас услышал - и тоже часто говорю так, когда на самом деле подумываю отказаться от покупки.	Думаю, что на моем месте вам, как продавцу было бы важно понимать причины, по которым я отказываюсь. Так вот — что в моем предложении вас не устраивает?	<i>(Цель такая же, вызвать собеседника на откровенность, задавая точные вопросы. При наличии явных возражений — переходить к их отработке).</i> Спасибо за откровенность - это важно!
Я рад, что наше предложение на стадии обсуждения в вашей компании.	Позвольте узнать - что самое страшное может произойти, если мы с вами подпишем договор сегодня?	<i>(Цель - увидеть явные возражения со стороны клиента и отработать их).</i>
Я рад, что мы с вами переходим на важнейшую стадию переговоров - рассмотрение предложения.	Знаете древнюю мудрость - «Сделавший первый шаг, сделал уже половину дела»? Что мешает нам с вами сделать и второй шаг?	Давайте обсудим те вопросы, которые пока остались непоясненными, и я смогу сделать для вас оптимальное предложение. Какие вопросы вас пока еще беспокоят?
Я сам перезвоню (скрытое возражение).		
Отлично, я всегда рад нашему общению!	И знаете, что поможет вам быть максимально довольным нашему общению?	Конечно — такое предложение, от которого невозможно отказаться. Чтобы его приготовить, мне нужно еще буквально пару вопросов о проблемах вашей компании. которые решит Битрикс24. Давайте, я задам

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		их при встрече у вас в офисе завтра или послезавтра?
Прекрасно — общение с профессиональным собеседником для меня всегда в радость!	Хочу быть уверенным, что дал вам максимум пользы. Скажите - какая проблема в вашем бизнесе сейчас наиболее острая?	<i>(Цель — перейти к отработке явных возражений или уточнить ключевые потребности клиента)</i>. Понял вас, давайте я запишу, и оперативно подготовлю персональное предложение для вас и вашей компании, которое презентую на встрече - смогу сделать это уже послезавтра, Вам удобнее встретиться сразу в этот день, или <i>(через 3 дня после текущего разговора)</i>?
Конечно, я буду всегда рад услышать ваш звонок.	А до него уточню - какие из проблем, которые решает Битрикс24 (я вкратце презентовал их) сейчас самые острые для вашего бизнеса?	Понял, давайте я подготовлю вам пока что более подробную информацию о том, как мы помогаем решать эту проблему/проблемы. На какой адрес вам отправить это письмо, я записываю? Отлично - спасибо, я сброшу вам информацию завтра, и перезвоню, чтобы убедиться что она попала к вам, хорошо?
Нам сделали более выгодное предложение (без уточнения, кто и какое).		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Спасибо, что делитесь — это важно!	Разрешите мне узнать — как вы оцениваете размер этой выгоды, и в чем она превосходит выгоду от использования Битрикс24?	<i>(Цель — собрать максимум информации и персонализировать предложение с учетом нужд клиента, вести переговоры не о цене, а о ценности продукта) Возможно, я стал причиной того, что вы посчитали предложение от конкурента более удачным, не учел всех ваших потребностей — позвольте мне исправить свою ошибку! Какие потребности вашей компании важно учесть в первом приоритете?</i>
Хорошо, когда есть из чего выбирать!	Я бы хотел, чтобы Вы действительно имели самый лучший выбор. Разрешите мне уточнить, в чем это предложение превосходит наше, чтобы я мог оценить возможность коррекции нашего предложения?	<i>(Если речь идет о цене) - спасибо, что поделились! (Переходить к отработке возражения Дорого). Знаете, почему клиенты все равно покупают у нас, а не у конкурентов, которые почти всегда предлагают низкую цену?</i> <i>(Если речь о составе поставки, конкретных составляющих продукта - собирать информацию и корректировать предложение, делая в нем более сильный акцент на преимуществах Битрикс24 в этих направлениях).</i>

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю, всегда хочется выбрать лучший вариант!	Я хочу, чтобы вы получили самый лучший продукт для управления рабочими процессами. Позвольте мне узнать — что же я забыл, презентуя вам Битрикс24?	<i>(Цель - собрать максимум информации и персонализировать предложение с учетом нужд клиента, вести переговоры не о цене, а о ценности продукта).</i> Вот оно что! Теперь я понимаю, почему вы считаете другое предложение более удачным — я не дал вам полной информации о возможностях Битрикс24 в этом направлении. Давайте я оперативно это исправлю?
Мы слишком маленькая компания.		
Да, зато удаленная!	Думаю, что не ошибусь, если предположу что вы планируете вести активный бизнес - угадал?	Отлично - и я точно знаю, что мы сможем помочь вам на любой стадии развития вашего бизнеса. У Битрикс24 уникальные возможности как для самых маленьких компаний, так и для крупных корпораций - и вы сможете использовать именно те, которые будут актуальными для вашей компании в этот момент. Для вас важно сразу получить все условия для роста и развития?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Чем меньше — тем вовсе не хуже!	Знаете, как часто небольшие компании обращаются к нам?	Очень часто. Все это потому, что в Битрикс24 изначально заложены безлимитные возможности для любого бизнеса — и для маленьких компаний это особенно выгодно. Вы же насчитываете на выгодные решения, верно?
Я понимаю - каждый бизнес проходит разные стадии роста.	Знаете, почему именно небольшие компании получают максимальную выгоду от использования Битрикс24?	Потому, что даже в базовом тарифе уже заложены неограниченные возможности по большинству важных инструментов по управлению бизнесом. Хотите узнать, где вы выиграете больше всего?
Наша компания только открылась.		
Отлично — мы все начинали с чего-то!	Знаете, какое решение у нас есть для начинающих компаний?	Идеальное! Вы можете начать с самого простого (и даже бесплатного) решения Битрикс24, и с первых же дней получить неограниченные возможности управления рабочими процессами. Вы же хотите получить максимум выгоды с самого старта?
Поздравляю — всегда приятно видеть самое начало делового пути партнеров!	Знаете, почему я не сомневаюсь, что мы будем сотрудничать?	Потому что решение Битрикс24 отлично подходит для любого типа компаний - и особенно для начинающих. Хотите узнать, как обеспечить

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		прозрачное управление вашим бизнесом с первых дней его работы?
Мы с вами очень вовремя познакомились!	Знаете, как много компаний начинали свой путь в бизнесе с того, что строили прозрачную систему рабочих процессов?	По нашему опыту - очень много. И сейчас у Битрикс24 больше 160 000 клиентов, многие из которых внедрили это решение в первый же год своей работы. Хотите узнать, что их привлекло?
Дайте скидку, цена слишком высокая.		
Понимаю, вопрос цены всегда важен.	Позвольте я уточню — проблема в сумме, которую нужно заплатить одним платежом?	Хорошая новость — вы можете оплатить тариф не на полный год, а на 9 (6,3) месяцев, и тем самым снизить финансовую нагрузку. Правда, стоимость на год всегда выгоднее - что для вас важнее, сэкономить сейчас или платить частями?
Вы обратились по адресу — именно со мной и нужно обсуждать вопрос стоимости.	Перед тем, как согласовать условия коррекции цены, уточню - вы готовы предоставить нам в свою очередь положительный отзыв? Ведь в договоре важна взаимная выгода, правда?	У меня есть возможность предоставить вам скидку (небольшую), но она действует, если вы закроете оплату годового тарифа на этой неделе. Ваша бухгалтерия успеет закрыть оплату?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Я понимаю, что стоимость договора важна для вашей компании.	Позвольте мне уточнить - что более важно, закрыть потребности вашей компании в управлении рабочими процессами, или «купить скидку»?	Да, я говорю именно о том, что часто в погоне за скидками мы покупаем не самые качественные продукты. Но с Битрикс24 все по-другому - вы платите меньше, чем стоит полный комплекс продуктов для управления рабочей средой, ведь мы уже максимально оптимизировали стоимость для наших клиентов. Для вас же важно купить по самой лучшей стоимости, верно?
Давайте мы сначала бесплатно поработаем, а если понравится — то заплатим.		
Ваше интерес полностью понятен и очень логичен.	Уточню - вы хотите, чтобы в результате внедрения Битрикс24 какая-то небольшая часть вашей компании стала полностью прозрачной и легко управляемой для вас, или вам важно добиться этого от всей фирмы?	Мы легко можем закрыть возможности отдельного небольшого отдела (до 12 человек) бесплатной версией Битрикс24 (тариф Проект), а для всей вашей компании у нас есть решения с неограниченными возможностями на весь коллектив. Вы же не хотите, чтобы вся компания ревновала к одному отделу?
Я вас понимаю — многие клиенты так и поступают.	Для маленьких компаний это идеальный выбор, в компаниях с персоналом свыше 12 человек, есть более высокие потребности, вот как у вас, например. Вы хотите, чтобы вся компания активно	Отлично, тут у вас есть большой выбор — есть три разных тарифа (один из них Проект+ самый недорогой, но в нем вдвое больше бизнес-пользователей, чем в бесплатном решении, а в

Присоединение	Вопрос	Преодоление
	развивалась, или только какая-то ее часть?	двоих других тарифах это количество вообще безлимитное!). Работу какого количества сотрудников вам нужно оптимизировать и прозрачно контролировать?
Мы полностью на вашей стороне, и предусмотрели такую возможность заранее!	Вы знаете о нашем тарифе Битрикс24 «Проект», который дает практически неограниченные возможности для отдела или рабочей группы до 12 человек?	Да, у нас есть такое решение. Оно идеально подходит для небольших компаний — и вы можете использовать его для части ваших сотрудников. Знаете, что обычно происходит потом? Оставшаяся без Битрикс24 часть компании начинает ревновать или отставать - вы же не хотите этого для ваших сотрудников?
Дайте рассрочку, сумма слишком высокая.		
Я вас понимаю — вопрос цены всегда важен.	Давайте я расскажу вам, какую выгоду вы получите, став владельцем выбранного вами тарифа Битрикс24 — вы готовы слушать?	По нашим расчетам, экономия компании от внедрения Битрикс24 (благодаря снижению непродуктивных потерь времени и оптимизации работы персонала с клиентами и друг с другом) на протяжении первого года работы составляет больше 300 процентов от стоимости решения. Вы же хотите получить выгоду от нашего договора, правда?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Вы обратились по адресу — у нас есть такое решение.	Причем я могу дать вам даже два варианта на выбор - хотите узнать, каких?	Итак, вы можете либо купить не на полный год, а на 9 (или даже 6 месяцев), и снизить нагрузку на один платеж - или можете купить тариф на полный год, стоимость которого мы сможем слегка скорректировать для вас. Какое решение для вас подходит лучшим образом?
Я понимаю ваше желание снизить финансовую нагрузку по договору.	И могу предложить вам не одно, а даже два решения для этого - хотите?	Итак, вы можете либо купить не на полный год, а на 9 (или даже 6 месяцев), и снизить нагрузку на один платеж - или можете купить тариф на полный год, стоимость которого мы сможем слегка скорректировать для вас. Какое решение для вас подходит лучшим образом?
Наша компания слишком крупная, нам не подходит ваше решение (или — лучше подходит решение конкурента для корпоративных клиентов).		
Понимаю вас — очень важно получить то решение, которое оптимально подходит компании.	Скажите, а вы знакомы с владельцами "коробочной" версии Битрикс24?	Давайте я поделюсь с вами несколькими похожими на профиль вашей компании примерами, которые смогли полностью решить все ключевые нужды с помощью этого продукта. Хотите узнать, как?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Спасибо, что вы откровенны со мной. Я очень ценю честность партнеров.	Позвольте мне также быть предельно откровенным с вами, хорошо?	Дело в том, что коробочное решение Битрикс24 настолько удачно решает ключевые проблемы крупных корпоративных клиентов, что они даже просят не предлагать его своим конкурентам - вот, как в вашем случае, например. Но я же не могу так поступить, правда? Давайте я за 5 минут продемонстрирую ключевые преимущества этого решения.
Понимаю — важно найти именно такое решение, которое учтет все ключевые потребности компании.	И раз уж вы этим поделились, я понял, что не раскрыл вам все возможности Битрикс24. Скажите, какие нужны проблемы бизнеса останутся нерешенными?	Теперь мне ясна ситуация — мы точно можем решить эти проблемы с помощью Битрикс24, и мне нужно скорректировать свое предложение, чтобы акцентировать в нем самое важное. Дадите мне один день?
Наш генеральный/финансовый директор хочет приобретать только украинские продукты (для Украины).		
Уверен, у него есть причины так поступать.	Но я успокою и вас, и вашего директора — знаете, как?	Во-первых, над локализацией продукта трудится большая украинская команда — поэтому в продукте учтены все нюансы, которые требуются украинским пользователям. Во-вторых, вы сможете приобрести Битрикс24

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		именно в украинской компании, которая сможет проконсультировать вас и внедрить этот продукт.
Понимаю — вы хотите поддержать украинские компании.	И у нас с вами именно такой случай, знаете, почему?	Поставщиком для вас является украинская компания (партнер Битрикс24), все финансовые и юридические взаимоотношения будут между отечественными юрлицами. Да и поддержку продукта тоже будет осуществлять украинский офис 1С-Битрикс — ведь вам важна постоянная поддержка внутри своей страны, правильно?
Наш генеральный/финансовый директор хочет быть уверен, что Битрикс24 полностью отвечает федеральному законодательству (для Российской Федерации).		
Это очень важный фактор, понимаю вас.	И именно в связи с этим у меня для вас отличная новость! Хотите услышать?	Компания 1С-Битрикс - национальный российский производитель программного обеспечения, и использование её продуктов не только не нарушает федеральное законодательство, но наоборот — помогает его исполнять! Это ведь именно то, что нужно вашему директору?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Согласен, важно не нарушать законодательство.	И мы готовы вам в этом помочь — знаете, как?	Устанавливая Битрикс24, вы получаете программное обеспечение, разработанное отечественной компанией, которая создана и зарегистрирована в Российской Федерации. Все персональные данные пользователей так же размещаются в РФ. Это успокоит вашего директора, правда?
У нас слишком специфическая продукция.		
Понимаю — для каждого товара есть свой, особенный покупатель.	Думаю, что каждый заказчик вашей продукции для вас очень важен?	Понял — у меня для вас хорошая новость! На примере многих наших клиентов, которые также поставляют специфическую продукцию, я убедился, что с помощью Битрикс24 они начинают продавать больше в среднем на 40-50 %, потому что лучше отрабатывают рабочие процессы продаж, управления поставками и коммуникацией персонала. Вы же рассчитываете продавать больше?
Да, ваш бизнес не такой частый.	Но знаете, что хорошо?	В числе полутора миллионов компаний, которые используют Битрикс24, есть целый ряд клиентов, торгующих неординарными товарами. И мы точно знаем, как удовлетворить ключевые

