



# Как поднять конверсию телефонных продаж мероприятий с 23 до 47%

Реальный кейс



# Группа компаний «КИТ МЕДИА»

- №1 в ЦФО партнеры Битрикс24 и Топ-50 в России
- маркетплейс услуг телемаркетинга «КоллХелпер»
- организаторы бизнес-событий в 10 регионах России
- построили агентскую сеть Mail.Ru Group в ЦФО



## Города

Владимир  
Воронеж  
Иваново  
Калуга  
Липецк  
Рязань  
Смоленск  
Тверь  
Тула  
Ярославль

## Средний чек

21 000 р

## На 1 событие

70-300  
участников

## 1 РОП

5 менеджеров

## 2016 - 2020

125 событий  
8 165 предпринимателей



## Бизнес-события

Январь 2019



20% конверсия  
из лидов в деньги  
Потери ~ 500 000/1 проект

Март 2020



47% конверсия  
из лидов в деньги

Экономия – 13% на маркетинг

**Битрикс24**  
ЦФО – 13 место  
Россия – 236 место (облако)

1 квартал 2020



**6% конверсия**  
из лидов в деньги  
Потери ~ 700 000/месяц на  
направление

1 квартал 2021



**Битрикс24**  
ЦФО – 1 место  
Россия – 36 место  
(облако)

**16% конверсия**  
из лидов в деньги

**Рост продаж X 3**

**Как стать успешным и богатым?**

Нам поможет  
тяжелый труд



1. Определить критичные факторы влияния на воронку



## Рекомендую сделать

- Воронка продаж
- 5-7 точек приложения усилий
- План по улучшению факторов



Лиды (входящие/исходящие)

Первый контакт/квалификация

Сделка (начало)

Презентация/встреча

Переговоры

Договор/Счет

Деньги

Постоянные

Воронка лидов

Воронка продаж

Воронка повторных



Лиды (входящие/исходящие)

Первый контакт/квалификация

Сделка (начало)

Презентация/встреча

Переговоры

Договор/Счет

Деньги

Постоянные



# Критичные факторы

## Лиды

- Скорость обработки лида
  - % дозвонов
  - Качество контакта
- ↓
- Конверсия из лида в сделку

# Критичные факторы

## Лиды

- Скорость обработки лида
  - % дозвонов
  - Качество контакта
- ↓
- Конверсия из лида в сделку

## Сделки

- Количество контактов на сделку
  - % дозвонов
  - Средний чек
  - *Количество встреч*
- ↓
- Конверсия из сделки в деньги

## Фокус (рекомендация)

1. Визуализация и контроль за воронкой продаж
2. Скорость обработки лида
3. Качество первого звонка (квалификация, диагностика, следующий шаг)
4. Количество контактов на сделку
5. Контроль за этапом счет

