



# Clientbridge

Sales Consulting Company

**ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗОВАННЫХ ПРОЕКТОВ**



# АУДИТ ПРОДАЖ И МАРКЕТИНГА



КОНСУЛЬТАНТЫ CLIENTBRIDGE ПОМОГЛИ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ КОМПАНИИ РЕОРГАНИЗОВАТЬ  
ОТДЕЛ ПРОДАЖ И ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ПРОДАЖ

## КОМПАНИЯ:

производственная компания,  
производящая резинотехнические изделия  
для автомобильной, медицинской  
и военной промышленности

## ПРОЕКТ:

разработка плана развития  
продаж, тренинг продаж

## СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:

**4**  
МЕСЯЦА

## СРОК ОКУПАЕМОСТИ:

**2**  
МЕСЯЦА

## БЮДЖЕТ ПРОЕКТА:

**320 000**  
РУБЛЕЙ



## ОСОБЕННОСТИ СИТУАЦИИ И АКТУАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ

Компания является лидером по производству и продажам  
резинотехнических изделий различного назначения.  
Коммерческая служба структурирована вокруг продуктовых направлений:  
менеджеры продаж ведут продажи только своей линейки товаров.



ВЫСШЕЕ РУКОВОДСТВО КОМПАНИИ ОБРАТИЛОСЬ  
В CLIENTBRIDGE ЗА РЕШЕНИЕМ СЛЕДУЮЩИХ СЛОЖНОСТЕЙ:

**1**

Отсутствие  
четкого плана  
развития продаж

**2**

Высокая  
загруженность  
сотрудников отдела  
продаж и маркетинга

**3**

Низкое качество  
продаж и работы  
с клиентами

**4**

Низкая конверсия  
входящих  
обращений  
в сделки



## РАБОТА CLIENTBRIDGE

**1**

РАЗРАБОТКА ПЛАНА РАЗВИТИЯ  
СИСТЕМЫ ПРОДАЖ  
И МАРКЕТИНГА

- ПОДГОТОВКА К АУДИТУ
- ДИСТАНЦИОННАЯ СТАДИЯ АУДИТА
- ОЧНАЯ СТАДИЯ АУДИТА
- ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ
- ПОДГОТОВКА ПЛАНА РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ И АУДИТА
- ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

**2**

САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ВНЕДРЕНИЕ  
РЕКОМЕНДАЦИЙ КОМПАНИЕЙ

- 2 СТРАТЕГИЧЕСКИЕ СЕССИИ С РУКОВОДСТВОМ КОМПАНИИ
- КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА

**3**

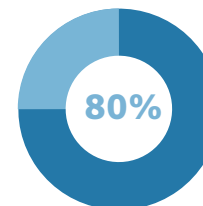
ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГА ПРОДАЖ

- ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДАЖ ДО ОБУЧЕНИЯ
- ПОДГОТОВКА ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА
- ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГА
- ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДАЖ ПО ИТОГАМ ОБУЧЕНИЯ

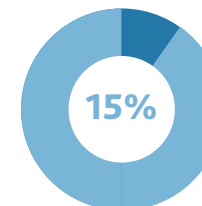


## РЕЗУЛЬТАТ

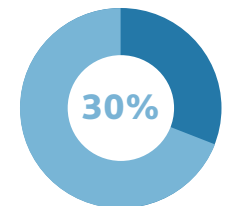
На 80%  
повысилось качество  
работы сотрудников



На 15%  
снизился уровень отказов со  
стороны клиентов, получивших  
коммерческое предложение



На 30%  
выросла выручка  
в двух продуктовых  
направлениях



## ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА

«Проведенный аудит коммерческой службы крайне полезен для предприятия.  
По итогам проекта была определена программа по внедрению изменений как  
непосредственно в отделе продаж, так и в смежных подразделениях.»

# РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ПРОДАЖ



ЭКСПЕРТЫ CLIENTBRIDGE ПОМОГЛИ  
ОПТОВОЙ КОМПАНИИ СФОРМУЛИРОВАТЬ ЦЕЛИ  
И ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ ПРОДАЖ

## КОМПАНИЯ:

оптовый поставщик химического сырья  
для предприятий строительной, резиновой,  
пластмассовой, лакокрасочной индустрии

## ПРОЕКТ:

разработка стратегии  
развития продаж

## СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:

**5**  
МЕСЯЦЕВ

## БЮДЖЕТ ПРОЕКТА:

**153 500**  
РУБЛЕЙ



## ОСОБЕННОСТИ СИТУАЦИИ И АКТУАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ

Компания является лидером своего рынка, со сложившейся деловой репутацией, сформированной во многом за счет активной работы топ-менеджмента.



