

Schwarzwald

**Поддержка  
отделов  
продаж**

Сейлс энейблмент для лингвистической отрасли

Это презентация про

**#опа #непонимание**

**#задолбалло #боль**

**#планыпродаж**

В общем это рассказ про то, почему маркетинг  
для отделов продаж там, где он сейчас

**#вызнаетегде**

Отдел продаж сам звонит  
в маркетинг в четырех случаях

**#чтоотосрочногорит**  
**#кассовыйразрыв**  
**#всетакаделают**  
**#покреативьте**

Что все ждут

# #бизнесмолодость

~~Запустил директ, бахнул лидов,  
поинстаграмил — все сразу хорошо.~~

Однако, переводы —  
это вам не ноготочки пилить.

Как это обычно происходит

# Структура



Как хотелось бы

# Структура

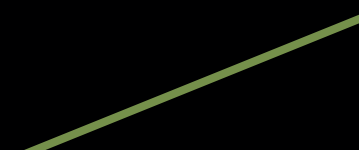
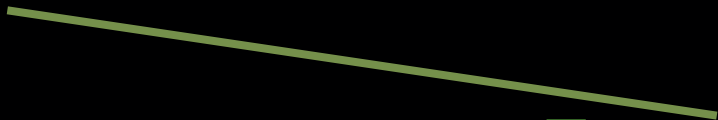
Генеральный директор

Финотдел

Маркетинг

Отдел продаж

Производство



Суровая правда жизни

# Кто и сколько продает?

Руководитель — 4-8 часов в неделю

РОП — 8-16 часов в неделю

Продавец — 16-20 часов в неделю



Суровая правда жизни

# СКОЛЬКО НАДО ПРОДАВАТЬ

Руководитель — 0 часов в неделю

РОП — 4-8 часов в неделю

Продавец — 30+ часов в неделю

Кто такие продавцы переводов?

**Умные люди, которые  
никогда не переводили  
сами и не закупали перевод**

Где понимание проблемы клиентов?

**#самизнаетегде**

У всех KPI, планы и свои проблемы.

Клиент всегда 1 на 1 с болью  
и непониманием ситуации.

В чем сложность

**Перевод не делает продукт лучше. Это статья расхода. Это концентрированная 100% боль.**

Как объясняют услуги

**Был нерусский,  
стал русский**

Чего вам еще надо, надо брать и де-  
лать, думать тут будут еще...

Где статистика по услугам?

# #самизнаетегде

Ее никто не собирает и всем опять насрать, потому что планы-бананы и вообще, пускай маркетинг это делает, но инфу мы им не дадим.

Потому что пошли они в жопу.

Все как всегда

# Маркетолог vs. Продавец

Вывод части первой:

# Пушной зверь

Переводы продают неподготовленные люди, не с теми материалами и слишком мало.

А еще и не считают, что делают, да и говорить об этом не хотят.



Как решить

# Начать считать все

- Суммы в рублях для ABC, XYZ, RFM анализа
- Количество часов работы в «поле»
- Самые часто задаваемые вопросы
- Статусы заказов в воронке продаж
- и еще 20+ параметров

Когда все посчитано

# Посмотреть

На что продавцы тратят  
больше всего времени,  
что повторяется изо дня в день  
и что приносит меньше всего денег.

Лучшее решение

# Отдать всю эту ересь в поддержку

Пока продавец ест, спит,  
делает презентации и договоры —  
он не продает.

Сформировать

# Факторы выгоды

— какие проблемы решит перевод.  
Что будет в результате, каким станет  
мир клиента после.

Сам по себе перевод

# Нахрен никому не нужен

Нужно понимание ситуации, заключенные сделки, отправленные товары, полученные разрешения и прочие вещи.

А перевод нужен только переводчикам.

Маркетинг должен делать 3 вещи

1

Любить  
своего клиента

2

Быть на его  
стороне

3

Контролировать  
продавцов

Пока мы слишком любим продукт,  
мы не любим клиента.

Поэтому маркетинг спрашивает у клиента

**Что нужно решить?**

А потом отправляет отдел продаж  
решать эту проблему.

## Что фактически делать?

Презентация ....	+ 5% к продажам
Проспектинг ....	+1-2% к продажам
Рассылки .....	+1-2% к продажам
Скрипт .....	+5% к конверсии
Анализ .....	+5% к конверсии
Кейсы .....	+5% к конверсии
Отзывы .....	+5% к конверсии



Вывод части второй

# Систематизируем

Спрашиваем что болит, смотрим статистику, исключаем повторяющиеся движения, отправляем каждого заниматься своим делом. Любим клиента.

А на вопрос кто главнее, отвечу так

Самый главный это клиент. Потом  
финдир.

Если финансов нет, то нихрена нет.

А там дальше сами решайте.

**Любите своих клиентов**

**@alekseyschwrz**

Интенсив для продавцов

[schwrz.ru/eshin](https://schwrz.ru/eshin)

**TFR**

промокод