## Фактор успеха

— Жесткий контроль

**Бонус.** Чек-лист проверки вашего отдела продаж с рекомендациями



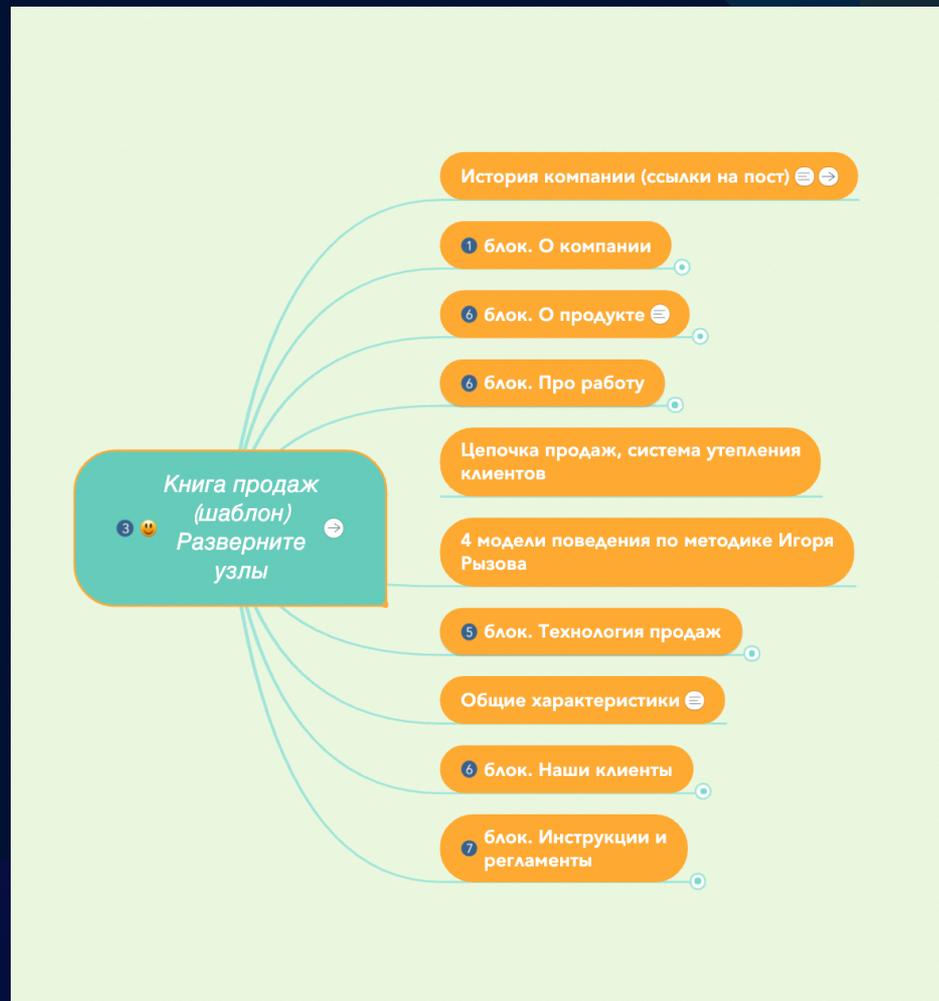
## 2. Обучение сотрудников



## Обучение сотрудников

## Рекомендую сделать

- База знаний с видео
- В календарь
- Аттестация



## **Занятие 1**

Что такое воронка продаж? Опиши воронки продаж в нашей компании

Какие ключевые показатели воронки лидов ты знаешь? Сообщи свои показатели

Какие ключевые показатели воронки сделок ты знаешь? Сообщи свои показатели

Презентуй нашу компанию. Назови 7 ключевых характеристик компании, 3 преимущества и 3 выгоды для клиента

Презентуй продукт "XXX". Назови 7 ключевых характеристик компании, 3 преимущества и 3 выгоды для клиента

## **Занятие 2**

Опиши основные целевые группы наших клиентов и задачи и боли каждой группы

Опиши ключевые факторы выбора клиентов

Что такое прогноз продаж? Построй его в портале

Назови наших прямых конкурентов, косвенных, заменителей?

Назови 4 типа клиентов

Назови 4 типа клиентов? И опиши душку. Как опознать в телефонном разговоре.

Назови 4 типа клиентов? И опиши живчика. Как опознать в телефонном разговоре.

Назови 4 типа клиентов? И опиши дотошного. Как опознать в телефонном разговоре.

Назови 4 типа клиентов? И опиши трудягу. Как опознать в телефонном разговоре.

## **Занятие 3**

Назови этапы продажи при холодном звонке

Опиши этап установки контакта для холодного звонка. Что важно? Опиши алгоритм приветствия и формулу "клиент + решение"

Опиши этап квалификации лида? Что важно?

## **Занятие 4**

Опиши этап диагностики. Что важно

Приведи не менее 5 диагностических вопросов. Задача клиента - вопрос, с помощью которого ты диагностируешь задачу/боль

Опиши этап презентации. Что важно

Презентуй продукт "Коммерческое предложение". Зачем мы это делаем?