## ВЫСШЕЕ РУКОВОДСТВО КОМПАНИИ ОБРАТИЛОСЬ В CLIENTBRIDGE ЗА РЕШЕНИЕМ СЛЕДУЮЩИХ СЛОЖНОСТЕЙ:

**1**

Отсутствие единого  
видения целей  
и направлений  
развития продаж

**2**

Руководители  
направлений занимаются  
лишь текучкой, а задачи  
по развитию отходят на  
второй план

**3**

Сотрудники  
и руководители  
тратят значительное  
время на решение  
неприоритетных задач

**4**

Высший менеджмент  
не обладает широким  
инструментарием для  
оценки эффективности  
работы коммерческой  
службы



## РАБОТА CLIENTBRIDGE

**1**

АУДИТ ПРОДАЖ  
И ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА

- ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ И РУКОВОДСТВОМ КОМПАНИИ
- АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОДАЖ КОМПАНИИ
- ИЗУЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ КОНКУРЕНТОВ
- АНАЛИЗ КЛИЕНТСКИХ ГРУПП

**2**

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ  
РАЗВИТИЯ ПРОДАЖ

- СЕРИЯ СТРАТЕГИЧЕСКИХ СЕССИЙ С ВЫСШИМ И СРЕДНИМ РУКОВОДСТВОМ
- РАЗРАБОТКА КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РАЗВИТИЯ ПРОДАЖ
- ВЫРАБОТКА СПОСОБОВ И ИНСТРУМЕНТОВ ДОСТИЖЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ
- ФОРМАЛИЗАЦИЯ СТРАТЕГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ЕДИНЫЙ ДОКУМЕНТ

**3**

ВНЕДРЕНИЕ

- ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТРАТЕГИИ
- РАЗРАБОТКА ПЛАНА ИЗМЕНЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДРУГИХ СЛУЖБ КОМПАНИИ ДЛЯ ПРИВЕДЕНИЯ В СООТВЕТСТВИЕ ПОЛОЖЕНИЯМ СТРАТЕГИИ ПРОДАЖ

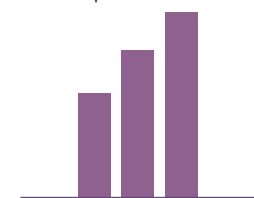


## РЕЗУЛЬТАТ

Упростилось принятие решений  
– руководители стали принимать  
решения, руководствуясь  
в том числе и стратегическими  
приоритетами

Более 30%  
времени высвободили  
руководители за счет того,  
что перестали тратить время  
на неприоритетные задачи

Выросла мотивация  
сотрудников, так как  
многие увидели свою  
роль в развитии бизнеса  
и наметили зоны для  
развития



## ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА

«Разработанная стратегия развития продаж в полной мере соответствует моим целям, как собственника бизнеса. Но, что так же важно, она привязана к текущей ситуации как внутри компании, так и к внешним факторам».

# РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КНИГИ ПРОДАЖ



ЭКСПЕРТЫ CLIENTBRIDGE ПОМОГЛИ КОМПАНИИ  
УВЕЛИЧИТЬ ПРОДАЖИ НА 40% ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ  
СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРОДАЖ

## КОМПАНИЯ:

компания оказывает  
финансовые услуги юридическим лицам,  
являясь агентом нескольких банков

## ПРОЕКТ:

разработка и внедрение  
Корпоративной Книги Продаж

## СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:

**3**  
МЕСЯЦА

## СРОК ОКУПАЕМОСТИ:

**1**  
МЕСЯЦ

## БЮДЖЕТ ПРОЕКТА:

**295 000**  
РУБЛЕЙ



## ОСОБЕННОСТИ СИТУАЦИИ И АКТУАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ

Работая на рынке финансовых услуг более 8 лет, компания выстроила эффективный процесс одобрения кредитных заявок от юридических лиц, что позволяло получать довольно высокий процент одобрений среди банков. Это является одним из наиболее сильных конкурентных преимуществ. В компании сформирован отдел продаж, состоящий из руководителя и 8 сотрудников.



