



Курс ЗЧ-1Р

«Руководитель отдела продаж ЗЧ. Часть 1

«Рынок, бизнес-процессы, стандарты, документооборот, оборудование, персонал»

Цель :

- Системная подготовка руководителей подразделений осуществляющих деятельность по оптовым и розничным продажам запасных частей к транспортным средствам.

Содержание курса.

- **Рынок продаж ЗЧ в РБ**

- марки, модели, поставщики
- сегменты рынка и специализация продавцов (товарные группы и ценовые диапазоны)
- основные игроки и лидеры рынка
- как выжить в борьбе за лидерство (игра)
- кто клиент? Где его искать? (игра)

- **Законодательство РБ в отношении продаж запасных частей к транспортным средствам**

- товарные группы
- что подлежит сертификации
- официальные представители брендов
- ценообразование
- оформление сделки

- **Требования к помещениям**

- принципы выбора планировочных решений для склада ЗЧ и офиса
- зоны и размеры помещений
- оборудование склада

- **Виды клиентов**

- Клиентская пирамида.
- Ключевые клиенты (риски и выгоды).(игра)
- Реальные клиенты (риски и стратегия дальнейшей работы).(игра)
- Вероятные клиенты (стратегия дальнейшей работы).(игра)
- Перспективные клиенты (что делать?).(игра)
- Потерянные клиенты (что делать?).(игра)
- Клиенты с ростом оборота и клиенты с падением оборота – классификация и специфика дальнейшего сотрудничества.
- схемы работы с разными клиентами
- как сделать клиента постоянным?

- **Бизнес-процессы и стандарты работы**

- воронка продаж ЗЧ
- стратегии успешных продаж
- активные продажи

- **Персонал**

- принципы формирования штата отдела продаж ЗЧ
- маркеры структуры
- КРІ персонала
- функции и ДИ специалиста по продажам ЗЧ

- **Документооборот**

- формы и бланки основных документов

- **Автоматизация**

- каталоги и справочники
- CRM



- автоматизация внутри автосервиса
- бухгалтерия

- **Отдел обслуживания клиента.**

- база клиентов и принципы работы с ней
- внешние проблемы
- принципы организации работы отдела продаж ЗЧ
- работа внутри автосервиса

- **Сервис и персональное внимание к клиенту**

- друг семьи
- клиент «навсегда»
- что не нужно делать
- риски

- **Сбытовой и ассортиментный портфель.**

- ассортиментный портфель. Принцип баланса
- сбытовой портфель

- **Много брендов - хорошо?**

- развитие бренда
- сильные и слабые стороны брендов (игра)

- **Ценовой фактор**

- дешево или дорого?
- плюсы и минусы широкого ценового диапазона
- FIFO или LIFO ?
- персональный подход

- **Акции по стимулированию сбыта**

- виды акций
- какие акции и когда уместны?
- успешные акции
- бюджет
- подготовка акции
- проведение акции
- итоги, победители и проигравшие
- где брать идеи? (игра)

15. Подводим итоги.

Продолжительность курса: 2 дня (16 часов)

Гости программы:

Представители ведущих поставщиков ЗЧ в РБ, успешные продавцы.

Контактная информация для консультаций и записи на курс:

Тел: (Velcom) 8-044-77-88-907, факс: (017) 290-20-35

E-mail: info@serviceman.by

Компания «СЕРВИСМЕН»

г.Минск, ул. Некрасова 5, оф.201, 202

www.serviceman.by