# Фактор успеха

- Регулярность
- Начните с малого

БАЗЫ ЗНАНИЙ — СТРОИМ ПРОГНОЗ ПРОДАЖ РЕДАКТИРОВАТЬ СТАТЬЮ

**КИТ МЕДИА**  
центр бизнес-развития

## Строим прогноз продаж

Строим прогноза продаж, чтобы понимать, сколько денег заработаешь

Курс молодого бойца

Вступление

Цель

История компании КИТ Медиа

Правила стажировки

Что мы продаем РАЗВЕРНУТЬ

Скрипт продаж РАЗВЕРНУТЬ

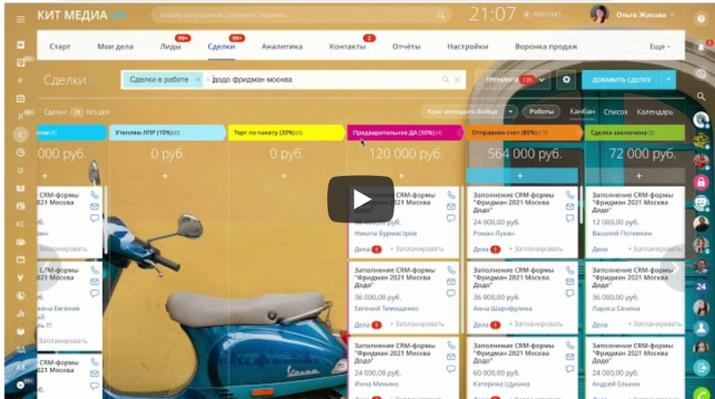
Работа в Битрикс24

Клиентская база CRM

Бизнес-процесс продажи СВЕРНУТЬ

[Строим прогноз продаж](#)

РЕГЛАМЕНТЫ РАЗВЕРНУТЬ



**ГУГЛ ДОКС ШАБЛОН**

По ссылке найдешь шаблон гугл докса, который в видео

**Бонус.** Шаблон книги продаж из 32 глав с инструкцией по наполнению



**КоллХелпер**

маркетплейс услуг телемаркетинга

### 3. Человеческие скрипты, дорожная карта разговора

- » Ия Имшинецкая
- » Моженков Жукова
- » ЗВОНОК КЛИЕНТУ
- » Алгоритм продажи тренинга
- » ВМ
- » Информация для КИМ
- » Ия Имшинецкая новый скрипт
- » Светлана Иванова
- » Александр Фридман
- » Игорь Рызов
- » Максим Батырев new
- » Владимир Моженков
- » СПОНСОР бизнес-события
- » Максим Дорофеев
- » Скрипт тест
- » Партнеры
- » Тест
- » Жукова опрос Коллхелпера
- » Коллхелпер продажа
- » Агентства недвижимости (ЛК)
- » Аудит Отдела продаж
- » Совет директоров
- » Вебинары Битрикс24
- » ФОРМУЛИРОВКИ ДЛЯ ПИСЕМ
- » ИЮЛЬ
- » Б24 по теплой базе

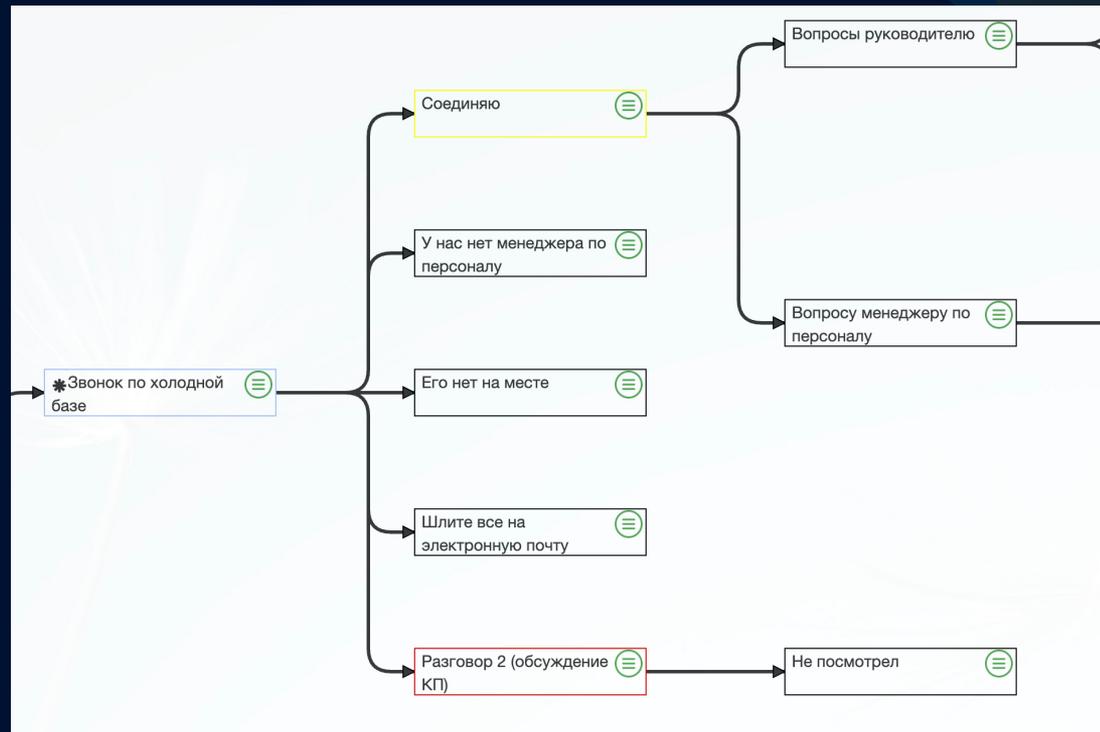


ASTERISK BUSINESS DAY



## Фактор успеха

- Поверить, что это работает
- Настойчивость
- Гибкость



**Бонус.** + 1 месяц «КоллХелпер» в подарок

## 4. Еженедельная прослушка

## Рекомендую сделать

- Чек-лист звонка
- Календарь
- В мотивацию
- Сторонняя прослушка
- Совместная прослушка
- Это не порка!

Дата	31.08	31.08	02.09	02.09	07.09	07.09	10.09	10.09
Хронометраж >>>	3,43	4,06	6,11	2,1	4,26	2,57	5,51	1,58
Менеджер >>>	Таня							
Балл >>>	4,5	5,6	5,2	3,4	5,1	4,1	4,8	5,4
<b>Выход на ЛПР</b>								
Применяются варианты из скрипта								
<b>Установление контакта</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>
Бодрый голос, улыбка	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Фирменное приветствие + причина звонка	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Спросил, удобно ли говорить	0,25	0,25	0	0,25	0,25	0,25	0	0,25
Клиент + решение или крючок	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Диагностика</b>	<b>0,75</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,75</b>	<b>1,00</b>	<b>0,75</b>	<b>0,50</b>	<b>0,75</b>
Выяснил должность	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0	0
Заданы диагностирующие вопросы	0	0,25	0,25	0,25	0,25	0	0	0,25
Дополнительные уместные вопросы	0,25	0,25	0,25	0	0,25	0,25	0,25	0,25
Ведет разговор, не отдает инициативу (использует перехват и свои вопросы)	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
<b>Презентация</b>	<b>0,50</b>	<b>0,83</b>	<b>0,67</b>	<b>0,50</b>	<b>0,50</b>	<b>0,50</b>	<b>0,83</b>	<b>0,67</b>
Презентовал продукт как решение проблемы клиента	0,17	0,17	0,17	0,00	0,17	0,17	0,17	0,17
В формате характеристика-преимущество-выгода (все 3 компонента)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Выяснил, есть ли Битрикс24 у клиента	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17
Предложил купить/ продлить Битрикс24 через нас+озвучил бонусы	0,00	0,17	0,17	0,17	0,00	0,00	0,17	0,17

## Фактор успеха

- Регулярность
- В мотивацию
- PR успеха



Елена Горбачёва > Всем сотрудникам

1 сентября 18:48

Рейтинг по прослушке и проверке CRM за август

МЕНЕДЖЕР	КАЧЕСТВО ЗВОНКОВ		
МЕСЯЦ	Июнь	Июль	Август
Катя Филатова	5,22	5,34	5,12
Даша Мирошниченко	5,26	4,95	5,32
Мария Устинович	-	3,11	3,53
Александр Лукаш	-	4,48	4,85
Ольга Родионова	-	-	4,68
Елена Шлыкова	-	-	4,34

**Бонус.** Шаблон алгоритма для оцифровки телефонного разговора

## 5. Изменение материальной мотивации



## Рекомендую сделать

- Доппремия
- Высокий вес
- Постепенно (3 мес)

## Оклад + премия за крі + % от дохода

- Кол-во звонков (0,25)
- Качество звонков (0,25)
- Конверсия (0,5)

## 6. Система утепления лида

Утепление по Ие "Как в сфере услуг привлекать и удерживать клиентов"

### Клиент забронировал форму "Подписаться на рассылку"

Письмо 1. "Добро пожаловать в онлайн-мастерские Ии Имшинецкой" сразу при заполнении формы

Письмо 2. "Топ 10 малобюджетных советов по увеличению продаж" - через 3 дня после письма 1

Письмо 3. 6 приёмов "Как заменить скидки в вашем бизнесе" - через 4 дня после письма 2

Письмо 4. Обзор курса Ии - видео от Ии - через 3 дня после письма 3

Купил курс - переход на стадию сделка успешна

Не купил курс - запускается новая цепочка писем

Письмо 5. Преимущества курса Ии Имшинецкой для вас - через 3 дня после письма 4

Письмо 6. Трипваер - продаём первое

### Стадия "Отправлено КП"

Письмо 1. Ну, что? Вы надумали купить курс Ии? - через 2 дня при переходе на стадию

Письмо 2. Сомневаетесь в Ие? А Додо - лица не сомневалась, когда доверла ей написание своей стратегии - через 3 дня после письма 1

Письмо 3. Социальные доказательства - сколько денег уходит в среднем на привлечение клиента, и сколько будут уходить после курсов Ии Имшинецкой - через 3 дня после письма 2

Письмо 4. ПОДАРОК в письме - книга Ии Имшинецкой "Трафик без скидок" - через 3 дня после письма 3

Письмо 5. Ваша бронь снята. Для её подтверждения свяжитесь с менеджером - через 3 дня после письма 4

Письмо 6. Последний шанс оплатить. Платите 50 % от стоимости курса. - через 3 дня после письма 5

Клиент купил курс - переход на стадию

### Стадия "Ценовые переговоры"

Письмо 1. Чек на службе маркетинга - через 2 дня

Письмо 2. вам нужны все клиенты? Отфильтровываем ненужных - через 3 дня

Письмо 3. Коллега, вы определились с пакетом? отпишитесь нам - через 3 дня после письма 2

Письмо 4. Аааа, осталось 3 свободных места по пакету "Слушатель", 2 места по "пакету ..." - через 3 дня

Письмо 5. Крокозябры в рекламе. Слышали про таких? - через 2 дня

Письмо 6. Ну, что придётся попрощаться с вами. Или всё - таки нет? - через 3 дня

Клиент купил курс - переход на стадию "сделка успешна"

Клиент не купил курс - письмо 7 через 5 дней

# Утепление по Ие "Как в сфере услуг привлечь и удерживать клиентов"

## Клиент забронировал форму "Подписаться на рассылку"

Письмо 1. "Добро пожаловать в онлайн - мастерские Ии Имшинецкой" сразу при заполнении формы

Письмо 2. "Топ 10 малобюджетных советов по увеличению продаж" - через 3 дня после письма 1

Письмо 3. 6 приёмов "Как заменить скидки в вашем бизнесе" - через 4 дня после письма 2

Письмо 4. Обзор курса Ии - видео от Ии - через 3 дня после письма 3

Купил курс - переход на стадию сделка успешна

Не купил курс - запускается новая цепочка писем

Письмо 5. Преимущества курса Ии Имшинецкой для вас - через 3 дня после письма 4

## Стадия "Отправлено КП"

Письмо 1. Ну, что? Вы надумали купить курс Ии? - через 2 дня при переходе на стадию

Письмо 2. Сомневаетесь в Ие? А Додо - пицца не сомневалась, когда доверяла ей написание своей стратегии - через 3 дня после письма 1

Письмо 3. Социальные доказательства - сколько денег уходит в среднем на привлечение клиента, и сколько будут уходить после курсов Ии Имшинецкой - через 3 дня после письма 2

Письмо 4. ПОДАРОК в письме - книга Ии Имшинецкой "Трафик без скидок" - через 3 дня после письма 3

Письмо 5. Ваша бронь снята. Для её подтверждения свяжитесь с менеджером - через 3 дня после письма 4

Письмо 6. Последний шанс оплатить. Платите 50 % от стоимости курса. - через 3 дня после письма 5

## Стадия "Ценовые переговоры"

Письмо 1. Чек на службе маркетинга - через 2 дня

Письмо 2. вам нужны все клиенты? Отфильтровываем ненужных - через 3 дня

Письмо 3. Коллега, вы определились с пакетом? отпишитесь нам - через 3 дня после письма 2

Письмо 4. Аааа, осталось 3 свободных места по пакету "Слушатель", 2 места по "пакету ..." - через 3 дня

Письмо 5. Крокозябры в рекламе. Слышали про таких? - через 2 дня

Письмо 6. Ну, что придётся прощаться с вами. Или всё - таки нет? - через 3 дня

Клиент купил курс - переход на стадию "сделка успешна"

Клиент не купил курс - письмо 7 через 5 дней



## Воронка мотивации привлечь, завлечь, адаптировать, мотивировать, удержать

Тренинг с элементами фасилитации, предварительной подготовке и адаптации специалистов к привлечению и адаптации специалистов среднего звена (в формате). Во время обучения на инструменты, при помощи которых данную диагностику самостоятел

 Получить программу

 Узнать стоимость

 Забронировать



Получите 5 подарков от Светланы Ивановой, которые прокачают вашу воронку мотивации кандидатов и сотрудников за неделю. А так же возможность выиграть дополнительный билет на семинар Светланы Ивановой.

В серии писем узнаете:

- 5 правил привлечения кандидатов
- Как повысить доходимость кандидатов
- Как мотивировать интересного кандидата работать именно в нашей компании
- Тест на мотивацию кандидата. И сразу расшифровка этого метода.
- Что важно при разработке мотивации + авторские кейсы

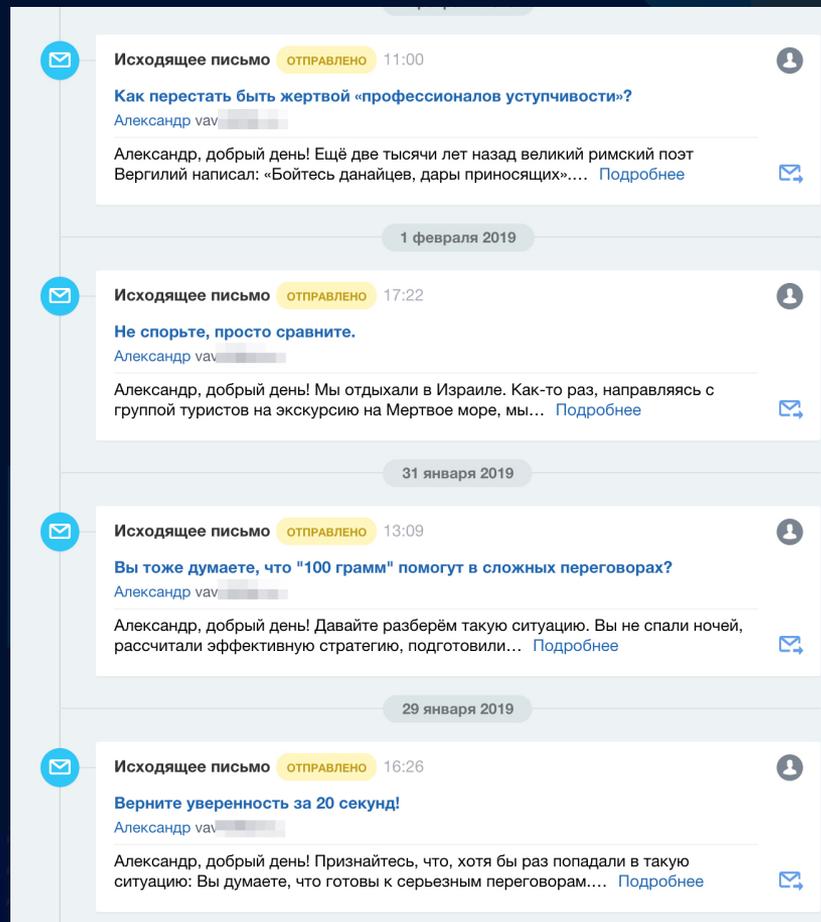
Я ознакомился с условиями [публичной оферты](#) и даю [согласие](#) на обработку своих персональных данных.

**Получить подарки!**

Закрыв это окно, вы сможете узнать подробнее о семинаре Светланы Ивановой, который состоится 25 марта в Рязани

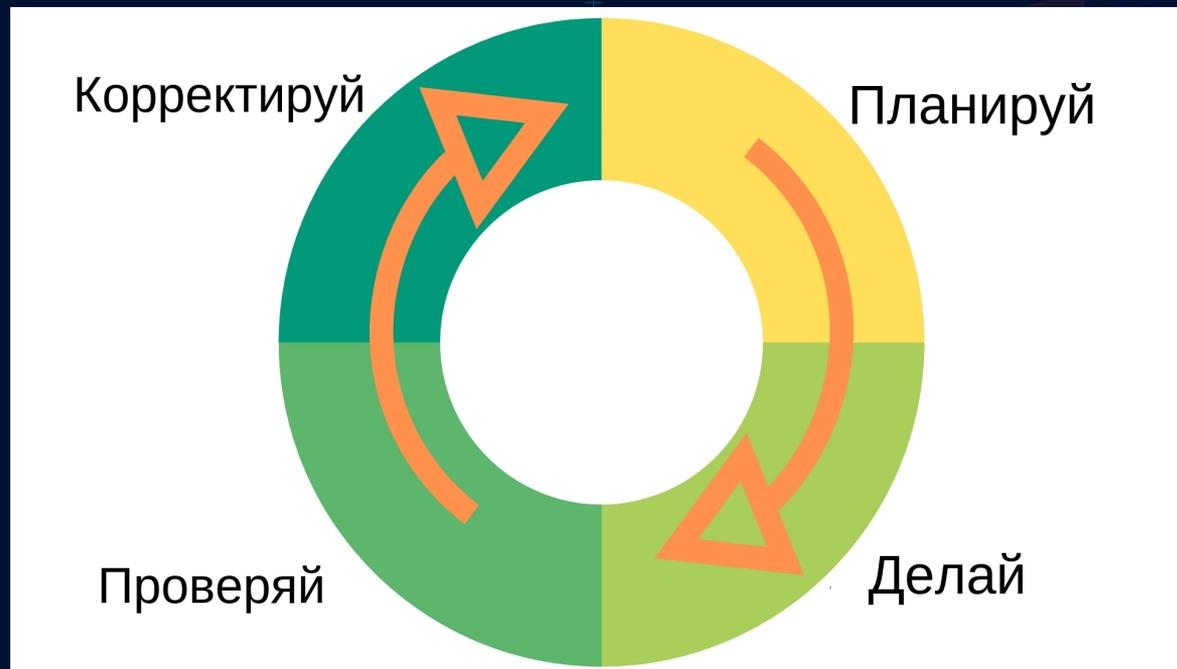
# Рекомендую сделать

- Посчитать количество контактов на лид
- Написать серию утепления
- Автоматизация



## Фактор успеха

- Сделать
- PDCA



## 7. Фанатичное следование конверсии



## Рекомендую сделать

- Акцент на каждой планерке
- Занятия, почему важно, цифры
- Рейтинг и похвала



## Наши трудности/ошибки

- Резкая смена мотивации
- Буря по прослушке
- Лиды «плохие», а конверсия норм 😊



- 1. Определить критичные факторы влияния на воронку**
- 2. Обучать сотрудников**
- 3. Написать человеческие скрипты, дорожную карту разговора**
- 4. Еженедельная прослушивать**
- 5. Изменить материальную мотивацию**
- 6. Утеплять лиды, автоматизировать**
- 7. Фанатично следить за конверсией**

# Полезные инструменты для роста продаж

1. Чек-лист проверки вашего отдела продаж с рекомендациями
2. Шаблон книги продаж из 32 глав с инструкцией по наполнению
3. + 1 месяц «КоллХелпер» в подарок
4. Шаблон алгоритма для оцифровки телефонного разговора
5. 10 видеоуроков (по 5-7 минут) из курса «Лидоконвертация»

The screenshot shows the website for 'KIT медиа' (KIT Media), a center for business development. The navigation bar includes links for 'ЗНАКОМСТВО', 'БОНУСЫ', 'ВИДЕОУРОКИ', 'КИТ МЕДИА', 'ПРОГРАММА', and 'КОЛЛХЕЛПЕР'. The main content area features four promotional cards:

- ЧЕК-ЛИСТ ПРОВЕРКИ ВАШЕГО ОТДЕЛА ПРОДАЖ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ** (Checklist for checking your sales department with recommendations) - [ПОДРОБНЕЕ](#)
- ШАБЛОН КНИГИ ПРОДАЖ ИЗ 32 ГЛАВ С ИНСТРУКЦИЕЙ ПО НАПОЛНЕНИЮ** (Sales book template with 32 chapters and a filling instruction) - [ПОДРОБНЕЕ](#)
- 1 МЕСЯЦ «КОЛЛХЕЛПЕР» В ПОДАРОК** (1 month of 'CallHelper' as a gift) - [ПОДРОБНЕЕ](#)  
- зарегистрируйтесь в сервисе  
- пришлите в техподдержку сообщение "бонус выступление"
- ШАБЛОН АЛГОРИТМА ДЛЯ ОЦИФРОВКИ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА** (Call recording algorithm template) - [ПОДРОБНЕЕ](#)

A prominent yellow banner below these cards reads: **10 ВИДЕОУРОКОВ БЕСПЛАТНО** (10 video lessons for free).

Below the banner, two main topics are listed:

1. 11 ПРАВИЛ ТЕЛЕФОННЫХ ПРОДАЖ
2. КАК НАСТРОИТЬСЯ НА ЗВОНКИ

At the bottom, a quote states: 'Я считаю, что настрой менеджера на звонки и продажи это ответственность и обязанность сотрудника отдела продаж. Унылый продаван это как:' (I believe that setting a manager for calls and sales is the responsibility and duty of a sales department employee. A gloomy salesperson is like:)

## Получить бонусы прямо сейчас

1. Выложите отзыв на мое выступление в любой соцсети: открытый профиль и для всех
2. Отметьте меня @zhukovaolgapro
3. Ловите в личку бонусы



# Спасибо за внимание!

У кого-нибудь есть вопросы?

[olga@kit-media.com](mailto:olga@kit-media.com)

+7 (903) 649-09-89

[callhelper.pro](http://callhelper.pro)



ASTERISK BUSINESS DAY



**КоллХелпер**  
маркетплейс услуг телемаркетинга