ОТДЕЛ ПРОДАЖ ЗАНИМАЛСЯ АКТИВНЫМ ПРИВЛЕЧЕНИЕМ  
НОВЫХ КЛИЕНТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ, ИСПОЛЬЗУЯ ТЕХНОЛОГИЮ  
«ХОЛОДНЫХ» ЗВОНКОВ. ОДНАКО, ИМЕЛСЯ РЯД ОГРАНИЧЕНИЙ:

**1**

Недостаточная  
эффективность  
активных продаж

**2**

Низкое качество работы  
сотрудников с возражениями  
потенциальных клиентов

**3**

Недостаточная  
квалификация руководителя  
отдела продаж



## РАБОТА CLIENTBRIDGE

**1**

РАЗРАБОТКА КОРПОРАТИВНОЙ  
КНИГИ ПРОДАЖ

- СЕРИЯ РАБОЧИХ ГРУПП С СОТРУДНИКАМИ
- ОПИСАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ И СТАНДАРТОВ ПРОДАЖ
- ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КНИГИ ПРОДАЖ

**2**

ВНЕДРЕНИЕ  
СТАНДАРТОВ ПРОДАЖ

- ТРЕНИНГ ПРОДАЖ
- ОБУЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

**3**

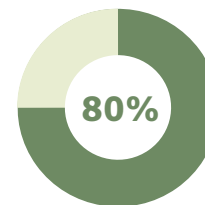
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА  
РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ

- РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДАЖ
- ПРОВЕДЕНИЕ АТТЕСТАЦИИ АТТЕСТАЦИИ СОТРУДНИКОВ

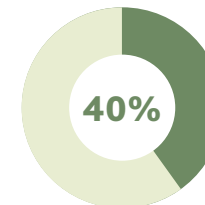


## РЕЗУЛЬТАТ

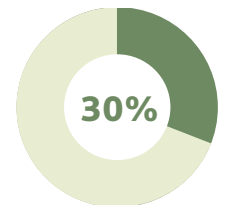
На 80%  
выросло качество  
продаж



На 40%  
увеличилось количества  
заключенных сделок на 40%  
(в течение последующих 3  
месяцев)



На 30%  
сократился срок адаптации  
новых сотрудников



## ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА

«Разработанные стандарты продаж являются лучшими стандартами из тех, что мы когда-либо видели!»

# ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ



ЭКСПЕРТЫ CLIENTBRIDGE ПОМОГЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ КОМПАНИИ ВЫСТРОИТЬ СИСТЕМУ ПРОДАЖ

## КОМПАНИЯ:

производственная компания, работающая на рынке тентовых и переплетных материалов

## ПРОЕКТ:

построение системы продаж

## СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:

**4**  
МЕСЯЦА

## СРОКИ ОКУПАЕМОСТИ:

**9**  
МЕСЯЦЕВ

## БЮДЖЕТ ПРОЕКТА:

**1 100 000**  
РУБЛЕЙ



## ОСОБЕННОСТИ СИТУАЦИИ И АКТУАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ

Компания функционирует с советских времен. Являясь одним из лидеров своего рынка, компания накопила огромный опыт производства различных материалов с различными характеристиками. Также компания обладала обширной базой клиентов и глубоким пониманием потребностей основных клиентских групп.

Одной из сильных сторон компании являлось наличие высококвалифицированного производственного и инженерного персонала, способного решать сложные производственно-технические задачи.



## В 2010 ГОДУ ПЕРЕД КОММЕРЧЕСКИМ ДЕПАРТАМЕНТОМ КОМПАНИИ ВСТАЛА ЗАДАЧА РЕОРГАНИЗАЦИИ ОТДЕЛА ПРОДАЖ:

**1**

Отсутствие четкого распределения функций и закрепления ответственности между сотрудниками отдела продаж и другими отделами

**2**

Отсутствие ряда важных регламентов и стандартов продаж

**3**

Система мотивации отдела продаж не приведена в соответствие с целями компании

**4**

Низкая конверсия на входящих обращениях

**5**

Отсутствие активных продаж



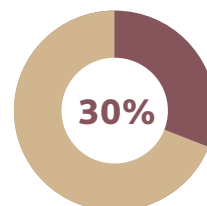
## РАБОТА CLIENTBRIDGE

В рамках проекта построения системы продаж были реализованы следующие задачи:

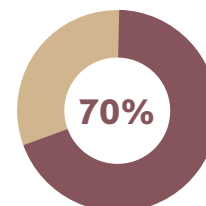


## РЕЗУЛЬТАТ

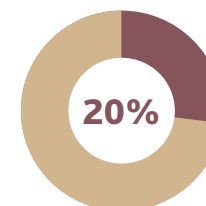
На 30%  
выросли продажи  
за первый квартал



На 70%  
выросли продажи  
за первый год после  
завершения проекта



На 20%  
выросла доля рынка  
в ключевых  
регионах



В 2 раза  
увеличился  
средний срок  
работы сотрудника



## ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА

«Наше сотрудничество с Clientbridge продолжается по настоящее время. Компания является нашим постоянным партнером в области обучения и развития персонала, и мы всегда обращаемся к ним по любым вопросам функционирования нашей коммерческой службы».



# РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОДАЖАМ



КОНСУЛЬТАНТЫ CLIENTBRIDGE  
ПОМОГЛИ БАНКУ ПОВЫСИТЬ ПРОДАЖИ  
КРЕДИТНЫХ КАРТ

**КОМПАНИЯ:**  
банк с широкой  
филиальной сетью

**ПРОЕКТ:**  
проведение обучения навыкам  
продаж, оценка результатов  
обучения методом  
«Тайный покупатель»

**СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ  
ПРОЕКТА:**

**3**  
МЕСЯЦА

**КОЛИЧЕСТВО  
РЕГИОНОВ:**

**11**  
РЕГИОНОВ РФ

**КОЛИЧЕСТВО  
ОБУЧЕННЫХ  
СОТРУДНИКОВ:**

БОЛЕЕ **200** ЧЕЛОВЕК

**КОЛИЧЕСТВО  
СОТРУДНИКОВ,  
ПРОШЕДШИХ ОЦЕНКУ  
ТАЙНЫМ ПОКУПАТЕЛЕМ:**

**90** ЧЕЛОВЕК



## ОСОБЕННОСТИ СИТУАЦИИ И АКТУАЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ

В Clientbridge обратилась международная платежная система с предложением принять участие в проекте развития продаж карточных продуктов в одном из федеральных банков. По мнению представителей платежной системы, у банка был серьезный потенциал к увеличению продаж кредитных и дебетовых банковских карт.



## ОДНАКО, В ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ РАЗВИТИЮ ПРОДАЖ МЕШАЛ РЯД ОГРАНИЧЕНИЙ:

**1**

Низкое знание  
продукта сотрудниками  
банка

**2**

Низкое качество продаж  
и кросс-продаж банковских  
карт

**3**

Недостаточная мотивация  
сотрудников к продаже  
банковских карт



## РАБОТА CLIENTBRIDGE

- ПОДГОТОВКА ПРОГРАММЫ**
  - ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДАЖ МЕТОДОМ «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ» НА ПРИМЕРЕ НЕСКОЛЬКИХ ОТДЕЛЕНИЙ
  - РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ
- ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ ОБУЧЕНИЯ**
  - ПРОДУКТОВОЕ ОБУЧЕНИЕ
  - ОБУЧЕНИЕ БАЗОВЫМ ТЕХНИКАМ ПРОДАЖ
- ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДАЖ ПО ИТОГАМ ПЕРВОГО ТРЕНИНГА**
  - ПРОВЕДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДАЖ «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ» В 11 РЕГИОНАХ
  - ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ
- ВТОРОЙ УРОВЕНЬ ОБУЧЕНИЯ**
  - ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ
  - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ ТЕХНИКАМ ПРОДАЖ КАРТОЧНЫХ ПРОДУКТОВ

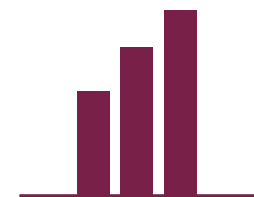
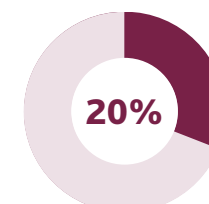


## РЕЗУЛЬТАТ

В 2 раза  
выросло качество продаж  
(по сравнению с теми  
сотрудниками, которые  
не проходили обучения)

На 20%  
увеличились личные  
продажи за 4 месяца

Выросла мотивация  
сотрудников к продажам  
карточных продуктов



## ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА

«Результат проекта в полной мере соответствует поставленной цели и ожиданиям, что подтверждается высокими оценками участников обучения, а также реальной динамикой качества их профессиональных навыков и количественных показателей продаж карточных продуктов!»