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		потребности таких предприятий - например, помочь продажам расти. Это же важно для вас?
Понимаю — всегда важно учесть все нюансы.	Позвольте мне убедиться - в вашем бизнесе на первом месте все же прибыль?	Прекрасно, потому что тут все компании в равных правах. И мы точно знаем, как Битрикс24 помогает повысить прибыль компаниям различного размера и сфер деятельности — даже очень необычным. Хотите узнать, как именно?
Другие партнёры Битрикс24 продают продукт со скидкой, я куплю у них.		
Понимаю — вопрос цены и скидки всегда важен.	Знаете, почему мы в свое выбрали сотрудничество с Битрикс24?	Дело в том, что все партнеры Битрикс24 имеют равные права и возможности - разница обычно только в сложности проектов внедрения. Поэтому нет ничего, что могли бы пообещать вам другие партнеры Битрикс24, и не могли бы сделать мы. Итак, какие условия вам требуются для заключения договора сегодня?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Скидка — это частый аргумент, знаю это.	Я правильно понимаю, что вопрос сейчас только в цене сделки, а с тарифом вы уже определились?	Отлично, тогда давайте мы рассмотрим оптимальный вариант для вашего бизнеса — у нас есть аргументы, которые помогут вам принять решение о выборе поставщика в нашу пользу. Хотите узнать, что можем предложить вам мы <i>(предлагать изначально не скидку, а бонусы - бесплатное обучение, формы поддержки, прочее, либо рассрочку)</i> ?
Спасибо, что делитесь — и рад, что вы продолжаете общаться с нами при этом!	Ведь есть что-то именно в нашей компании, что вас заинтересовало, раз уж мы продолжаем разговор, верно?	Так вот — насчет скидки. Все партнеры Битрикс24 изначально работают в равных условиях, и поставщик за этим строго следит. Но понятно, что каждого есть какие-то фишки — на этапе внедрения или обучения клиента, которые он предлагает. Если нет никакой другой дополнительной ценности для клиента, остается только скидка — а у нас эта ценность есть. Хотите узнать, что предложу вам я?
Поговорите с нашим системным администратором / IT-директором.		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Конечно, мы всегда можем расширить круг лиц, принимающих решения.	Но я задам вам очень важный вопрос — вы делегируете вашему системному администратору управление процессом продаж или управление персоналом? Нет — только технические задачи?	Я спросил об этом, потому что технические задачи точно второстепенны, после главного приоритета - как помочь вашему бизнесу (<i>или</i> отделу) стать более управляемым, зарабатывать больше, терять меньше. Мне кажется, что мы еще не согласовали все ключевые вопросы по возможностям использования Битрикс24 непосредственно в вашей компании - давайте сделаем это сейчас?
Легко, я готов подключить и нашего IT-директора к переговорам.	Более того — если бы мы предлагали вам просто программное обеспечение, я бы наверное сразу к нему и обратился, верно?	Но вот почему я веду диалог с вами. Битрикс24 — это платформа для управления многими рабочими процессами (продаж, маркетинга, управления персоналом и его коммуникациями), и тут очень важны задачи и цели руководителя, то есть вас. Я хочу понять их полностью - поможете мне?
Нам не надо.		
Понимаю — мне стоило начинать с главного!	Позвольте мне уточнить - как вы видите ваш бизнес через год, будет ли он больше?	Отлично! Давайте я опишу, как Битрикс24 поможет вам и подготовиться к росту, и (что самое важное) станет источником этого роста, ок?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Я понимаю, что вам не хочется ничего менять, так как у вас уже все отлажено и замечательно работает	И всё-таки, неужели Вы не хотите получить больше новых клиентов? <i>(или)</i> — И все же, неужели вы не хотите предотвратить потери непродуктивного рабочего времени?	Вот чем я могу убедить вас. У Битрикс24 не случайно больше 160 000 клиентов - многие из этих компаний были в бизнесе давно, но после внедрения этого продукта стали зарабатывать больше, а терять меньше. Знаете, почему так происходит?
Уверен, что у вас есть основания так считать.	Несколько моих клиентов сперва также не видели острой нужды во внедрении Битрикс24, а потом делились мне, что не представляют своего бизнеса без этого продукта. Знаете, почему?	Есть минимум три ключевые выгоды - продавать больше, терять меньше, управлять проще. Какая из них ключевая для вашего бизнеса — или все три?
Хранить данные в облаке опасно.		
Понимаю вашу обеспокоенность.	Наверное, 10 лет назад мы с вами не рискнули бы вообще что-то хранить в интернете, правда?	Сейчас ситуация другая. Крупнейшие корпорации мира (для которых надежность - первый приоритет) уже перешли на облачную инфраструктуру, поскольку она поддерживает максимальную безопасность. Ведь вы ищете именно безопасное решение, верно?
Согласен с вами, что безопасность данных очень важна.	И тут у меня для вас есть отличные примеры. Знаете, какая?	Даже многие крупные банки выбрали Битрикс24, потому что убедились в полной безопасности этого продукта. Вы же не хотите быть

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Да, есть мнение, что самые надежные хранилища данных - старые добрые рукописные блокноты!	Но вы же знаете, что и блокноты пропадают или воруют, верно?	«подопытным кроликом», вам важен надежный продукт, правда? Если вас беспокоит факт хранения данных не на сервере вашей компании, то у Битрикс24 есть коробочное решение, которое дороже облачного. Какой вариант вам больше подойдет?
У amoCRM все проще и лучше.		
Спасибо, что поделились со мной своим мнением!	Знаете, что является объективным критерием востребованности продукта?	А первую очередь, это количество клиентов и количество партнеров. Коллеги из amoCRM не раскрывают свои данные по клиентской базе — знаем только, что у них около 3 тысяч партнеров (у Битрикс24 более 14 000), а компаний, которые выбрали Битрикс24 более полутора миллиона. Вот почему я уверен в пользе нашего предложения - вы же хотите выбрать действительно лучший продукт, верно?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Да, я слышал и такое мнение.	А знаете, почему большинство клиентов все равно покупают у нас?	Битрикс24 может показаться сложнее, но только потому, что включает в себя гораздо больший набор инструментов для управления рабочими процессами в компании. Это не только CRM — это полноценная рабочая среда, и она решает больше проблем. Вы же не хотите ограничивать себя в возможностях?
Понимаю, всегда хочется выбрать лучший вариант!	Давайте я в двух словах опишу вам однозначное преимущество Битрикс24, хорошо?	Выбирая Битрикс24, вы получаете не только CRM — вы становитесь владельцем полного комплекта инструментов по управлению работой компании. Вы же хотите качественно управлять всем бизнесом, верно?
Зачем мне платить вам деньги, если продукт плохого качества? (или - не хочу продлевать договор, продукт плохого качества)		
Спасибо, что вы откровенны со мной!	Для меня очень важно знать - почему у вас сложилось такое мнение, что именно пошло не так?	<i>(Если он лично пользовался продуктом, цель - выслушать и узнать претензии клиента).</i> Понимаю, это важно - и мне очень жаль, что эти моменты омрачили наше сотрудничество. Давайте мы поможем вашим специалистам, чтобы этих проблем в будущем не возникало.

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Понимаю, у вас сложилось отрицательное впечатление из-за каких-то причин.	Позвольте мне узнать, с какими именно проблемами вам пришлось столкнуться?	<i>(Если клиент просто слышал плохие отзывы от кого-то) - я вас услышал, такое бывает - кто-то передал вам свое негативное мнение. А вот что я хотел бы дать вам - свою уверенность в том, что Битрикс24 решает огромное количество проблем более полутора миллиона компаний. Иначе они бы просто не пользовались им, верно?</i>
Да, и на солнце бывают пятна.	Давайте я уточню — как должен работать продукт по управлению рабочими процессами в компании, чтобы вы остались довольны?	<i>(Если клиент еще не использовал Битрикс24) То, что я услышал, полностью совпадает с возможностями Битрикс24. При желании вы можете начать использовать наш продукт с базового бесплатного тарифа, и без сомнений скоро убедитесь, что его качество максимально соответствует вашим ожиданиями. Давайте начнем?</i>
Зачем мне платить вам деньги, если у вас плохая поддержка?		
Понимаю — поддержка программного продукта один из самых важных факторов.	Давайте я уточню — как должна работать поддержка такого продукта, чтобы вы остались довольны?	Спасибо, что поделились — вы убедили меня! Все эти вопросы наша поддержка закрывает профессионально и оперативно - не случайно у Битрикс24 более 14 тысяч партнеров, помимо собственной службы

Присоединение	Вопрос	Преодоление
		поддержки. Более полутора миллионов компаний использует Битрикс24 - мы просто обязаны представлять отличную поддержку, вы согласны?
Конечно, профессиональная поддержка очень важна!	Хотите, раскрою секрет?	Битрикс24 оказывает полноценную поддержку всем своим клиентам - даже тем, кто ничего не платит (использует базовый бесплатный тариф)! Для компании и ее партнеров очень важна удовлетворенность клиентов — вы понимаете меня, правда?
Это очень важный момент, и я рад, что вы поделились им.	Знаете, как я могу убедить вас, что мы не оставляем наших клиентов наедине с проблемами?	Мы — одни из 14 тысяч партнеров Битрикс24, которые помогают клиентам этого продукта быть счастливыми всегда. Количество компаний, которое сейчас пользуется Битрикс24— уже больше полутора миллионов, и оно постоянно растет. Так не было бы, если бы клиенты получали плохую поддержку, верно?
Если вам специалист не приедет к нам все показать и настроить — мы не будем покупать.		

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Конечно, лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать.	Я правильно понимаю, что вы уже определились с Битрикс24, и вопрос только в качественном внедрении?	Именно для этого и работаем мы, партнеры Битрикс24. Давайте договоримся о сроках, и начнем работу, согласны?
Приятно слышать, что вы ждете нас в гости!	Уточню — вы уже приняли решение о том, какой тариф Битрикс24 подходит для вас больше всего?	Замечательно, мы можем помочь вам установить Битрикс24 быстро и удобным для вас способом. Когда вам удобнее подписать договор?
У нас сейчас очень большая нагрузка/много проектов, некогда заниматься вашим продуктом		
Как здорово, что есть такие лидеры, как вы - не жалующиеся на кризис!	Именно с такими клиентами (у которых полно дел и заказов) мы работаем лучше всего. Знаете, почему?	Мы знаем, как не отвлекать клиентов от их основной работы, и быстро и просто внедряем Битрикс24, после чего у клиентов становится больше свободного времени. Знаете, в чем выгода от использования Битрикс24?
Понимаю вас - сами живем в режиме максимальной нагрузки.	Уточню - это единственное препятствие на пути к запуску Битрикс24 в вашей компании?	Тогда давайте мы поможем внедрить платформу Битрикс24 для вас, и обучить ваших основных специалистов без отрыва от основных задач, а дальше работать в компании станет проще, а управлять ею - эффективнее. Это же соответствует вашим целям?

Присоединение	Вопрос	Преодоление
Приятно общаться с компанией, которая оседлала волну!	Давайте я сэкономлю кучу времени для вас и вашей компании, хорошо?	Внедрение Битрикс24 и обучение использованию - это наша специализация, и мы сделаем все основную работу вместо вас. Вам же важно сэкономить время на основную деятельность?
Это же отлично!	Дайте мне и порадоваться за вас и активность вашей компании, и рассказать, как мы поможем вам. Знаете, в чем наш бизнес?	Мы как раз и решаем проблему отсутствия времени у клиентов - в статусе партнера Битрикс24 внедряем продукт и помогаем ключевым специалистам быстро освоить все его ключевые инструменты. Единственная нагрузка для вас будет в минутах на подписание договора - все остальное сделаем за вас мы! Вы же хотите не тратить свое время, правильно?

2.4. Заккрытие сделки (для новых и повторных продаж)

Сделка считается выигранной, когда оплата от клиента поступила на счет партнера. Но для продавца фактическим закрытием сделки является согласие клиента на покупку — высказанное по телефону, при личной встрече, или по электронным каналам коммуникации. Для того, чтобы убедиться, что клиент действительно готов к заключению договора и приобретению Битрикс24, рекомендуем использовать речевые модули для закрытия сделки.

1. В случае, если диалог идет с клиентом, который еще ни разу не пользовался Битрикс24, и сразу приобретает платный тариф (но еще не дал окончательного подтверждения по поводу конкретного тарифа):

«ИМЯ клиента», очень рад снова слышать (видеть) вас! По итогам нашего прошлого диалога и моего коммерческого предложения, уточню - какой из платных тарифов Битрикс24 в итоге подходит вам оптимально?

или

«ИМЯ клиента», приятно снова слышать (видеть) вас! Надеюсь, что я смог помочь вам выбрать тот тариф Битрикс24, который лучше всего подойдет вашей компании - и поэтому спрошу, каков ваш выбор?

В случае, если клиент переходит с бесплатного тарифа «Проект» на один из платных тарифов:

«ИМЯ клиента», скажу откровенно - мне было очень приятно продемонстрировать вам все возможности платных тарифов Битрикс24 и их преимущества в использовании. Скажите мне, какой из обсужденный тарифов вам подходит лучше всего?

2. После того, как клиент подтвердил тариф, необходимо окончательно согласовать с ним срок действия. Рекомендуется предлагать клиентам изначально годовой тарифный план, как наиболее выгодный, но если у клиента возникают сомнения или он явно выражает неготовность платить сумму за полный год (на этапе презентации и преодоления возражения), то с ним может быть согласована покупка тарифного плана на более короткий срок. В любом случае, перед подписанием договора лучше предложить клиенту еще раз рассмотреть приобретение тарифного плана на целый год: (можно использовать следующий речевой модуль)

«ИМЯ клиента», вы сделали отличный выбор! Давайте согласуем, в какой срок вы сможете подписать договор, и с какого момента нам приступать к внедрению проекта. Кстати - я просто обязан поинтересоваться, возможно нам стоит все же включить тарифный план на целый год? Он обойдется вам дешевле в пересчете на стоимость одного месяца, а мы могли бы сделать приятный подарок к старту (в виде бесплатного обучения персонала, внедрения проекта, скидки на эти услуги) - что скажете?

3. Задача менеджера по продажам - проследить за заключением договора и оплатой от клиента. Для этого рекомендуется при закрытии сделки уточнить следующие вопросы:

«ИМЯ клиента», по поводу заключения договора - со своей стороны мы оперативно подписываем, вы же понимаете - интересы клиентов на первом месте. Уточню, когда

вы сможете прислать мне (отсканировать и прислать) подписанный с вашей стороны договор?

Отлично, я буду ждать, и пока что подготовлю ваш тарифный план к активации. Оплата пройдет в тот же день, когда будет подписан договор, или стоит уточнить дату?

Если договор не подписывается со стороны клиента какое-то время после согласия клиента на сделку, или если договор подписан, но клиент не проводит оплату, следует использовать следующие речевые модули:

«ИМЯ клиента», я рад снова вас слышать (видеть). На каком-то этапе застрял договор (застряла оплата), вот почему я звоню вам - вы не знаете, в чем причина задержки?

или

«ИМЯ клиента», приятно снова вас услышать (увидеть). Я планировал активировать вам Битрикс24 - «Название тарифа», но там пока стоит ограничение на старт из-за отсутствия оплаты. Вы же еще не платили, я правильно понял? Сможете закрыть оплату до конца этой недели, чтобы мы активировали пакет?

4. Если диалог идет с клиентом, у которого заканчивается срок действия платного тарифа Битрикс24, и нужно продлевать его действие, то следует заранее убедиться (на этапе сопровождения клиента), что клиент доволен продуктом, и что если на этапе использования у клиента возникали проблемы, то они решались. Если не владеть этой информацией - то с высокой вероятностью продавца при повторной продаже будут ждать неприятные сюрпризы. Если же сопровождение клиента было качественным, то останется задать клиенту вопрос о продлении,

«ИМЯ клиента», звоню вам с важным вопросом. Ваш действующий тарифный план заканчивается «ДАТА окончания», давайте оформим продление уже сейчас?»

или

(в случае программы лояльности для постоянных клиентов или условий перехода на полный годовой тарифный пакет)

«ИМЯ клиента», вот почему я вам звоню в этот раз. При продлении вашего тарифного плана на будущий год, для вас предусмотрены особые условия - вы знаете, какие?»

или

(в случае, если клиент работает с ежемесячной формой оплаты)

«ИМЯ клиента», мы с вами скоро станем неразлучны. Вот почему я вам звоню - у нас есть особые условия для владельцев полных годовых пакетов Битрикс24, давайте ими воспользуемся?».

Раздел 3: Стандарты работы с клиентами

В данном разделе мы рассмотрим стандарты общения и обслуживания клиентов, поговорим о каналах коммуникаций с клиентами, узнаем о стандартах и правилах работы в CRM Битрикс24. Мы предложим стандарты решения технических проблем и прочих обращений клиентов по вопросам поддержки к партнерам, рассмотрим часто задаваемые вопросы, дадим полезные ссылки. Здесь же мы рассмотрим правила выставления счётов и приема оплат от клиентов.

3.1. Стандарты общения с клиентами и обслуживания клиентов

Клиенты Битрикс24 — это представители бизнеса, которые с помощью нашего продукта решают свои важные задачи. Нужно всегда помнить об этом - Битрикс24 полезен для клиентов, а клиенты очень важны для Битрикс24.

Для того, чтобы клиенты были довольны не только качеством продукта, но и общением с его представителями (а это не только Марта из Битрикс24, но и в первую очередь, представители компании, у которой клиенты купили или собираются покупать Битрикс24), необходимо строго соблюдать следующие стандарты:

1. Приветствовать клиента при любом диалоге (по телефону, при личной встрече или в мессенджерах и социальных сетях) необходимо позитивно, назвав клиента по имени, либо же уточнив, как обращаться к нему, если имя неизвестно.

Пример приветствия по телефону (если имя клиента неизвестно):

Добрый день, меня зовут «ИМЯ ФАМИЛИЯ» (например, Андрей Высокий), я рад приветствовать вас от имени компании «НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ» - партнера Битрикс24. Уточните пожалуйста, как я могу к вам обращаться?

Пример приветствия по телефону (если имя клиента известно):

Добрый день, «ИМЯ клиента» (например, Станислав), это «ИМЯ ФАМИЛИЯ менеджера» (например, Андрей Высокий), я рад приветствовать вас от имени компании «НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ» - партнера Битрикс24. «ИМЯ клиента», вам удобно сейчас беседовать?

2. В случае исходящего звонка, менеджеру необходимо подготовиться к разговору, желательно - записать план предстоящего исходящего звонка.

3. В случае входящего звонка, менеджеру необходимо быть готовым всегда отвечать на вопросы клиента. Если менеджер не знает, как точно ответить на заданный клиентом вопрос, необходимо ответить «Давайте я сейчас посмотрю, каким образом смогу вам помочь», уточнить у клиента готовность ожидать на линии (для того, чтобы проконсультироваться у коллег или у службы поддержки Битрикс24), либо предложить клиенту записать его вопрос и перезвонить через некоторое время с готовым ответом.

Аналогичные правила распространяются на общение с клиентами через мессенджеры, электронную почту или прочие электронные каналы коммуникации.

4. При общении с клиентом нельзя заниматься другой работой или личными делами, жевать и пить.
5. В случае, если менеджер назвал клиента неправильным именем, необходимо принести извинения, записать имя клиента на бумаге перед собой, и во время диалога несколько раз назвать его по имени правильно.
6. Правила профессионального общения с клиентом:
- 6.1. В любой ситуации (даже если клиент негативен или идет на открытый конфликт в общении) следует быть вежливым и сохранять доброжелательный тон диалога.
- 6.2. Периодически нужно улыбаться (даже если разговор происходит по телефону). При общении в электронных каналах коммуникации допустимо ограниченное количество смайликов, однако не более, чем один за одно письмо или фразу в мессенджерах.
- 6.3. При общении с клиентом в электронных каналах коммуникации крайне нежелательно использовать восклицательные знаки.
- 6.4. Не следует перебивать клиента - всегда дайте ему возможность высказаться до конца, после чего необходимо использовать варианты скриптов (выявления потребности или преодоления возражения), либо использовать пункт 3 (если менеджер не знает, как именно ответить на вопрос клиента).
- 6.5. Говорить нужно лаконично, нежелательно использовать обилие профессиональной лексики. Если менеджер использует профессиональные термины (CRM, канбан, экстранет и прочие), желательно убедиться, что клиент точно понимает их значение.
- 6.6. Менеджер должен понимать, какой из стадии воронки продаж (установление контакта или выявление ЛПР, первая встреча с выявлением потребностей, вторая встреча с презентацией, преодоление возражений или финальные переговоры с согласованием договора и контролем оплаты) соответствует его данная беседа с клиентом (или потенциальным клиентом), и использовать соответствующие скрипты и речевые модули, а также - обязательные вопросы, которые необходимо задавать на данной стадии воронки продаж. При этом нельзя превращать диалог в допрос - менеджер должен внимательно выслушивать клиента и дать ему возможность задать все интересующие вопросы.
- 6.7. Если собеседник не понял сказанного менеджером, следует сохранять спокойствие и не повторять второй раз подряд ту же фразу, а попытаться переформулировать ее другими словами.
- 6.8. Необходимо контролировать громкость речи при беседе по телефону или личной встрече - она не должна быть очень высокой или очень тихой.
- 6.9. Во время беседы с клиентом по телефону или при личной встрече необходимо быть спокойным и уверенным, и в то же время - энергичным (но не суетливым).
- 6.10 При общении в любом канале коммуникации (как по телефону, так и при личной встрече или общении в электронных каналах коммуникации) не нужно использовать

«Нежелательные фразы». Список нежелательных фраз, пояснение их вреда и альтернативные варианты приведены в Приложении 1 к данным правилам.

6.10. После завершения разговора по телефону необходимо молчать на протяжении хотя бы 5 секунд (чтобы убедиться, что клиент уже не слышит ваши комментарии). После завершения личной встречи, обсуждать ее или другие темы необходимо только после того, как вы или клиент покинете территорию, на которой проходила встреча.

7. Менеджер должен обязательно подвести итоги разговора - в какой момент кто из собеседников должен сделать те или иные договоренности, которые были достигнуты во время диалога с клиентом.

8. Подробности каждого диалога с клиентом должны быть внесены в CRM.

9. Нельзя обещать клиентам во время любых диалогов того, что вы не сможете выполнить.

10. Итоговым завершением любого общения с клиентом должно быть корпоративная форма завершения диалога. Например:

«ИМЯ клиента», я был очень рад побеседовать с вами! От имени «НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ» - компании-партнера Битрикс24 благодарю вас за звонок (встречу, письмо - в зависимости от канала коммуникации), и буду рад услышать (увидеть, прочитать) вас снова!

11. Ответственность за соблюдение данные стандартов несет каждый сотрудник компании-партнера, который общается с клиентом напрямую - даже если это бухгалтер или руководитель компании-партнера. Конечную ответственность за соблюдением данных стандартов несет руководитель компании-партнера, чьи менеджеры и прочие сотрудники общаются с клиентами через следующие каналы коммуникации:

- личные встречи
- телефонные звонки
- переписку по электронной почте
- социальные сети
- мессенджеры
- внутри продукта Битрикс24

Приложение 1 к Стандартам общения и обслуживания клиентов партнеров
Битрикс24

Нежелательные фразы	Объяснения	Желательные фразы
«Вы должны...»	Серьезная ошибка. Ваш Клиент Вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче.	«Для Вас имеет смысл...»; «Лучше всего для Вас...»; «Вам необходимо...»; «...закljučается в следующем»...
«Я не знаю»	Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашим профессиональным качествам и к Компании в целом столь быстро и основательно.	Прежде всего, Ваша работа заключается в том, чтобы знать ответ на вопрос Клиента или знать КТО знает. «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, сейчас я уточню для вас эту информацию», «Вы можете подождать на линии, сейчас я уточню для вас эту информацию?» При переключении на другого Специалиста: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я соединю Вас со Специалистом ...» и при соединении со Специалистом передаем информацию о цели обращения Клиента.
«Вы не подскажете...», «Не могли бы Вы...»...	Отрицательные словесные конструкции крайне нежелательны и негативно влияют на исход разговора.	Стройте предложения, используя утвердительные и позитивные конструкции, без условного наклонения: «Мне важно уточнить...»; «Подскажите/Назовите/Уточните, пожалуйста...»...

«Мы не сможем этого сделать»	Если это действительно так, Ваш потенциальный Клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что его новый разговор сложится более удачно.	Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что Вы можете сделать, а не на обратном.
«Нет»	«Нет» произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется.	«Нет...., но...» или «Нет..., при этом...». «Мы не в состоянии выплатить Вам компенсацию, но готовы заменить Ваш терминал» или «Я понимаю, с чем связана ситуация\в чем заключается вопрос, при этом существуют правила/инструкции, которым мы следуем».
«Подождите секунду»	За секунду Вы вряд ли успеете. Не давайте ложных обещаний, т.к это вызовет только раздражение Клиента.	«Оставайтесь, пожалуйста, на линии...Спасибо, что оставались на линии». Во время непродолжительной паузы (менее 20 секунд) можете сообщить Клиенту о своих действиях: «Загружаются Ваши данные»; «Формируется отчет»; «Происходит обновление информации»...
«Я же уже Вам сказал(а)»	Нравоучительный тон вызовет резко негативную реакцию Клиента и может привести к конфликту.	Стройте предложения утвердительными и позитивными конструкциями: «Как я говорил (а) ранее...»; «Давайте, я подытожу Вам информацию...»...
«Проблема», «Трудности»	Отрицательная лексика крайне нежелательна и негативно влияют на исход разговора.	Используйте позитивную и нейтральную лексику: «вопрос», «ситуация»...

«э-э-э», «гм» и слова-паразиты: «как бы», «на самом деле», «значит»...	Чаще всего возникают с целью подобрать уместное слово при спонтанной речи или при обдумывании. Они не создают комфорта при общении, затягивают разговор, снижают эффект сказанного, а также раздражают.	Необходимо говорить четко, а также досконально знать и разбираться в информации (Сценариях ведения разговора).
Мужчина, Женщина, Молодой человек	Во время приветствия Вы должны уточнить у Клиента как к нему можно обращаться	Имя Отчество
«Вы все сделали неправильно»	Клиент для того и звонит, что у него возникли трудности. Помогите ему все сделать правильно	«Вы правильно выполнили действия из первого пункта, далее необходимо...»
«Сейчас мы не можем этого сделать.»	Уточните когда это возможно	«Мы сделаем через __ часа/дня»

Приложение 2 к Стандартам обслуживания и общения с клиентами партнеров
Битрикс24: Как вести себя в нестандартных ситуациях при общении с клиентами

Нестандартные ситуации	Стандартные фразы ответа
Клиент переходит на личные темы, шутит, заигрывает...	«Извините, у Вас есть вопросы по Битрикс24?» ...В случае ответа «Нет» , следует этап Завершения разговора. В случае ответа «Да» - «Слушаю Ваш вопрос» .
Клиент использует нецензурные выражения/ненормативную лексику (не удастся построить конструктивный диалог)...	Предупреждение: «Прошу прощения, но если Вы в дальнейшем будете употреблять нецензурные выражения/ненормативную лексику, я буду вынужден(а) прервать наш разговор» .
Если Клиент не прекратил	«Извините, я Вас предупреждал(а). До свидания» .
Клиент в нетрезвом состоянии	"Извините, но я вижу, что сегодня нам сложно будет построить конструктивный диалог. Давайте созвонимся завтра, хорошо?" В случае ответа «Нет» , следует этап Завершения разговора. В случае ответа «Да» - «Отлично, спасибо за общение!» .
Клиент начинает обсуждать вопросы на специфическую тему - политику, коррупцию, военные действия или подобные темы.	"Извините, но корпоративная этика нашей компании не позволяет мне вести диалоги на данную тему. Скажите. у вас есть вопросы по Битрикс24?" В случае ответа «Нет» , следует этап Завершения разговора. В случае ответа «Да» - «Слушаю Ваш вопрос» .
Клиент путано и долго формулирует свой вопрос	«Правильно ли я Вас понимаю, что...» с помощью четких, наводящих вопросов определить цель звонка.

Завершение любого сложного разговора следует произвести максимально спокойно. Идеальный вариант — это предложить клиенту созвонится в другое время, когда будет удобнее провести конструктивный и спокойный разговор, и уточнить, когда это будет удобнее клиенту.

Если нестандартные ситуации произошли при встрече, то следует придерживаться этих же правил, стараясь сделать темой встречи обсуждение Битрикс24 и решения проблем клиента с помощью этого продукта, либо завершать встречу с предложением провести более конструктивный и спокойный разговор на тему Битрикс24 в другое время, при необходимости подключая к следующей встрече своего руководителя.

Если нестандартные ситуации произошли в электронных каналах коммуникации (переписка по электронной почте, в мессенджерах, социальных сетях или Битрикс24), следует придерживаться правил телефонного звонка. В качестве альтернативы, для корректного завершения разговора в мессенджеры можно циклически повторять вопрос «Извините, у Вас есть вопросы по Битрикс24? Слушаю вас!».

3.2. Стандарты работы в CRM Битрикс24

Партнеры Битрикс24 имеют право работать с любой CRM, равно и без использования системы CRM. Однако наиболее логичным является использования CRM Битрикс24, по следующим причинам:

1. Система CRM является одной из наиболее важных составляющих продукта Битрикс24, и именно наличие CRM часто является причиной приобретения платной версии Битрикс24 клиентами. Соответственно, если партнер использует такую же систему, то ему будет легче убедить клиента в приобретении платного тарифа Битрикс24.
2. В случае, если партнер использует любую другую CRM, а клиент задаст партнеру вопрос о том, какую систему использует он сам, перспективы продажи платного тарифа Битрикс24 прогнозируемо снижаются.
3. На базе CRM от Битрикс24 партнер может использовать уникальные модули - Открытые линии, Email-трекер, Телефония, 1С-трекер, и прочие продукты, которые позволяют максимально использовать все возможности CRM и коммуникаций с клиентами партнера.
4. Согласно партнерскому договору, партнеры Битрикс24 изначально получают для собственных нужд бесплатно платную версию Битрикс-24 (с максимальными неограниченными возможностями), включающую CRM. Следовательно, партнеру нет нужды платить за любой другой альтернативный продукт.

Для того, чтобы управление продажами у партнера Битрикс24 было наиболее эффективным и контролируемым, рекомендуется использование следующих правил:

1. Все контакты клиентов партнера с момента старта сотрудничества с 1С-Битрикс следует внести в CRM. Всю дальнейшую работу с клиентами стоит проводить с использованием CRM Битрикс24, что позволит руководителям компании эффективнее руководить процессом продаж, а менеджерам по продажам -

отслеживать статус и необходимые действия по каждому отдельному клиенту и эффективно закрывать максимум сделок.

2. Настроить систему лидогенерации для Битрикс24.CRM и контролировать эффективность каждого канала привлечения клиентов и обработку каждого отдельного лида (по срокам обработки и результатам) каждым менеджером партнера. Предпочтительно, чтобы сайт партнера был создан на платформе «1С-Битрикс — Управление сайтом», которая также предоставляется партнерам бесплатно.
3. Настроить «Открытые линии», что позволит партнеру коммуницировать с максимальным количеством потенциальных клиентов, гарантированно отвечать на их запросы и вопросы, и привлекать больше новых заказчиков.
4. Использовать возможности email-рассылок из CRM, так и с помощью автоматизации и триггеров и дополнительных сервисов, которые интегрируются с CRM Битрикс24.
5. Использовать все возможности телефонии, интегрированной с CRM Битрикс24.

Партнерам также рекомендуется использовать CRM Битрикс24 для прозрачной и объективной отчетности менеджеров по продажам перед своими руководителями (подробнее об этом в пункте 4.2. Книжки продаж) и отчетности отдела продаж перед руководителем компании. На основании объективных и беспристрастных данных по количественной активности и качественной эффективности менеджеров по продажам всем без исключения будет очевидно, кто из продавцов отработал хорошо, с какими группами клиентов была проведена наиболее продуктивная работа, и на какие каналы привлечения и сегменты клиентской базы партнеру необходимо обратить максимальное внимание.

Во всем этом партнерам поможет CRM Битрикс24!

3.3. Стандарты решения технических проблем и прочих обращений клиентов по вопросам поддержки к партнерам. Каналы коммуникаций.

Технической поддержкой клиентов Битрикс24 в полном объеме занимается служба поддержки Битрикс24. При возникновении у клиентов вопросов, которые они идентифицируют как техническую проблему или ошибку, нужно незамедлительно помочь им создать обращение в службу поддержки.

Сделать это можно следующими способами:

1. Проверить, не является ли вопрос клиента ошибкой или технической проблемой, а вопросом общего характера по работе Битрикс24. Для этого нужно зайти на страницу

Поддержка на нашем сайте и попробовать найти готовый ответ на вопрос клиента (с помощью формы поиска, или выбрать ответ по тематике вопроса клиента).

2. Если проблема клиента не может быть решена с помощью ответов с данной страницы, нужно создать обращение в службу поддержки. Для владельцев облачной и коробочной версии Битрикс24 необходима будет авторизация, партнеры могут создавать обращение под единым логином и паролем основного сайта компании 1С-Битрикс.
3. За время ожидания ответа от службы поддержки, можно также попытаться найти ответ на вопрос клиента на форуме (где находится обсуждение различных тем, связанных с работой Битрикс24 клиентов, партнеров и разработчиков продукта).
4. Альтернативный канал для связи со службой поддержки — Центра поддержки на основном сайте компании 1С-Битрикс, предназначенный в первую очередь для владельцев коробочных версий Битрикс24. Ответы на обращения в службу поддержки владельцев коробочной версии Битрикс24 обычно происходят оперативнее (в течении 4-6 часов), также есть возможность максимально оперативных ответов в течении одного часа с использованием функции Спецобращений. Ответы на спецобращения приходят круглосуточно, по остальным обращениям рабочий режим службы техподдержки — с понедельника по пятницу с 10 до 19 часов по московскому времени, кроме праздничных дней по календарю Российской Федерации.
5. Для всех партнеров рекомендуется обучать клиентов использовать доступных им в Битрикс24 электронного ассистента Марту (которая отвечает на большинство вопросов клиентов, связанных с работой Битрикс24), а также другие чат-боты, количество и функции которых будет постоянно увеличиваться.
6. Если клиента не устраивает общение с Мартой или он не может найти вопросы на интересующие его ответы по работе Битрикс24 в списке готовых ответов, он может также воспользоваться круглосуточной онлайн-поддержкой в чате, которая доступна ему непосредственно из Битрикс24. Для общения со службой поддержки в онлайн-чате клиенту необходимо нажать на кнопку Поддержка24 снизу веб-страницы внутри Битрикс24 или из приложения Битрикс24.

Важно! Онлайн-поддержка в круглосуточном режиме предоставляется ТОЛЬКО владельцам платных тарифов Битрикс24, и это отличный аргумент для партнеров для продажи именно платной версии продукта. Владельцы бесплатного тарифа Проект могут воспользоваться онлайн-поддержкой только для того, чтобы создать Сообщение об ошибке или добавить пожелания по улучшению продукта.

Каналы коммуникации клиентов с техподдержкой:

1. Самостоятельно — с сайтов Битрикс24 и 1С-Битрикс.

2. Самостоятельно — через онлайн-чат Поддержка24 с сайта или из приложения Битрикс24.
3. С помощью партнера (по телефону, в скайпе, мессенджерах, социальных сетях и электронной почте) - партнер может узнать у клиента причину обращения/проблему, и обратиться в службу Поддержки вместо клиента, однако такой способ не рекомендуется, так как при нем тратится больше времени (в том числе и партнера), лучше помочь клиенту научив его создавать обращение об ошибке в службу поддержки Битрикс24 под присмотром партнера, и следить за ответами на обращение.
4. Партнеры, которые получили компетенцию "CRM", могут по своему желанию подключить для своих новых клиентов онлайн-чат (открытые линии) прямо в клиентских порталах.
5. Клиенты не могут связаться со службой поддержки по телефону, электронной почте или социальных сетях, однако при необходимости специалисты службы поддержки могут обращаться к клиентам по указанным каналам коммуникации.
6. Для партнеров действует такое же правило — контакты со службой поддержки происходят способами, указанными в пунктах 1 и 2, через страницу партнерского отдела. На ней также есть возможность воспользоваться услугами онлайн-консультанта.

3.4. Часто задаваемые вопросы по Битрикс24 и партнёрской программе

1. В чем разница между коробочной и облачной версией Битрикс24?

Существует две версии Битрикс24 - облачная и коробочная. Коробочная версия называется 1С-Битрикс24, и представляет из себя программный продукт для установки на сервер внутри компании или на хостинг для индивидуальной настройки бизнес-логики, интерфейса, интеграции с «1С:ЗУП». Облачная версия называется Битрикс24, и ее не нужно отдельно устанавливать на сервера или компьютеры сотрудников компании - работать в интерфейсе облачной версии можно непосредственно через любой интернет-браузер. Также для использования облачной версии можно установить приложение Битрикс-24, которое может быть использовано как на настольных компьютерах, так и на мобильных устройствах.

Коробочная версия 1С-Битрикс24 включает в себя отличное от облачной версии количество бизнес-пользователей (25 с возможностью докупать необходимое количество рабочих мест), в то время как в различных тарифах облачной версии количество бизнес-пользователей может быть ограничено (от 12 до 24), либо неограниченным.

Коробочная версия включает в себя ряд опций по управлению бизнес-процессами, HR-платформой и возможности гибких настроек, которые недоступны ни в одном из тарифов облачной версии Битрикс24.

2. Какая стоимость различных тарифов Битрикс24?

Актуальную стоимость облачных тарифов Битрикс24 можно найти тут:

<https://www.bitrix24.ua/prices/> (для Украины).

<https://www.bitrix24.ru/prices/> (для России).

<https://www.bitrix24.kz/prices/> (для Казахстана)

<https://www.bitrix24.by/prices/> (для Беларуси).

Актуальную стоимость коробочной версии 1С-Битрикс24 можно найти тут:

<https://www.bitrix24.ua/prices/self-hosted.php> (для Украины)

<https://www.bitrix24.ru/prices/self-hosted.php> (для России)

<https://www.bitrix24.kz/prices/self-hosted.php> (для Казахстана)

<https://www.bitrix24.by/prices/self-hosted.php> (для Беларуси)

3. В чем отличие между различными тарифами Битрикс24 (коробочная и облачная версии)?

Сравнить различные тарифы облачной и коробочной версии Битрикс24 можно по следующим ссылкам:

<http://www.1c-bitrix.ua/products/intranet/editions/#tab-table-link><http://www.1c-bitrix.ua/products/intranet/editions/%23tab-table-link>

<https://www.bitrix24.ua/prices/all.php> (на украинском языке).

<https://www.bitrix24.ru/prices/all.php> (на русском языке).

4. На какой срок можно приобрести Битрикс24?

Лицензия на облачную версию Битрикс24 приобретается на определенный период - обычно это один год, однако клиенты имеют возможность приобрести лицензию и на меньший срок (1 месяц, 3 месяца или 6 месяцев). После окончания срока действия лицензии необходимо приобретать новую лицензию (на выбранный клиентом срок) для возможности использования всех преимуществ платного тарифа. Возможно также приобретение более дорогостоящего тарифа (как в период действия существующего тарифа по правилам, описанным тут <https://helpdesk.bitrix24.ru/open/1290841/>, так и после окончания срока действия предыдущего выбранного тарифа. Переход на более дешевый тариф во время срока действия текущего выбранного тарифа невозможно.

Коробочная версия 1С-Битрикс приобретается сроком минимум на один год. Продлевать

лицензию на использование коробочной версии необходимо для того, чтобы регулярно получать обновления.

5. Могут ли клиенты приобрести отдельные компоненты Битрикс24?

Приобретение отдельных элементов облачной версии Битрикс24 или коробочной версии 1С-Битрикс24, включенных в функционал продукта, невозможно.

6. Могут ли клиенты приобретать дополнительный функционал Битрикс24 отдельно?

В случае с коробочной версией 1С-Битрикс24, клиенты могут приобретать дополнительно количество рабочих мест пользователей, как поштучно (кратно 1 рабочему месту), так и пакетом на 1000 пользователей.

В случае с облачной версией приобретение дополнительных лицензий невозможно, возможен только переход на более дорогостоящий тариф.

7. Какие приложения можно интегрировать с Битрикс24?

С Битрикс24 можно интегрировать огромное количество приложений, которые разработаны специально для использования вместе с этим продуктом. Часть из них бесплатная, за некоторые необходимо платить дополнительно.

8. Каким образом клиенты могут оплатить за Битрикс24?

Рекомендуется приобретение Битрикс24 у партнеров. Кроме того, клиенты могут приобрести Битрикс24 непосредственно у нас, оплатив доступными способами (различаются для разных стран).

9. Что нужно для того, чтобы стать партнером Битрикс24?

Принять участие в Партнёрской программе вправе юридические лица, физические лица предприниматели и физические лица, профессионально занимающиеся созданием, продажей, обслуживанием, поддержкой интернет-проектов, занимающиеся распространением программного обеспечения, «1С-Франчайзи», рекламные агентства, бизнес-школы и другие организации. Для вступления в Партнёрскую программу необходимо заполнить Анкету.

Сотрудники «1С-Битрикс» производят проверку Анкеты, и принимают решение о включении в Партнёрскую программу или об отказе. В случае необходимости сотрудники «1С-Битрикс» вправе запросить у компании- претендента дополнительную информацию и документы, подтверждающие данные, указанные в Анкете. Рассмотрение Анкеты, как

правило, занимает не более трёх рабочих дней. В случае одобрения заявки, компания-претендент получает по электронной почте уведомление о том, что Анкета проверена и одобрена, а также информацию о текущем Партнёрском статусе. Для приобретения лицензий «Битрикс24» и «1С-Битрикс24» необходимо заключить партнерский лицензионный договор.

10. Какие статусы партнеров есть у Битрикс24?

Партнерская программа Битрикс24 предусматривает несколько статусов Партнеров:

- Агент
- Бизнес-партнёр
- Сертифицированный партнёр
- Золотой сертифицированный партнёр

Каждый из этих статусов обладает рядом преимуществ и требований со стороны 1С-Битрикс.. Подробная информация находится в Партнерском соглашении и не является публичной информацией.

11. В чем выгоды и преимущества партнеров Битрикс24?

Партнеры Битрикс24 получают ряд преимуществ:

- скидки от 40 до 50% на всю Программную продукцию «1С-Битрикс24» и решения, поставляемые компанией (кроме «1С-Битрикс»);
- вознаграждение от 20 до 50% с платежей клиентов при прямой покупке у «1С-Битрикс» (аффилиатская программа доступна для партнеров в России и Украине)
- предоставление клиентам дополнительные разрешенные скидки 5-10-15-20% в зависимости от тарифа и периода
- бесплатные копии «Битрикс24» и «1С-Битрикс24: Корпоративный портал» для собственных нужд с целью использования для обучения и демонстрации возможностей ПП потенциальным клиентам;
- бесплатное и онлайн-обучение разработчиков и менеджеров по продажам;
- представление партнёра на клиентском сайте;
- получение различных компетенций и статусов с возможностью выделиться в списке партнёров на клиентском сайте;
- получение заявок от потенциальных клиентов на внедрение Партнёром портала;
- документы с подтверждением статуса и прав;
- доступ к рекламным материалам по «Битрикс24»;

- поддержка маркетинговой активности в регионе Партнёра.

12. Где можно ознакомиться со списком партнеров Битрикс24?

<https://www.bitrix24.ua/partners/> (партнеры в Украине)

<https://www.bitrix24.ru/partners/> (партнеры в России)

13. Предусмотрена ли у 1С-Битрикс отдельная поддержка для партнеров?

Да, конечно. Партнеры Битрикс24 получают ответы на обращения в службу поддержки оперативнее, чем большинство. Кроме того предусмотрена дополнительная поддержка со стороны партнерского отдела.

14. Какое обучение есть у компании «1С-Битрикс» для партнеров Битрикс24?

Обучение для партнеров доступно в следующих форматах:

1. Документация

В разделе документации Партнеру предлагается полный перечень документов по установке, настройке и интеграции Программных продуктов «Битрикс24» и «1С-Битрикс24», а также инструкции по работе с отдельными модулями. Информация справочного характера представлена в API и пользовательской документации.

Документация кроме онлайн версии (постоянно обновляемой) представлена и в виде файлов формата .chm (Windows Help) для изучения в оффлайн. Список обновлений документации отображается на странице «Что нового?» (<http://dev.1c-bitrix.ru/docs/what-s-new.php>).

Кроме этого в блоге отдела документации ежемесячно выводится сводные данные обо всех изменениях и обновлениях. В разделе База знаний (http://dev.1c-bitrix.ru/docs/knowledge_base/) Партнер может найти решение какой-то конкретной проблемы, имеющиеся в учебных курсах, блогах и форумах.

Документация доступна на сайте для разработчиков (<http://dev.1c-bitrix.ru/docs/>).

2. Онлайн-курсы

Компания «1С-Битрикс» проводит бесплатное онлайн-обучение и сертификацию пользователей по программным продуктам «1С-Битрикс24» (коробочной и облачной версии). Курсы можно изучать сразу в полном объеме или по главам. В учебных курсах представлена так же информация сценарного характера (как работать с системой и как решить ту или иную задачу). Учебные курсы кроме онлайн версии (постоянно обновляемой) представлены и в виде файлов формата .chm (Windows Help) для изучения в оффлайн.

При успешном прохождении каждого курса сотрудник Партнёра получает сертификат.

Ознакомиться подробнее и пройти тестирование можно на странице курса (<http://dev.1c-bitrix.ru/learning/index.php#tab-intranet-link>).

15. Есть ли у Битрикс24 рекомендации по тактике и инструментам эффективных продаж для партнеров?

Да, есть. Такие рекомендации партнеры Битрикс24 смогут найти в Книге партнерских продаж.

16. Какие виды сертификации специалистов есть у Битрикс24?

Неотъемлемой частью повышения статуса Партнера является прохождение сотрудниками Партнера сертификационных онлайн-тестов в рамках бесплатных учебных онлайн-курсов.

Учебные курсы содержат циклы уроков, flash-ролики, примеры настроек ПП, тесты для самопроверки и итоговые сертификационные тесты, позволяющие проверить полученные знания и после успешного тестирования получить сертификат.

Для того чтобы полученные сертификаты были засчитаны системой, учетные записи специалистов на Сайте «1С-Битрикс», прошедших тесты, должны быть прикреплены к Карточке компании-партнера в разделе «Сотрудники».

Каждый специалист получает отдельный сертификат по каждому из курсов.

Какие курсы необходимы пройти указаны в карточке партнера в разделе «Статистика».

Список необходимых для получения и ежегодного подтверждения статуса сертификатов может меняться со временем.

17. Какие виды специализации или компетенции есть в партнерской программе Битрикс24?

Партнёрская программа «Битрикс24» предусматривает следующие виды компетенций:

- **Компетенция «Коробочная версия»** предоставляется партнерам, успешно внедряющим программный продукт «1С-Битрикс24: Корпоративный портал» и «1С-Битрикс24: Холдинг».
- **Компетенция «CRM»** предоставляется партнерам, оказывающим клиентам услуги по внедрению и настройке системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).
- **Компетенция «Бизнес-процессы»** предоставляется партнерам, оказывающим клиентам услуги по автоматизации бизнес-процессов в компаниях клиентов.

- **Компетенция «Крупные корпоративные внедрения»** предоставляется партнерам, с опытом крупных проектов по внедрению внутренних корпоративных порталов и корпоративных социальных сетей
- **Компетенция «Системное администрирование и эксплуатация»** предоставляется партнерам, оказывающим клиентам услуги по системному администрированию проектов.
- **Компетенция «Решения для государственных организаций»** (все страны, кроме Украины) предоставляется партнерам, успешно внедряющим решения: «1С-Битрикс: Портал открытых данных», «1С-Битрикс: Внутренний портал государственной организации» или создающим индивидуальные интернет-проекты на платформе «1С-Битрикс24» для органов власти и местного самоуправления.

Каждая полученная компетенция отмечается специальным знаком, который отображается в списке партнеров, а также может быть размещен на сайте партнера и использован в рекламных целях. Получить компетенцию может любой партнер, независимо от статуса – Бизнес, Сертифицированный или Золотой партнер, кроме компетенции «Крупные корпоративные внедрения», которая присваивается только Золотым сертифицированным партнёрам и требует наличие других компетенций.

Для получения компетенции необходимо выполнить ряд условий, индивидуальных для каждой компетенции.

18. Какие виды маркетинговой поддержки есть у Битрикс24 для партнеров?

Партнеры вправе принимать участие в публичных мероприятиях, проводимых компанией «1С-Битрикс», а также организовывать свои собственные.

Правила участия в публичных мероприятиях «1С-Битрикс» и правила получения рекламных материалов изложены в документе «Маркетинговая программа поддержки партнёров» на Партнёрском сайте. Для каждой страны на соответствующем сайте изложена своя версия данной программы.

19. Как партнеры Битрикс24 могут принимать участие в мероприятиях по теме Битрикс24?

Партнёр вправе проводить семинары самостоятельно – делать «семинары в коробке» или «стандартные» семинары, проводить семинары по своим тиражным решениям, участвовать в семинарах стратегических партнеров, участвовать в региональных Объединенных Семинарах (ОС) «1С-Битрикс» или других мероприятиях.

20. Как партнеры Битрикс24 получают лиды?

Основным источником получения лидов для партнеров являются маркетинговые мероприятия, проводимые как самими партнерами, так и компанией 1С-Битрикс, а также заявки на приобретение Битрикс24 с сайтов самих партнеров.

Также партнеры могут получать от компании «1С-Битрикс» входящие заявки от потенциальных заказчиков, которые поступили непосредственно на сайт 1С-Битрикс и Битрикс24. На настоящий момент заявки от клиентов распределяются во внутренней CRM 1С-Битрикс среди партнеров, которые в нее добавлены. Добавляются партнеры в CRM по запросу в партнерский отдел. Прежде, чем добавить партнера в CRM, происходит проверка его компетенции Битрикс24.

Также дополнительным источником лидов является публикация в списке партнеров на клиентском сайте, где клиент может оставить заявку на Битрикс24 конкретному партнеру.

21. С чего начать работу с Битрикс24 (для клиента)?

Для начала работы с облачной версией Битрикс24 достаточно определиться с подходящим для клиента тарифом. Если клиент хочет использовать бесплатный тариф Проект, то он может начать работу с ним моментально, если выбрал любой из платных тарифов - необходимо совершить оплату за выбранный тариф (рекомендуется оплата партнеру по безналичному расчету). Внедрением и обучением возможностям облачной версии занимаются партнеры, и это возможность для получения ими дополнительного дохода от клиента или создания дополнительной ценности для него.

Также клиент может сразу приобрести лицензию на подходящий ему тариф 1С-Битрикс24 и начать внедрение продукта с помощью партнеров.

3.5. Правила выставления счетов и приема оплат от клиентов

3.5.1. Правила выставления счетов.

Для начала работы с одним из платных тарифов Битрикс24 либо перехода с бесплатной версии Битрикс24 Проект на один из платных тарифов (Проект+, Команда или Компания), клиенту необходимо совершить оплату подходящего ему тарифа. Для этого у клиента есть несколько способов (в зависимости от страны) - однако предпочтительным для партнеров является оплата по безналичному расчету на расчетный счет партнера.

Для получения от клиента оплаты, рекомендуется выставить счет на оплату вне зависимости от того, предусмотрен данный пункт Договором между клиентом и партнером, или не является обязательным. Наличие у клиента счета на оплату является дополнительным стимулом клиента оплатить партнеру.

Рекомендуется выставление счетов на оплату только после того, как клиент подтвердил свою заинтересованность в приобретении платного тарифа Битрикс24. Не нужно «спамить»

и отправлять потенциальным клиентам счета на оплату в тех случаях, когда клиент находится на первых стадиях воронки продаж - выявления ЛПР и установления контакта с ним, или первоначального выявления потребностей клиента.

Допустимо выставление двух альтернативных счетов одному и тому же клиенту - на наиболее высокий по стоимости и возможностям пакет «Компания» и на более недорогой тариф («Команда» или «Проект+»), чтобы дать клиенту возможность выбора.

Ответственность за контроль оплаты со стороны клиента несет менеджер, который ведет данного клиента и сделку. Активация платного тарифа Битрикс24 происходит только после подтверждения об оплате со стороны партнера - поэтому недопустимы ситуации «устного подтверждения» со стороны клиента, моментом оплаты считается зачисление полной суммы за выбранный тариф (с условием оговоренного срока действия тарифа) на счет партнера.

Если между партнером и клиентом возникла спорная ситуация по оплате (клиент утверждает, что оплата проведена, но партнер не получил оплату на счет), то рекомендуется попросить у клиента копию или электронную версию данного платежного поручения с отметкой банка об исполнении, после чего необходимо обратиться в банк партнера для выяснения ситуации.

Крайне не рекомендуется принимать оплаты от клиентов иным способом, кроме перечисления банковским переводом на расчетный счет партнера. Оплаты клиентом на личные карты сотрудников партнера, перечислением электронных денег могут вызвать нестандартные конфликтные ситуации, и являются ненадежными и нежелательными для партнера.

Крайне рекомендуется после получения оплаты от клиента незамедлительно связаться с ним и подтвердить зачисление оплаты, поблагодарить клиента за проявленное доверие и объяснить ему сроки активации продукта, внедрения и обучения (если данное предусмотрено договором между партнером и клиентом).

3.5.2. Цены и рассрочка платежей.

В соответствии с партнерской программой, партнёры могут продавать программную продукцию «1С-Битрикс» для конечных пользователей по ценам не ниже тех, что указаны на сайтах «1С-Битрикс» в соответствующих разделах на сайтах 1С-Битрикс и Битрикс24.

Размеры скидок и прочих условий поощрения партнеров, которые действуют между 1С-Битрикс и партнерами, ни в коем случае не должны быть известны клиентам партнеров, эта информация является конфиденциальной, и не может быть нарушена ни со стороны 1С-Битрикс, ни со стороны партнера.

Для всех партнеров рекомендуется продажа полного годового тарифа Битрикс24 (облачная версия), однако при необходимости партнеры вправе предоставлять клиенту возможность приобрести выбранный тарифный пакет на менее длительный срок (месяц, 3 или 6

месяцев). При этом недопустимо предоставление рассрочки на выбранный срок действия тарифа - например, оплата тарифа на год «несколькими частями» или «с предоплатой 50 процентов и постоплатой после включения» - оплата должна быть проведена на полную сумму.

Предоставление самостоятельных скидок (демпинг) конечным пользователям от партнера самостоятельно и на усмотрение партнера согласно правил Партнерской программы не допускается.

В случае возникновения инцидентов демпинга каждый эпизод рассматривается индивидуально. Если информация о таком факте подтверждается, то «1С-Битрикс» вправе:

- Временно исключить Партнёра из Списка партнёров на сайте «1С-Битрикс» на 3 или 6 месяцев.
- Приостановить действие партнёрского договора с запретом на совершение поставок ПП «1С- Битрикс» до отдельного решения.
- расторгнуть партнёрский договор.

Компания «1С-Битрикс» оставляет за собой право проведения контрольных закупок с целью выявления потенциальных случаев демпинга.

В случае, если для завершения сделки (в том числе, если речь идет о коробочной версии) необходима коррекция стоимости договора, во избежание вышеописанных санкций настоятельно рекомендуется либо связаться с менеджером 1С-Битрикс, который сопровождает данного партнера, либо использовать допустимые границы скидок.

1С-Битрикс поддерживает своих партнеров, и дает им возможность предоставлять клиентам скидки на облачную и коробочную версии Битрикс24 выше, чем клиент может получить, обратившись непосредственно в 1С-Битрикс. Вот таблица допустимых скидок на различные тарифы облачной версии Битрикс24:

При покупке у «1С-Битрикс»				При покупке у ПАРТНЕРА			
	Проект+	Команда	Компания	Проект+	Команда	Компания	
3 мес.	0	0	0	5%	5%	5%	3 мес.
6 мес.	5%	5%	5%	10%	10%	10%	6 мес.
12 мес.	10%	15%	15%	15%	20%	20%	12 мес.

Важно отметить, что для государственных и учебных учреждений дополнительная скидка на «Битрикс24» в облаке не предусмотрена.

Для продукта 1С-Битрикс24 (коробочная версия) предусмотрены также дополнительные количественные скидки. При одновременной покупке нескольких копий продукта (одной редакции) вы можете предоставить клиенту количественную скидку:

- от 2 до 4 копий - 5%
- от 5 до 9 - 10%
- от 10 и больше - 15%

Количественная скидка не действует на Битрикс24 в облаке, дополнительных пользователей для "Корпоративного портала" и решения из Маркетплейса.

Государственным организациям и учебным заведениям любой формы собственности предоставляется возможность приобрести программный продукт «1С-Битрикс24: Корпоративный портал» со скидкой 15%. Чтобы получить скидку для такого клиента, необходимо написать запрос на sales@1c-bitrix.ru

В связи с особенностями лицензирования, партнеры не могут перепродавать услуги телефонии и SIP-коннектор.

Стоимость внедрения Битрикс24 и обучения персонала может устанавливаться партнером самостоятельно, и на данный вид услуг партнер вправе предоставлять любые скидки, либо же представлять их клиенту в качестве частичного или полного бонуса при приобретении платного тарифа Битрикс24.

Раздел 4: Оценка эффективности продавца

Данный раздел посвящён определению ключевых показателей эффективности (KPI) продавца, его отчётности, а также рекомендуемым формам нематериальной мотивации и рейтингов продавцов.

4.1. Основные критерии эффективности (KPI) менеджера по продажам Битрикс24

Для менеджеров по продажам партнеров Битрикс24 мы рекомендуем использовать следующие KPI - критерии эффективности их работы:

1. *Выручка от продаж Битрикс24 отдельного продавца.*

Рекомендуется использовать плановый показатель выручки от продаж, и по итогам каждого отработанного продавцов месяца сопоставлять его с фактически достигнутым результатом. Плановый показатель выручки может быть как командным (одинаковым для каждого продавца отдела продаж), так и индивидуальным (в зависимости от опыта продавца, наличия у него большого количества лидов и горячих контактов, показателей предыдущих периодов).

Настоятельно рекомендуется анализировать эффективность продавцов не только по показателю суммарной выручки от продаж, но и разбивать этот показатель на:

1.1. Выручку от новых продаж (учитываются только оплаты клиентов, ранее не приобретавших Битрикс24).

1.2. Выручку от повторных продаж (учитываются оплаты клиентов, ранее приобретавших Битрикс24, при условии наступления нового обязательного платежа (в случае рассрочки платежа за выбранный платный тариф), или при приобретении платного тарифа после предыдущего приобретения).

Эти показатели характеризуют финансовую эффективность менеджера по продажам.

2. *Количество заключенных сделок на продажу Битрикс24 (либо количество заключенных договоров).*

Данный показатель - не финансовый, а количественный. Он может включать в себя как абсолютное количество оплат, так и абсолютное количество заключенных менеджером по продажам договоров, вне зависимости от того, прошла оплата по договору в текущем месяце, или была перенесена на следующий период.

Этот показатель характеризует количественную эффективность менеджера по продажам.

3. Средний чек одной сделки (ARPA).

Этот показатель насчитывается как относительный — выручка от продаж Битрикс24 отдельного менеджера по продажам делится на количество оплат, которые составляют эту сумму.

Это финансовый показатель, который характеризует эффективность отдельного менеджера по продажам в продажах более дорогих тарифных пакетов Битрикс24. Чем он выше, тем лучше этот продавец работает с дорогостоящими рещениями, и его рекомендуется активно подключать к крупным сделкам.

4. Количество совершенных за отчетный период телефонных звонков (длительностью более 30 секунд).

Данный показатель характеризует количественную активность менеджера по продажам, который занимается лидогенерацией либо продажами по телефону. Рекомендуется использовать плановый норматив (например - не менее 40 таких звонков в течении рабочего дня, при условии, что в зону ответственности данного менеджера не входят личные встречи), и следить за его выполнением не раз в месяц, а ежедневно и еженедельно.

5. Количество проведенных за отчетный период личных встреч с клиентами.

Данный показатель характеризует количественную активность менеджера по продажам, который занимается презентацией продукта и продажами на личных встречах. Рекомендуется использовать плановый норматив (например, не менее 5 личных встреч в течении недели), и следить за его выполнением еженедельно.

6. Относительная эффективность (конверсия в продажи).

Этот показатель насчитывается, как деление количества продаж, совершенных одним менеджеров, на количество активных переговоров, проведенных им в течении этого отчетного периода (например, телефонных звонков, личных встреч, или суммы этих двух показателей).

Чем выше этот показатель - тем эффективнее менеджер по продажам справляется с обработкой клиентской базы и достигает главного результата. Таких менеджеров рекомендуется мотивировать особо и ставить перед ними более высокие цели по количеству контактов, которые они совершают в течении отчетного периода.

7. Retention rate (процент удержания) для повторных компаний.

Это относительный показатель, который определяется как процент оплат от тех клиентов, которые должны были продлевать свои тарифные планы в отчетном месяце (при условии рассрочки или окончании срока действия предыдущего приобретенного пакета) по отношению к полному количеству таких клиентов. Например, если в январе должно было состояться 10 оплат от клиентов, который приобретали тарифные планы в рассрочку, либо срок действия их предыдущего тарифного пакета закончился в январе, а состоялось фактически 7 оплат от данных клиентов, то Retention rate (процент удержания) составляет 70 процентов.

Этот показатель применим к тем менеджерам, которые работают с существующими платными клиентами и отвечают за продление их тарифных планов. Чем он выше - тем лучше, рекомендуемый минимальный уровень - не менее 65 процентов.

8. Количество лидов, занесенных в CRM.

Этот количественный показатель характеризует активность менеджеров, которые занимаются пополнением клиентской базы. В него могут входить как лиды, которые менеджер получил самостоятельно (например, в результате активной работы на семинарах, выставках и прочих мероприятиях), так и полученные от 1С-Битрикс в обработку входящие заявки.

9. Количество отправленных коммерческих предложений.

Этот количественный показатель является промежуточным показателем эффективности, и характеризует условную эффективность менеджера, который работает с клиентами по телефону или при личных встречах. Наиболее важным будет высокая эффективность как по этому показателю, так и по показателю оплат от клиентов, получивших данные коммерческие предложения. Компания можем анализировать конверсию (эффективность) продаж менеджера с учетом и этого показателя.

10. Количество проведенных Upgrade (перевода клиентов в течении отчетного месяца на более дорогостоящий пакет или на коробочную версию Битрикс24).

Этот показатель характеризует эффективность менеджера по продажам в процедуре upsell (допродажи), и при наличии таких сделок и высоком показателе у отдельного менеджера рекомендуется подключать этого специалиста к процессу переговоров с перспективными крупными клиентами компании-партнера.

Все данные показатели являются рекомендуемыми, однако при условии их планирования, контроля и анализа компания-партнер с большой вероятностью будет более продуктивной и эффективной в продажах Битрикс24. Эти же показатели применяются для отчетности отдела продаж компании-партнера (при условии наличия у нее нескольких отделов - для

отчетности каждого отдельного отдела), и являются критериями для определения эффективности работы компании-партнера в целом.

4.2. Ответственность продавца перед руководителем отдела продаж. Ответственность отдела продаж перед руководителем компании.

Любая работа приносит максимально высокий результат тогда, когда она контролируется. Для максимальной эффективности продаж у компании-партнера мы рекомендуем использовать следующие формы отчетности менеджера по продажам:

1. Выполнение планов.

Менеджер по продажам должен получить от руководителя в начале отчетного месяца индивидуальные планы по продажам. Эти планы могут включать в себя:

1.1. Выручка от продаж Битрикс24 за отчетный месяц.

Рекомендуется детализировать этот показатель до двух составляющих:

1.1.1 Выручка от новых продаж Битрикс24.

1.1.2. Выручка от повторных продаж Битрикс24.

Подробнее с данными показателями можно ознакомиться в пункте 4.1. Книги продаж для партнеров.

Данные показатели рекомендуется использовать для:

- отдельных менеджеров, в том случае, когда у компании-партнера введена специализация продаж, и одни специалисты занимаются исключительно привлечением клиентов (новыми продажами), а другие - их сопровождением и удержанием (повторными продажами).
- всех менеджеров, в случае, если у партнера нет специализации продаж, и каждый менеджер может как привлекать новых клиентов, так и сопровождать существующих.

1.2. Количество звонков/количество личных встреч за отчетный месяц.

Рекомендуется использовать нормативные показатели (например, не менее 40 телефонных звонков длительностью не менее 30 секунд каждый, в течение рабочего дня, и не менее 1 личной встречи с клиентом в течение рабочего дня) - в особенности в том случае, если в компании присутствует специализация менеджеров по продажам на телефонные переговоры и переговоры при личных встречах. При условии наличия такой специализации, для соответствующего менеджера по продажам нормативный показатель должен быть максимально высоким.

1.3. Количество отправленных коммерческих предложений.

1.4. Количество заключенных договоров.

1.5. Количество полученных оплат от клиента.

Последние два показателя не обязательно будут равны, поскольку могут быть оплаты по договору, которые не войдут в отчетный месяц.

По всем данным показателям рекомендуется проводить ежемесячную отчетность, а по показателям 1.2 и 1.3 - еженедельную или ежедневную, на усмотрение руководителя компании или отдела продаж.

Все показатели должны анализироваться на основании внесенной в CRM информации, ответственность менеджера за отчетность по своей работе заключается в своевременном и точном внесении информации о своих действиях в работе с клиентами в CRM.

2. Фактические показатели.

Помимо анализа выполнения плановых показателей, рекомендуется также анализировать отчетность менеджера по продажам по следующим показателям:

2.1. Средний чек.

2.2. Конверсия продаж.

2.3. Retention rate (процент удержания).

2.4. Количество внесенных в CRM лидов.

2.5. Количество проведенных Upgrade на более дорогостоящие тарифы или коробочную версию Битрикс24.

Данные показатели компания-партнер также может планировать для своих отделов и отдельных менеджеров по продажам, однако погрешность планирования здесь может оказаться выше, чем по показателям из пункта 1. Описание всех данных показателей также находится в пункте 4.1. Книги продаж для партнеров.

Менеджер по продажам не должен вручную считать данные показатели, они могут автоматически генерироваться в управленческой отчетности компании или непосредственно в CRM. Задача менеджера по продажам - понимать и уметь обосновать фактические результаты своей работы по данным показателям.

Для примера:

- чем выше средний чек, тем эффективнее данный менеджер в отчетном месяце продавал более дорогостоящие тарифные пакеты, либо полные годовые тарифные пакеты.
- чем выше конверсия продаж, тем эффективнее менеджер закрывал сделки по существующей клиентской базе.

- чем выше процент удержания, тем эффективнее менеджер отработал с текущими клиентами по их сопровождению и удержал их в статусе существующих клиентов.

На основании отчетности по данным показателям эффективности рекомендуется использование способов материальной и нематериальной мотивации, принятой в компании, а также составление рейтингов продавцов.

Инструментом для составления рейтингов продавцов и идеями для использования средств нематериальной мотивации может служить пункт 4.3 Книги продаж для партнеров.

3. Отчетность отдела перед руководителем отдела/компании.

По всем приведенным индивидуальным показателям отчетности необходимо также ежемесячно проводить отчетность отдела продаж (если у компании несколько отделов продаж - то каждого в отдельности) перед своим руководителем, либо руководителем компании.

Если отчет принимает руководитель компании - то ответственным за отчетность по приведенным (и прочим принятым в компании показателям) является руководитель отдела (либо ведущий менеджер по продажам в случае отсутствия руководителя отдела продаж).

Руководитель отдела должен собрать все показатели эффективности продаж за отчетный период и обосновать их руководителю компании, понимать причины их роста или падения в сравнении с предыдущими периодами.

На основании отчета отдела продаж рекомендуется корректировка планов компании на будущие периоды.

4.3. Рекомендуемые формы нематериальной мотивации. Рейтинги продавцов.

Принципиально важный фактор, напрямую влияющий на эффективность работы сотрудника — признание и поощрение результатов его работы со стороны компании.

Помимо непосредственной материальной формы мотивации персонала (оклады и бонусы) мы настоятельно рекомендуем партнерам Битрикс24 использовать также нематериальную (или - частично материальную) форму мотивации, в особенности для специалистов по продажам.

Рекомендуемые формы нематериальной мотивации:

1. *Дипломы «лучшим продавцам» по итогам квартала (трех отчетных месяцев) и года (календарного).*

Рекомендуется вручать такие дипломы лучшему (или нескольким лучшим, в зависимости от количества специалистов в отделе продаж) по итогам отчетного периода - квартала (три полных месяца) и года (двенадцать полных месяцев).

Оптимальный вариант — вручение дипломов в следующих «номинациях»:

1.1 Лучший продавец по сумме выручки от продаж.

1.2 Лучший продавец по привлечению клиентов (сумма выручки только от продаж новым клиентам).

1.3 Лучший продавец по итогам удержания клиентов (сумма выручки от повторных продаж, либо же процент продлений контрактов, если в компании учитывается такой показатель, как Retention Rate и/или Churn Rate).

1.4 Максимальный «средний чек» - лучший продавец по показателю самых высоких сумм сделок в среднем за отчетный период.

1.5 Самая высокая конверсия - лучший продавец по относительному показателю процента сделок от количества обработанных за отчетный период компаний/лидов (вне зависимости от суммы таких сделок).

1.6 Максимальный рост продаж - лучший продавец по итогам роста выручки от продаж в отчетном периоде в сравнении с предыдущим периодом.

1.7 Самый активный продавец - максимальное количество звонков уникальным клиентам (либо личных встреч) за отчетный период.

2. *Поощрение за лучшие практики в работе.*

2.1 «Идеальный звонок» - при условии, что компания записывает и анализирует телефонные разговоры с клиентами, определяются лучшие по эффективности и использованию ключевых тактик продаж звонки.

2.2 «Самая крупная сделка» - определяется и анализируется самая крупная сделка с отдельным клиентом за определенный период, и проводится подробное обсуждение этапов этой сделки с поощрением продавца (диплом или похвала).

2.3 «Лучший дебют» - поощрение для новых сотрудников, которые за отчетный период показали максимальный результат по одному или нескольким крі, утвержденным в компании.

