מדריך למנהל המכירות

ברוך הבא לקהילת אקספדיטור מאיץ עסקים,

אני שמח שבחרת לקבל את המדריך למנהל המכירות!

עם הצטרפותך לרשימת הדיוור אשלח לך תכנים אפקטיבים בעלי ערך רב לעסק ולחיים.

כמובן, שתוכל להסיר עצמך בכל עת על ידי הקישור המופיע בתחתית הדיוורים.

בקר בעמוד הפייסבוק שלנו ותהנה מטיפים מעשיים, מאמרים מקצועיים, הזמנות לאירועים ועדכונים שוטפים.

www.facebook.com/businessexpeditor

www.expeditor.co.il

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

הסרת אחריות

- מוצר זה מסופק על ידי אקספדיטור מאיץ עסקים בע"מ (להלן "קבוצת הייעוץ" או "אקספדיטור").
- אין לפרש את האמור במדריך זה, חתימה על הסכם, השתתפות בתכנית ייעוץ, או רכישת ספר או תוכנה כאחריות או הבטחה לרווחים או להכנסות כלשהם. מידת ההצלחה של המשתמש במסמך זה, בהשגת תוצאות משימוש בשירותי קבוצת הייעוץ, ומהמידע המסופק על ידי קבוצת הייעוץ, או מהמוצרים והספרים המסופקים דרכה, תלויים בזמן שהמשתמש משקיע בתוכנית, ברעיונות וטכניקות בשימוש, מצב הפיננסים של המשתמש, ידע ומיומנויות נוספות. מאחר וגורמים אלה משתנים מאדם אחד לאחר ומעסק אחד לאחר, ואין באפשרות קבוצת הייעוץ לערוב או להבטיח הצלחת הלקוח או רמת הכנסה כלשהי, כמובן שקבוצת הייעוץ אינה אחראית לפעולות שהלקוח מבצע. מטבע הדברים קבוצת הייעוץ לא תהיה אחרית להצלחה או לכישלון של המשתמש.

Business Expeditor

רשימת בדיקה שבועית למנהל המכירות

המדריך הזה בנוי כרשימת בדיקה.

הוא עודכן והותאם למנהלי מכירות ובעלי עסקים כדי לעזור להם להאיץ את העסק קדימה על ידי פעולות ניהול שיטתיות בתחום ניהול המכירות.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

מדוע רשימת הבדיקה נחוצה?

- במסגרת ליווי לעסק, פיתחתי עם הלקוח את לוח ההתארגנות המגדיר את הכובעים (התפקידים) השונים בעסק ופונקציות אותם הם מבצעים. לוח ההתארגנות מראה את הזרימה בין הכובעים השונים, ומה כל אחד צריך לקבל, איזה שינויים הוא צריך לבצע ומה עליו להעביר הלאה לכובע הבא ברצף. כאשר סיימנו עשיתי ללקוח שלי בחינה מעשית.
- שאלתי אותו "אז הנה הגיע יום חמישי, ונסגר שבוע. מה אתה עושה עכשיו?"
- בהתחלה הוא גמגם משהו בסגנון - "עוברים על השבוע החולף."
- **אך האם מספיק לעבור על השבוע החולף ולציין מה קרה כדי שהמכירות יעלו? כמובן שלא!**
- כדי לסייע לו, כתבתי כובע שלם עבור מנהל המכירות וכובע עבור סוכן מכירות.
- המדריך הזה הינו חלק מהכובע השלם של מנהל המכירות ומתייחס לרשימת הבדיקה השבועית שעל מנהל המכירות לבצע בשיטתיות בסיום כל שבוע עבודה וגם לאורך השבוע.
- ביצוע רשימת הבדיקה באדיקות שיטתית יגביר את היעילות ויעלה את השליטה במכירות.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

סדר פעולות שבועיות

מפורטת כאן רשימה של פעולות לביצוע בסיום שבוע שזה עתה הסתיים,

ושיכינו אותך ואת הצוות שלך לשבוע עם תוצאות ותפוקה טובות יותר.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

מדוע שבועית?

בזמן שהמתחרים בודקים את עצמם פעם בשנה או פעם ברבעון ומגלים מאוחר מדי את מצבם, אנחנו בודקים את מצב העסק פעם בשבוע.

כך יש לנו 52 הזדמנויות בשנה לתקן את מהלך העניינים.

בדרך כלל לקראת סוף החודש, מופיע לחץ בקרב סוכני המכירות להספיק לעמוד במכסה. בבדיקה שבועית, אנו יוצרים למעשה "4 סופי חודש" אחד בכל שבוע. והדבר יוצר יעילות, דיוק, ותמרוץ גבוהים יותר.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה ראשונה

- **בכל יום חמישי בשעה 14:00 דאג שכל אחד מחברי צוות המכירות, יאסוף את כל המידע הדרוש ויחשב את הסטטסיטקות שבאחריותו עבור השבוע שזה עתה הסתיים ויבצע בעצמו את רשימת הבדיקה השבועית.**
- הכן גם אתה את כל הנתונים הנדרשים וחשב את הסטטיסטיקות שלך עבור השבוע החולף שזה עתה הסתיים. הכוונה בסטטיסטיקה היא למספר המייצג את כמות העבודה שנעשתה או ערכה בכסף.
- לדוגמה בעסק בו מוציאים הצעות מחיר נמדוד:
  - מספר הצעות מחיר שנשלחו.
  - ערך הצעות מחיר שנשלחו בש"ח.
  - מספר הזמנות עבודה שאושרו והתקבלו.
  - **ערך הזמנות עבודה שאושרו והתקבלו. זו גם תהייה הסטטיסטיקה העיקרית.**

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה שנייה

- **וודא שכל סוכן מכירות הכין Sales Lineup לישיבת הצוות השבועית.**
- Lineup הוא מערך פריטים הערוכים בשורה. משמעותו במובן של מכירות היא רשימה של הזדמנויות מכירה שסוכן המכירות מתכוון לבצע ולהביא לסגירה בתקופה הקרובה המדוברת (חודש או שבוע).
- זה יכול להיות בנייר, סרוק בתיקייה המשותפת של צוות המכירות או בקובץ כמו אקסל.
- בכל שורה, כתוב שם הלקוח, הסכום (המוערך) לסגירה, וקו ריק המוכן לחתימה כשהעסקה נסגרה כדי שיהיה אפשר לעקוב אחריו.
- הערה: בכל מקרה – אם יש לכם מערכת ניהול קשרי לקוחות ומעקב אחר הזדמנויות, Lineup של מכירות הוא מסמך נפרד ויש חשיבות שסוכן המכירות עצמו מרכיב אותו וכותב אותו.
- המסמך הזה מראה אם אנחנו בכיוון ומה הסיכוי שנעמוד בה. ברור שאם המכסה היא 200 אש"ח עד סוף החודש, וה Lineup כולל רק 50 אש"ח, הסיכוי שנעמוד במכסה הוא אפסי ונתון לחסדי הגורל האכזר.
- בכלל סכום שורות ה Lineup צריך להיות פי שלושה ומעלה מהמכסה הנדרשת.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה שלישית

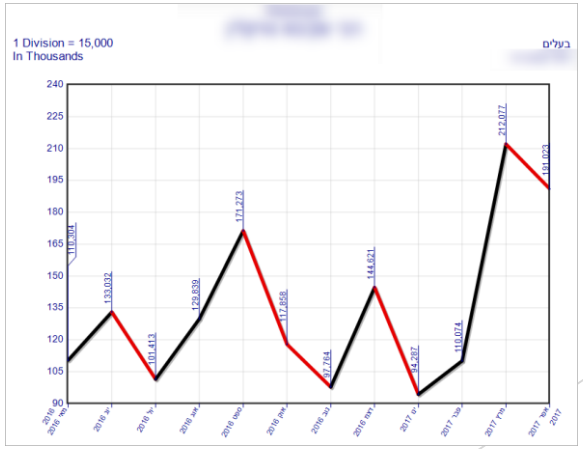
- **ארגונים מנוהלים על פי מגמות וטווחים של סטטיסטיקות המסומנות בצורה פשוטה על גרף.**
- **וודא שהנתונים סומנו על גבי הגרפים המייצגים את אותן סטטיסטיקות**. העדיפות היא שכל חבר צוות מדווח את הסטטסטיקות שלו ישירות בתכנת ניהול על פי סטטיסטיקות. עבור חברי צוות שאין להם דרך לדווח ישירות בתכנה דאג שאחראי איסוף הסטטיסטיקות יבצע את עבודת האיסוף וידווח את נתוני הסטטסטיקות בתכנה.
- **הערה:** אם טרם התקנת וביססת את מערכת ניהול על פי סטטיסטיקות שלך, אתה הולך על עיוור. הרץ מיידית תכנית "**איך לנהל על פי סטטיסטיקות.**" - פנה ליועץ **אקספדיטור מאיץ עסקים** המנהל את פרויקט הייעוץ אצלך.
- אם אין לך תכנה התחל לעקוב אחר הגרפים על גבי עם משבצות חשבון. בקש מיועץ אקספדיטור מאיץ עסקים הדרכה כיצד לסמן סטטיסטיקות על גבי גרף.

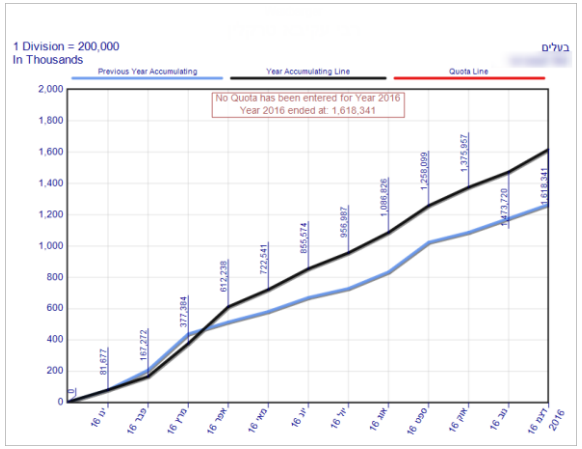
Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה רביעית

- **בצע ניתוח של הסטטיסטיקות שלך ושל הצוות שלך.**
- השווה את המגמה (השיפוע) של הסטטיסטיקות של השבוע לשבוע החולף וגם בהשוואה ל-12 שבועות האחרונים.
- הערה: בעזרת התכנה Month by Day ו Year by Month הן תצוגות המציגות את הגרף המצטבר מתחילת החודש/שנה עם השוואה בין התקופה הנוכחית לתקופה הקודמת כדי להבחין בשיפור או התדרדרות..





Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה חמישית

- בהתבסס על ניתוח הסטטיסטיקות שלך, המגמות שלהן והטווחים שלהם קבע מהו מצב הפעילות (עולה חזק, עולה מתון, דורך במקום, יורד מתון, יורד חזק) ובהתאם קבע כיצד יש לפעול.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה שישית

- **דרוש מכל סוכן מכירות וחבר צוות שלך, להכין את תכנית העבודה השבועית שלו לשבוע הקרוב**
- כך כל חבר צוות יוכל להגדיל את אחריותו להציג את תכנית העבודה השבועית שלו והיעדים שבה ביעילות ולתאם את הפעילויות הצפויות והמתוכננות עם שאר חברי הצוות.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה שביעית

- תוך כדי כתיבת תכנית העבודה השבועית, וודא שכל אחד מאתר צעדים משבועות קודמים שהיו צריכים להתבצע ולא בוצעו או שלא הושלמו ושיש לבצעם נכתבים בתכנית השבוע ודאג שיבוצעו.
- הערה: אל תחכה לישיבת הצוות השבועית הבאה כדי לגלות שיעדים ישנים שלא בוצעו בעבר, לא בוצעו גם בשבוע שזה עתה חלף. פעל לאורך השבוע עם תשומת לב ובדוק בכל יום או יומיים שהיעדים מתבצעים. לאנשים נוח להתרחק ממשימות שנזנחו.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה שמינית

- קבע מכסות לשבוע הקרוב בהתאם למכסות שנקבעו לחודש הנוכחי, ולמכסה השנתית וסמן אותם על גבי הגרף השבועי לשבוע שזה עתה מתחיל.
- ישנם כמה שלבים (פירוט השלבים בשקופיות הבאות)

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

השלבים בפעילות השמינית

- בדוק בטופס התכנון החודשי כמה ההכנסה ברוטו דרושה לפי התכנון מתחלת החודש ועד היום. הכנסה ברוטו לצורך העניין מורכבת אך ורק מכסף ממשי שנפרע בפועל בחשבון הבנק + כל אמצעי תשלום שנמצא בידינו כעת וניתן להפקדה בבנק כמזומן.
- ספור כמה יתרה לגביה הקיימת בידינו כאמצעי תשלום ושניתנת להפקדה כמזומן ותתרום לסטטיסטקת הכנסה ברוטו בין היום ועד לסוף החודש הנוכחי.
- חשב את הפער בין (ב) ל (א)
- חלק את המכסה שמצאת ב (ג) בין נציגי המכירות. אם אתה בעצמך נציג מכירות בפועל, זכור להקצות גם לך חלק יחסי מהמכסה הזו. כתוב את שמות נציגי המכירות ואת המכסות שהוקצו לכל אחד על גבי טופס ניהול מכירות שבועי ושמור אותו בתיקיית צוות המכירות.
- **לפני שתיתן לכל נציג את המכסה שלו, דרוש ממנו לקבוע לעצמו מכסה לשבוע הקרוב בהתאם למכסה החודשית שנתן לעצמו בתחילת החודש**. ייתכן שתמצא שנציג המכירות כבר בעל נכונות והתכוונות להשיג את המכסה הנדרשת, ולעיתים תגלה שתצטרך לדרוש או לעשות סוג של "משא ומתן" ולהגיע להסכמה לגבי המכסות האישיות של כל אחד בצוות.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

המשך שלבים בפעולה השמינית

- לאחר שתאמת את המכסה עבור כל נציג מכירות וחבר צוות ציין לכל נציג מכירות את המכסה שלו לשבוע הקרוב ודאג שתסומן בגרף המצטבר המתאים עם קו מכסה.
- עבור חברי צוות שאינם נציגי מכירות, כמו למשל מקדמים טלפוניים או עוזר נציג מכירות, קבע לכל אחד מכסות ויעדים בהתאם לסטטיסטיקה שלו, לדוגמה: כמות מכתבים יוצאים, כמות שיחות מעקב וכו'.
- כעת הכפל את המכסה של כל אחד מנציגי המכירות פי שלושה כדי לחשב את הסכום הכולל של ה-lineup המכירות שצריך לכתוב כעת.
- דרוש מכל נציג מכירות לכתוב lineup מלא המורכב משורות. כל שורה ממוספרת 1, 2, 3 וכו'. מצויין בה שם הלקוח הפוטנציאלי, סכום העסקה, כל פרט נוסף שנדרש כמו טלפון של האדם או פרטים נוספים וקו עם מקום ריק לחתימה "בוצע" כאשר העסקה מאושרת, או "בוטל" או "נדחה" לחודש מאוחר יותר בהתאם. כך אפשר לראות במהירות מה מצב ההתקדמות למכסה, ממה ההתקדמות מורכבת, והיכן לשים דגש או לסייע לנציג המכירות לסגור את העסקאות.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

המשך שלבים בפעולה השמינית

- בדוק שכל lineup אכן מגיע או עובר את המכסה עבור אותו נציג מכירות. אם הוא דל מדי ואין מספיק "בשר" כדי למלא אותו בעסקאות שיש להן פוטנציאל סגירה עוד החודש, יש לעבוד במרץ ולמצוא מקורות נוספים ללקוחות פוטנציאליים. אם אחרי מאמץ למצוא כאלה לא מצאת, יש להרכיב במהירות וביעילות ובהתאם למצב הפעולה קמפיין שיווקי ולדרוש את ביצועו ממנהל השיווק כדי לייצר עוד לקוחות פוטנציאלים לחודש הנוכחי ולחודשים העוקבים ולפצות על החסר. ניתן גם לסרוק רשימות ישנות ולראות אם יש אפשרות לעורר עסקאות חדשות או שנציג המכרות יתקשר ללקוחות מהעבר, יתעניין בהם ואיך הולך להם, ואם הם מרוצים מהשירות, ולבקש מהם הפניות לשמות של לקוחות פוטנציאלים שיכולים ליהנות מהשירות שלנו.
- ה Lineup הוא חלק מתכנית העבודה השבועית ויש לעדכן אותו יום-יום על מנת שיהיה אפשר בקלות לסכם אותו או להעביר אותו לביקורת מנהל המכירות במהירות בכל יום ובסוף השבוע. וודא בכל יום שהוא מעודכן ונשמר בהישג יד או תלוי על קיר ליד נציג המכירות. כך תוכל לאתר חריגות מהתכנית מהר יותר ולתקן מהר יותר ברמה יומית.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה תשיעית

- כעת סקור את תכנית העבודה השבועית וה lineup שלך מול התכנון האסטרטגי וודא שהוצאה לפועל של תכנית העבודה הזו שלך אכן תביא למימוש וקידום של מהתכנון האסטרטגי.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה עשירית

- בצע סקירה סופית של תכניות העבודה השבועיות בהשוואה לתכנית האסטרטגית שלך (או של החברה שלך) וודא שתכניות ההעבודה לשבוע הקרוב והמכסות נמצאות בהתאמה מול התכנון האסטרטגי שלך ושל החברה שלך.
- אם אין לך עדיין תכנון אסטרטגי – ובכן זה הזמן לפתח ולכתוב אחד.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה אחת-עשרה

- יום-יום התעניין באכפתיות באנשי המכירות, ובהתקדמות שלהם והגש תמיכה וסיוע כנדרש.
- אם מישהו מסוכני המכירות תקוע, תמיד תוכל לפנות אלי לקבלת **די-באג לאנשי מכירות** שהוא שירות חילוץ איש מכירות מתקיעות בעסקאות.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

פעולה שתיים עשרה

- **שלח דיווח יומי למנכ"ל ועקוב אחר שינויים וציין אותם**. בסוף כל יום, יש לסכם את הפעילות היום, לציין את העסקאות שנסגרו או לציין כל דבר שיהיה בעל ערך עבור המנכ"ל. ציין כל שינוי שיקבל לאחר מכן לבצע ניתוח סטטיסטקות. כגון אירועים של חילופי כוח אדם, נתונים המשפיעים על הפיננסים של החברה, נתונים לגבי מורל וכו'.
- אם אתה משתמש במחברת דיגיטלית, כתוב את הדוח היומי במחברת דיגיטלית כגון Microsoft OneNote כך יהיה קל לאתר, לשתף ולגבות את המידע.

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017

מקווה שזה נותן רעיון מבוסס של סדר הפעולות של מנהל צוות המכירות.
כעת כמובן שיש ללמוד היטב את המסמך, ולתרגל אותו "על יבש" בעזרת היועץ או קורס מיוחד שמיועד לכך עד ששולטים בו היטב.
לאחר מכן, בעזרת יועץ **אקספדיטור מאיץ עסקים**, ליישם את הנוהל עם הצוות במשך לפחות 6 שבועות עוקבים או עד שמנהל המכירות וצוות נציגי המכירות נכנסים לתלם.
מנהל מיומן מבצע את הפעולות כאן בכל שבוע ללא קושי.

במידה ותרצה עזרה נוספת, פנה אלי ללא היסוס

עפר פלאוט

מייסד ומנכ"ל
אקספדיטור מאיץ עסקים בע"מ

ofer@expeditor.co.il

054-6300306 נייד

לחץ כאן
www.facebook.com/businessexpeditor
www.expeditor.co.il

Business Expeditor

Copyright © Business Expeditor Ltd 2010-2017