## ЧЕМ МЫ ЗАНИМАЕМСЯ?



**ОСНОВНАЯ СФЕРА КОМПЕТЕНЦИИ CLIENTBRIDGE —  
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОДАЖ  
КОМПАНИЙ, РАБОТАЮЩИХ НА КОНКУРЕНТНЫХ  
РЫНКАХ.**



**ТЕЛЕФОН**  
+7 495 956 36 42

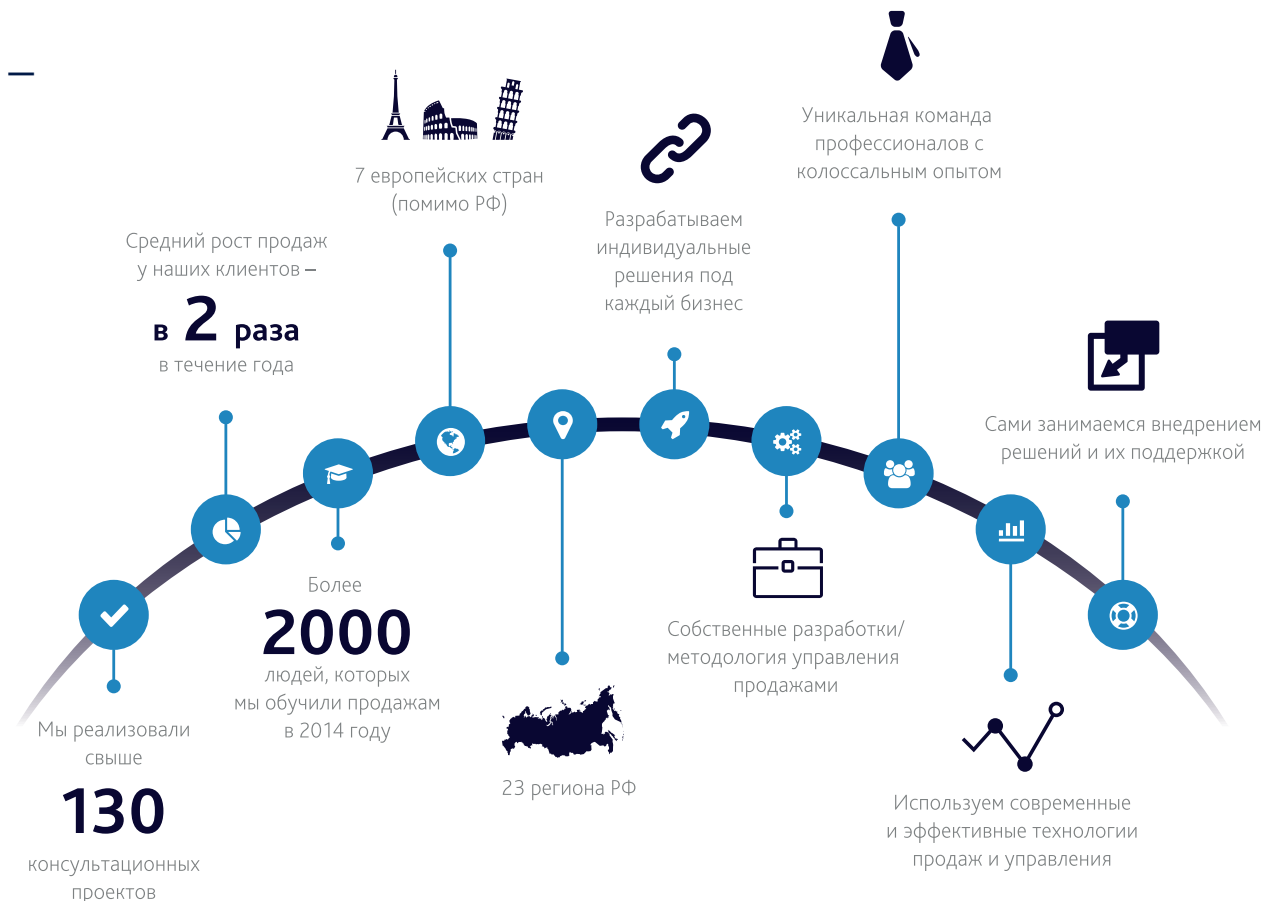


**ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА**  
office@clientbridge.ru



**АДРЕС**  
г. Москва,  
Дмитровское шоссе д. 100, стр. 2

## ПОЧЕМУ МЫ?



## УСЛУГИ



**ЭКСПРЕСС-АУДИТ ПРОДАЖ**



**АУДИТ ПРОДАЖ И МАРКЕТИНГА**



**РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПРОДАЖ**



**РАЗРАБОТКА ТЕХНОЛОГИЙ  
И СТАНДАРТОВ ПРОДАЖ**



**ОБУЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ**



**ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ  
УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ**



**ТРЕНИНГИ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ**