

Как составить политику прогрессов для B2B-клиентов

Политика прогрессов — это заранее созданный список событий, которые свидетельствуют об укреплении отношений с клиентом. Благодаря этому списку ваши сотрудники смогут плавно подводить клиента к следующему этапу взаимодействия. Это позволяет глубже проникать в бизнес клиента и повышать его лояльность.

Минимальный набор информации, который поможет вам правильно сформировать годовой план продаж по текущим клиентам в себя включает следующие блоки:

- ☐ чем клиент занимается
- ☐ наша доля в объеме потребления
- ☐ количество слотов потребления у клиента
- ☐ насколько системно и регулярно клиент покупает у нас товары
- ☐ средняя стоимость товара в чеке
- ☐ весь объем потребления клиента
- ☐ доля наших конкурентов в объеме потребления
- ☐ доход клиента на слот
- ☐ как закупаемые клиентом товары распределены по категориям
- ☐ какой у клиента план развития

Приведём для примера этапы прогресса Агентства Paper Planes:

1. Отправляем презентацию о принципах работы компании на проекте.

2. Даём доступ к закрытым ценным материалам.

3. Клиент делится оргструктурой компании.

4. Проводим работы с оргструктурой клиента.

5. Клиент делится списком контрагентов.

6. Работаем со списком контрагентов.

7. Проводим дополнительное специальное исследование.

8. Знакомим клиента с экспертом другой практики.

9. Приглашаем клиента на внутреннее мероприятие.

10. Проводим семинар для клиента.

11. Проводим семинар для сотрудников клиента.
13. Клиент проводит обратный семинар.

14. Продукт меняется вместе с отраслевыми тенденциями.

15. Проводим личную встречу с руководством.

16. Клиент делится внутренними материалами.

17. Публикуем совместные материалы с клиентом.

18. Собираем факты для внедрения изменений.

19. Договариваемся составить внутренние документы.

20. Составляем внутренние документы для клиента.

21. Узнаем долю в кошельке клиента.

22. Договариваемся встречаться регулярно.

23. Нас знакомят с директорами других отделов.

24. Наши сотрудники посещают внутренние совещания клиента.