2.4 «Выше всех ожиданий» - при условии существования в компании индивидуальных или командных планов продаж по утвержденным крі, рекомендуется проводить поощрение отдельных продавцов или групп продавцов, которые перевыполняют плановые показатели за отчетный период.

3. Рейтинги продавцов.

Рекомендуется вести ежемесячный рейтинг продавцов компании (если их больше, чем один) по нескольким ключевым критериям (крі, утвержденные в компании). обновляемые каждый рабочий день. Оптимальные показатели для рейтингов:

3.1 Выручка от продаж.

3.2 Количество звонков/личных встреч.

3.3 Процент выполнения индивидуального плана.

Раздел 5: Правила набора и обучения персонала продаж.

Данный раздел содержит шаблоны объявлений о вакансиях персонала продаж, рассказывает о возможностях использования корпоративных аккаунтов порталов поиска работы. Мы расскажем о принципах собеседования и отбора новых продавцов, правилах адаптации новичка — хронометраже первой рабочей недели нового сотрудника, программе обучения, покажем аттестационный чек-лист для новичка.

5.1. Принципы набора новых продавцов в отдел продаж

Для того, чтобы выбрать наиболее подходящих кандидатов на позицию менеджера (специалиста) по продажам, руководителю рекомендуется учитывать следующие факторы:

1. При изучении резюме:

1.1. История карьеры.

Необходимо проанализировать профессиональный опыт кандидата. Если кандидат переходил из сферы продаж в процессные виды деятельности (финансовый менеджмент, инжиниринг, техническая поддержка и т.п.), вполне возможно, его компетенции продавца хромают, либо он недостаточно мотивирован на работу в сфере продаж, или, возможно, ориентирован на процесс, что является недопустимым для результативного менеджера по продажам. Нужно выяснить причины столь кардинальных перемен в его карьере на собеседовании и сделать правильные выводы, либо изначально не приглашать таких кандидатов на собеседования. Идеальный кандидат для продаж Битрикс24 будет иметь в карьерном списке компании по продаже услуг (рекламы, маркетинга, сервисов).

1.2. Частота смены работодателя.

Как правило, хороший «продажник» мотивирован на деньги и результат, но, к сожалению, не всегда система мотивации для отдела продаж является прозрачной, понятной и справедливой. В условиях неадекватной мотивации менеджер по продажам «перегорает», как правило, через год-полтора работы. Возможны и другие объективные причины смены работодателя, поэтому впоследствии на собеседовании важно будет досконально выяснить, почему кандидат менял работу. Идеальный кандидат по продажам Битрикс24 будет иметь в резюме не менее двух компаний, в которых выступал продавцом, со стажем работы в таких компаниях не менее полутора-двух лет. Если у кандидата в послужном списке частые переходы из компании в компанию со стажем работы по несколько месяцев, не рекомендуется приглашение такого кандидата на собеседование.

1.3. Наличие мотивационного письма.

Большим плюсом для потенциального кандидата будет ознакомление с продуктом Битрикс24 еще до собеседования и изложение своего видения продаж этого продукта, или своей заинтересованности в работе с продажами данного продукта.

2. На собеседовании:

2.1. Уровень предыдущих работодателей.

Рекомендуется задать кандидату вопросы:

- Численность компании-работодателя (если работодателей было несколько, то рекомендуется расспросить о двух-трех последних). Если кандидат работал преимущественно в крупных организациях, ему может оказаться «скучно» работать в небольшой компании.
- Уровень клиентов. ЛПР (лица, принимающие решения), с которыми он общался ранее. Здесь опыт работы в крупных компаниях может оказаться преимуществом, так как такие организации ориентированы на ощутимые финансовые результаты и привлечение крупных ключевых клиентов, поэтому «продажники» там сильнее и опытнее. Конечно, бывают исключения, в этом случае нужно анализировать объемы продаж кандидата в рамках той или иной компании.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *готовы ли вы работать с большим количеством потенциальных клиентов с невысоким средним чеком сделки, или предпочли бы несколько потенциальных клиентов с крупным размером сделок?*

2.2. Адекватная самооценка

Этот критерий выражается в стоимости кандидата, в уровне его зарплатных ожиданий. Если менеджер по продажам хочет зарабатывать 20-40 тысяч рублей — значит, это не менеджер по продажам. Если менеджер по продажам ожидает ежемесячное финансовое вознаграждение в размере 300 тысяч рублей — это либо гениальный менеджер по продажам (таких очень мало), либо неадекватный человек. Как понять, насколько адекватна самооценка кандидата? Важно выяснить два момента: 1. Сколько кандидат зарабатывал на предыдущем месте работы. Возможно, его доход был близок к сумме, указанной им в резюме, тогда вопросов нет, все вполне объяснимо. Опять же: если кандидат не приукрашивает действительность. Это можно проверить, посмотрев вакансии компании, в которых работал кандидат и уровень оплаты данных вакансий, либо попросить у кандидата справку НДФЛ, если его доход на прошлом месте работы был официальным.

Важно также уточнять ожидания кандидата по пропорции оклад - бонусная составляющая дохода. Если кандидат называет сумму оклада, которая близка к ожидаемому им уровню дохода — это плохой показатель. Любой менеджер по продажам хочет зарабатывать, поэтому он будет привязывать свой доход к процентам от продаж. В процессе собеседования важно понять, ориентирован кандидат на оклад или готов привязать свое

финансовое вознаграждение к достигнутым результатам. Стоит отметить следующий негативный фактор при оценке кандидата: если кандидат озвучивает сумму своих ежемесячных расходов, это может говорить об его инфантильности и пассивной жизненной позиции.

Ключевой рекомендуемый вопрос кандидату: *вам удастся зарабатывать столько, сколько вы заслуживаете?*

2.3. Навыки самопрезентации

Этот вопрос требует тщательного и всестороннего рассмотрения. С одной стороны, если кандидат может себя грамотно позиционировать, безусловно, является плюсом. Но необходимо понимать, что кандидат мог просто тщательным образом подготовиться к собеседованию, или посетить достаточное их количество, прежде чем прийти к вам. С другой стороны, нужно не забывать о том, что собеседование – это, как правило, стресс для кандидата, в связи с этим, он не всегда может блеснуть яркой самопрезентацией. Поэтому в процессе ответов кандидата в большей степени следует обратить внимание на структурированность и последовательность повествования. Как негативные факторы следует рассматривать многочисленные отступления, уходы от ответов, манеру отвечать вопросом на вопрос, чересчур долгий, насыщенный многочисленными деталями, рассказ.

Ключевой рекомендуемый вопрос кандидату: *Почему вы заинтересовались именно нашим предложением о работе?*

2.4. Уверенность в своих силах

Успешный «продажник» полон уверенности в своих силах. Он продавал, продает и будет продавать, у него, как правило, нет негативного опыта продаж, он готов справиться с любой нестандартной ситуацией, в его багаже есть все, что необходимо для эффективных продаж. Настоящий «продажник» никогда не будет заранее готовиться к неудаче. Это можно понять по вопросам, которые он задает. Если они организационного характера или относятся к специфике продукта – можно вздохнуть свободно: кандидат не испытывает страха перед самим процессом продаж. Неуверенный в своих силах кандидат задает «гарантирующие» вопросы. Он спрашивает вас, предоставляется ли база клиентов, нужно ли делать «холодные звонки», что будет, если он не продаст, кто научит его специфике продаж данного продукта – это означает, что он либо не вполне компетентен, либо имеет негативный опыт продаж, а точнее, «непродаж». Словом, если вопросы кандидата сводятся ко внешним факторам и возможным неудачам, - вряд ли перед вами сидит истинный продавец.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *опишите ваши сильные стороны как продавца?*

2.5. Азарт

Попросите кандидата рассказать о самой сложной сделке в его профессиональном опыте. Он расскажет об этом интересно, «вкусно», его глаза будут гореть, вспоминая о недавней победе. Еще азартный продавец, с высокой вероятностью, сам начнет озвучивать возможные варианты поиска клиентов для продажи Битрикс24, потенциальные рынки, на которых Битрикс24 востребован больше всего, спросит о конкурентах продукта. Он как будто уже работает здесь, он как бы «примеряет» на себя роль сотрудника, он уже видит перед собой поставленные цели и способы их достижения.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *как бы вы продавали Битрикс24 потенциальному клиенту?*

2.6. Специфика продаж

Следует выяснить, насколько профессиональный опыт кандидата встроится в специфику продаж Битрикс24. Если кандидат работал, например, в консалтинге или продажах рекламы, ему будет достаточно легко (поскольку для него понятна сфера продажи услуг) — но если он продавал дорогостоящую физическую продукцию (например, промышленное оборудование), то адаптироваться к продажам Битрикс24 такому продавцу может быть сложнее. Продукт и услуга — психологически разные вещи. Как для клиента, так и для менеджера по продажам. Довольно часто в резюме кандидатов встречаются организации с разным направлением деятельности. В данном случае риски неэффективной работы на новом месте существенно снижаются. Или, если кандидат выстраивал дистрибуцию, ему будет сложно осуществлять прямые продажи, так как специфика существенно отличается. Также можно отметить кандидатов с опытом работы в FMCG (торговые представители, работающие в «полях»): уровень переговоров на данном рынке обычно достаточно низкий. B2B и B2C продажи не стоит жестко разделять по уровням сложности: взаимодействие с клиентами происходит на достойном уровне, в обеих сферах присутствует активный поиск клиентов, кроме того, B2C продажи имеют относительно недавнюю историю, поэтому в резюме кандидатов доля работы в продажах B2C, как правило, невелика.

Стоит также оценить цикл, динамику и объемы продаж на предыдущих местах работы кандидата. Например, в компаниях по предоставлению услуг сертификации цикл продаж может составлять от 1 года до 3 лет, от проведения переговоров до оплаты услуг клиентом. Менеджер, умеющий вести длинный цикл продаж, с легкостью справится с коротким циклом (который более привычен для продаж Битрикс24), и воспримет его с радостью. На профессиональный опыт динамика продаж влияет незначительно. Объемы продаж стоит выяснить, чтобы понять, не станет ли кандидату «скучно» заключать сделки на 20-50 тысяч рублей, если он привык продавать более дорогостоящие продукты с меньшим количеством сделок.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *что, по-вашему, является самым важным фактором для потенциального покупателя Битрикс24, чтобы он принял решение о покупке?*

Мы рекомендуем принимать решение о принятии кандидата на работу (для начала — пятидневное обучение, после которого партнер может принять решение о том, что кандидат ему подходит или нет) после того, как он даст устраивающие партнера ответы как минимум на 4 из шести ключевых вопросов, покажет высокие навыки презентации, явно продемонстрирует азарт в работе и покажет адекватную (и соответствующую рыночным требованиям и возможностям партнера) финансовую самооценку. Также рекомендуется оценить потенциальную командную работу продавца (если он будет демонстрировать явные конфликтные черты характера, с ним может быть трудно работать остальным сотрудникам коллектива партнера), и отсутствие явных вредных привычек.

5.1.1. Вакансия ведущего менеджера по продажам Битрикс24

Что мы продаем?

Уникальное и популярное решение Битрикс24 для управления рабочими процессами, включающую в себя:

- корпоративный портал
- CRM-систему
- систему внутренних коммуникаций персонала, онлайн-чатов, интернет-телефонии, корпоративной почты
- HR-систему, систему управления проектами, онлайн-календари и документы, и многое другое

Кого мы ищем?

Нам нужен ведущий специалист по продажам, владеющий навыками личных продаж, продаж по телефону (входящие и исходящие звонки), опытом работы в CRM, готовностью обучать и контролировать менеджеров по продажам, со стремлением расти профессионально и карьерно.

Что вы будете делать?

- консультировать потенциальных клиентов по продуктам 1С-Битрикс
- заниматься обработкой входящих запросов и создавать новые лиды
- много общаться с потенциальными клиентами при личных встречах и по телефону
- создавать персонализированные коммерческие предложения
- продавать корпоративные (коробочные) и облачные решения Битрикс24

- контролировать оплаты и договорную работу с клиентами
- помогать руководителю в найме и обучении специалистов по продажам
- быть наставником для новых сотрудников

Что мы предлагаем?

- позицию ведущего менеджера по продажам Битрикс24
- дружный и амбициозный коллектив, который всегда придет на помощь
- ограниченную только вашими возможностями зарплату (ведь мы ищем продавца)
- систему обучения
- отличную возможность профессионального и карьерного роста
- удобный офис в _____
- прочие плюшки (спортзал, обучение английскому, печенье — в зависимости от возможностей компании)

Когда можно будет приступить?

Отправьте нам свое резюме на электронный адрес _____ и подтвердите свою готовность работать с полной отдачей на собеседовании!

5.1.2. Вакансия менеджера по продажам Битрикс24

Что мы продаем?

Уникальное и популярное решение Битрикс24 для управления рабочими процессами, включающую в себя:

- корпоративный портал
- CRM-систему
- систему онлайн-чатов, интернет-телефонии, корпоративной почты
- HR-систему, систему управления проектами, онлайн-календари и документы, и многое другое

Кого мы ищем?

Нам нужен специалист по продажам, владеющий навыками продаж по телефону (входящие и исходящие звонки), опытом работы в CRM, и желанием профессионально развиваться и хорошо зарабатывать.

Что вы будете делать?

- консультировать потенциальных клиентов по продуктам 1С-Битрикс
- заниматься обработкой входящих запросов и создавать новые лиды
- много общаться с потенциальными клиентами по телефону
- создавать персонализированные коммерческие предложения
- продавать корпоративные (коробочные) и облачные решения Битрикс24
- контролировать оплаты и договорную работу с клиентами

Что мы предлагаем?

- позицию менеджера по продажам Битрикс24
- дружный и амбициозный коллектив, который всегда придет на помощь
- ограниченную только вашими возможностями зарплату (ведь мы ищем продавца)
- систему обучения
- отличную возможность профессионального и карьерного роста
- удобный офис в _____
- прочие плюшки (спортзал, обучение английскому, печенье — в зависимости от возможностей компании)

Когда можно будет приступить?

Отправьте нам свое резюме на электронный адрес _____ и подтвердите свою готовность работать с полной отдачей на собеседовании!

5.1.3. Вакансия руководителя отдела продаж

Что мы продаем?

Уникальное и популярное решение Битрикс24 для управления рабочими процессами, включающую в себя:

- корпоративный портал
- CRM-систему
- систему внутренних коммуникаций персонала, онлайн-чатов, интернет-телефонии, корпоративной почты
- HR-систему, систему управления проектами, онлайн-календари и документы, и многое другое

Кого мы ищем?

Нам нужен руководитель отдела продажам, владеющий навыками менеджмента и личных продаж. Приветствуется опыт личных продаж по телефону (входящие и исходящие звонки)

и на личных встречах, опыт работы в CRM, готовность и умение обучать, мотивировать и контролировать менеджеров по продажам.

Что вы будете делать?

- управлять отделом продаж, ставить цели и добиваться их достижения вместе с командой продавцов
- консультировать потенциальных крупных клиентов по продуктам 1С-Битрикс, в первую очередь Битрикс24
- контролировать работу менеджеров в CRM, ставить им задания
- проводить оценку эффективности работы менеджеров по продажам
- контролировать оплаты и договорную работу с клиентами отдела продаж в целом
- заниматься наймом и обучением специалистов по продажам
- быть наставником для новых сотрудников

Что мы предлагаем?

- позицию руководителя отдела продаж
- дружный и амбициозный коллектив, который всегда придет на помощь
- конкурентную заработную плату
- отличную возможность профессионального и карьерного роста
- удобный офис в _____
- *прочие плюшки (спортзал, обучение английскому, печенье — в зависимости от возможностей компании)*

Когда можно будет приступить?

Отправьте нам свое резюме на электронный адрес _____ и подтвердите свою готовность работать с полной отдачей на собеседовании!

5.2. Регламент работы для наставника (руководителя) по обучению нового менеджера по продажам на протяжении 5 рабочих дней

09:00 – 10:00 – очное общение наставника (руководителя) с новыми менеджерами, постановка задач на день, отработка речевых шаблонов и скриптов в виде ролевых игр. Ответы на вопросы.

10:00 – 10:10 постановка в Битрикс24 новичку заданий на день.

10:10 – 17:00 менеджер выполняет задания. Самостоятельная работа по изучению ресурса и техникам продаж.

17:00 – 18:00 очное общение наставника (руководителя) с новыми менеджерами, проверка выполнения заданий, ответы на вопросы, отработка речевых шаблонов и скриптов в виде ролевых игр. Домашнее задание.

Все материалы для обучения менеджеров по продажам размещены в Книге продаж для партнеров Битрикс24 и на сайте <https://www.bitrix24.ru/support/video.php> и <https://www.bitrix24.ru/support/webinars.php>

День 1-й.

09:00-10:00

1. Знакомство нового сотрудника (сотрудников) с компанией и рабочим местом.
2. Оглашение регламента работы на протяжении 3 дней обучения.
3. Адаптация менеджера к рабочему месту (создание эл. почты и профиля в Битрикс24)

10:00-10:10

Отправка материалов и заданий новичку в Битрикс24:

1. Видеоурок «Начало работы в Битрикс24» - https://youtu.be/uLM8JiBq_sc
2. Ознакомление с Книгой продаж. Изучение пункта «Какие проблемы решает наш продукт. Описание продукта. Основные задачи, которые клиенты решают с помощью Битрикс24. Модификации продукта и тарифы.»
3. Изучение пункта «Воронка продаж» из Книги продаж.
4. Изучение пункта «Стандарт обслуживания и общения с клиентами» из Книги продаж.
5. Изучение приложений к Стандартам обслуживания и общения с клиентами.
6. Изучение речевых модулей корпоративного приветствия клиентов при входящем и исходящем звонках.
7. Вебинар «Эффективная работа компаний в Битрикс24» <https://youtu.be/jNH8XG-QQ7I>
8. Видеоурок «Работа со структурой компании в Битрикс24» https://youtu.be/gMU_vco2pyA.
9. 9.Видеоурок «Работа с календарями в Битрикс24» <https://youtu.be/k-0Fu7Gia1E>

10. 10.Вебинар «Управление продажами в Битрикс24» <https://youtu.be/2Pv8ifMFcmA>

10:10-17:00

Самостоятельное изучение материала новичком. Подготовка вопросов руководителю/наставнику по задачам, которые клиенты решают с помощью Битрикс24.

17:00-18:00

1. Ответы на вопросы по пройденному материалу.
2. Практическое задание: рассказать руководителю о продукте Битрикс24, отличие платных тарифов от бесплатного использования, воронке продаж продукта Битрикс24.
3. Домашнее задание. Изучить профессиональные термины, стандарты обслуживания клиентов, самостоятельно выучить речевые модули корпоративного приветствия клиентов при входящем и исходящих звонках.

День 2-й.

09:00-10:00

1. Проверка домашнего задания.
2. Ответы на вопросы.
3. Знакомство с системой вознаграждения для менеджеров по продажам.
4. Ролевая игра на отработку навыков приветствия (речевой модуль корпоративного приветствия клиента при исходящем и входящем звонках).

10:00-10:10

Отправка материалов и заданий новичку в Битрикс24

1. Видеоурок «Управление задачами в Битрикс24» <https://youtu.be/2nsuWpoUmpo>
2. Видеоурок «Работа с файлами и документами в Битрикс24» <https://youtu.be/-vgRvRX5WtA>
3. Изучение пункта «Стандарты и правила работы в CRM Битрикс24» из Книги продаж.
4. Видеоурок «Работа с CRM в Битрикс24» <https://youtu.be/zuqeb38dH68>
5. Вебинар «Омниканальная CRM в Битрикс24» <https://youtu.be/OcBw-Gkj4dA>
6. Вебинар «Распознавание лиц в CRM» <https://youtu.be/XTN6xZQG03I>
7. Вебинар «Роботы CRM» <https://youtu.be/CPvVM-rdHC4>

8. Изучение речевых модулей для знакомства с ЛПР и обхода секретаря из Книги продаж.
9. Изучение речевых модулей и чек-листа на выявление потребностей клиента из Книги продаж.

10:10-17:00

Самостоятельное изучение материала новичком.

17:00-18:00

1. Ответы на вопросы по изученному за день материалу.
2. Ролевая игра на выявление ЛПР.
3. Домашнее задание: выучить скрипт выявления ЛПР и обхода секретаря при холодном звонке, выучить скрипт знакомства с ЛПР.

День 3-й.

09:00-10:00

1. Проверка домашнего задания
2. Ответы на вопросы
3. Ролевая игра отработка навыков приветствия, выявления ЛПР, обхода секретаря, знакомство с ЛПР.
4. Оглашение практического задания на день.

10:00-10:10

Отправка материалов и заданий новичку в Битрикс24:

1. Изучение пункта «KPI продавца. Ответственность продавца перед руководителем» из Книги продаж.
2. Вебинар «Открытые линии — коммуникации с клиентами»
<https://youtu.be/yZQLBklsd-E>
3. Изучение скриптов и речевых модулей преодоления возражений из Книги продаж.
4. Вебинар «Настройка звонков в Битрикс24» https://youtu.be/_DFRv3grSmE
5. Изучение речевых модулей на закрытие сделки из Книги продаж.
6. Изучение правил выставления счетов и приема оплат от клиентов.

10:10-17:00

Самостоятельное изучение материала новичком.

17:00-18:00

1. Ответы на вопросы по изученному за день материалу.
2. Анализ выполнения практических заданий за день.
3. Анализ выполненных за день звонков.
4. Ролевая игра на отработку навыков выявления потребностей клиента.
5. Домашнее задание: выучить по 2 речевых модуля на преодоления возражений «Это дорого», «сейчас кризис», «нам не надо» и «Дайте скидку!». Выучить речевые модули по закрытию сделки в случае беседы с генеральным директором компании, директором по продажам/руководителем отдела продаж и HR-директором/руководителем отдела кадров. Подготовиться к 5 холодным звонкам по выбранным руководителям компаниям с целью выявления ЛПР.

День 4-й.**09:00-10:00**

1. Проверка домашнего задания.
2. Ответы на вопросы.
3. Ролевая игра на отработку навыков преодоления возражений клиента.
4. Оглашение практического задания: Сделать 5 звонков клиентам с неизвестными ЛПР. Актуализировать данные компаний в CRM и выявить ЛПР. Сделать 3 звонка клиентам с известными ЛПР, не отправлявшими запросы на Битрикс24. Цель звонков - установление контакта с ЛПР и выход на выявление потребностей, назначение встречи.

Сделать 3-5 звонков клиентам, отправлявшим запросы на Битрикс24. Цель звонков — установление контакта с ЛПР и выявления потребностей, назначение встречи.

10:00-13:00

Звонки клиентам по практическому заданию.

14:00-15:00

Анализ качества сделанных звонков вместе с руководителем, работа над ошибками. Ролевая игра на тему «Преодоления возражения» - отработка возражений, которые звучали в звонках, ролевая игра на тему «Выявление потребности» - отработка вопросов ЛПР.

15:00-16:00

Оглашение нового практического задания: сделать 5 звонков существующим клиентам компании (владельцам коммерческих тарифных планов Битрикс24) с опросом удовлетворенности. Необходимо задать вопрос, как оценивают продукт Битрикс24 клиенты по 10-балльной шкале, и вопрос, порекомендовали бы клиенты компанию-партнера и Битрикс24 своим знакомым (если оценка от 7 до 10), или вопрос, что необходимо улучшить в продукте или сервисе компании-партнера (если оценка от 1 до 6). Подготовка к заданию.

16:00-17:30

Выполнение практического задания - звонки 5 существующим клиентам Битрикс24.

17:30-18:00

Подведение итогов дня, ответы на вопросы.

День 5-й.

09:00-10:00

1. Ответы на вопросы.
2. Ролевая игра на отработку навыков преодоления возражений клиента.
3. Оглашение практического задания: Сделать 10/15 (в зависимости от наличия в базе) звонков клиентам, использующим бесплатную версию Битрикс24. Цель звонков - установление контакта с ЛПР и выявление удовлетворенности продуктом.
4. Подготовка к аттестации.

10:00-13:00

Звонки клиентам по практическому заданию.

14:00-15:00

Анализ качества сделанных звонков вместе с руководителем, работа над ошибками.
Ролевая игра на тему «Выявление потребности» — отработка вопросов ЛПР.

15:00-16:00

Проведение аттестации. Самостоятельное заполнение менеджером аттестационного листа.

16:00-17:00

Анализ выполнения менеджером аттестационного задания, подведение итогов обучения.

17:00-18:00

Подведение итогов дня, ответы на вопросы.

5.3. Аттестационный лист новичка

Аттестационный лист сотрудника _____

(Фамилия Имя)

Этап обучения	Вопрос	Ответ (варианты ответа)
Битрикс24	Для каких клиентов предназначен Битрикс24?	
Битрикс24	Какие проблемы клиентов решает Битрикс24?	
Битрикс24	Какие основные конкурентные преимущества Битрикс24?	
Тарифы Битрикс24	Какие существуют тарифы Битрикс24, в чем их отличие?	

Этап обучения	Вопрос	Ответ (варианты ответа)
Тарифы Битрикс24	Стоимость самого недорогого тарифа Битрикс24	• бесплатно • правильный вариант • неправильный вариант • нет правильного варианта
Тарифы Битрикс24	На какой период можно купить Битрикс24 (можно выбрать больше, чем 1 вариант)?	• 14 дней • 1 месяц • 2 месяца • 3 месяца • 6 месяцев • 9 месяцев • 12 месяцев • пожизненно
Стандарты обслуживания клиентов	Опишите самые важные стандарты обслуживания клиентов Битрикс24:	
Воронка продаж	На каком этапе воронки продаж необходимо собрать основные вопросы для создания коммерческого предложения клиенту?	• до первого контакта с клиентом • во время первого контакта с клиентом • во время второго контакта с клиентом или при личной встрече • во время третьего и последующих контактов с клиентом, после того, как удалось преодолеть его возражения • непосредственно перед подписанием договора

Этап обучения	Вопрос	Ответ (варианты ответа)
Воронка продаж	Как правильно использовать преодоление возражений?	• ни в коем случае не соглашаться с возражением клиента, аргументировать сильные стороны Битрикс24 • использовать тактику «присоединение - вопрос» • использовать тактику «вопрос — преодоление возражения — присоединение» • предложить клиенту скидку • предложить клиенту бонус в виде бесплатного обучения или внедрения • аргументировать сильные стороны Битрикс24 и предложить клиенту бонус
Воронка продаж	Опишите самые сложные возражения, которые вы увидели во время обучения, и как по-вашему их лучше преодолеть	
Закрытие сделки	Каким образом необходимо принять оплату от клиента за Битрикс24?	• в любой, удобной для клиента форме • только банковской карточкой • только на расчетный счет по Договору • в комбинирований форме — предоплата наличными или на расчетный счет и постоплата после подписания Договора на расчетный счет

Этап обучения	Вопрос	Ответ (варианты ответа)
Критерии эффективности продавца	Какие критерии вашей работы будут оцениваться (можно выбрать более одного варианта)?	• количество звонков • количество заметок в CRM • количество отработанных часов • количество клиентов, которые закреплены за вами в базе • выручка от продаж • выручка от продаж новым клиентам • средний чек продаж • количество заполненных отчетов о рабочих задачах

Дата заполнения ____ 20__ г.

Комментарии руководителя:

Отметка о прохождении обучения

Прошел обучение _____ Не прошел обучение _____

Подпись руководителя _____ (ФИО)

Что дальше?

Если вы читаете эту страницу, значит, вы уже провели несколько часов за изучением книги продаж Битрикс24 — нашего первого учебно-практического пособия для всех партнёров, которые хотят создать свой отдел продаж Битрикс24 и успешно продавать наш продукт. Поздравляем, вы сделали первый шаг для этого!

Но самое главное — это воплощение всего задуманного и применение всех советов и рекомендаций на практике.

Не существует стопроцентно работающих приёмов продаж, нет готовых рецептов для успеха и невозможно предугадать что именно сработает у вас, но одно мы знаем точно — вы сможете добиться выдающихся результатов, если прямо сейчас начнёте применять наши советы на практике!

Книга продаж Битрикс24 будет постоянно изменяться и совершенствоваться, чтобы каждый день давать вам новые инструменты и «фишки» для роста ваших продаж. Все пожелания по книге вы можете отправлять по адресу sds@1c-bitrix.ua — мы с удовольствием сделаем нашу книгу ещё лучше.

Успехов в продажах!

С любовью, ваша команда 1С-Битрикс и Битрикс24