

Редакция от 15.08.2023 г.

*Конфиденциально! Только для  
использования компаниями-участниками партнёрской  
программы Битрикс24*

# Книга продаж Битрикс24<sup>⌚</sup>

|   |     |
|---|-----|
| <a href="#">Вступление</a>  | 3   |
| <a href="#">Раздел 1. Зачем нужен Битрикс24</a>   | 5   |
| <a href="#">Раздел 2. Битрикс24 — клиенты и конкурентные преимущества</a>   | 8   |
| <a href="#">2.1 Воронка продаж Битрикс24</a>  | 11  |
| <a href="#">2.2. Речевые модули для выявления ЛПР, обход секретаря</a>  | 15  |
| <a href="#">2.3. Речевые модули на выявление потребностей</a>   | 21  |
| <a href="#">2.4. Речевые модули преодоления возражений</a>  | 28  |
| <a href="#">2.5. Назначение встреч и проведение презентаций</a>   | 89  |
| <a href="#">2.6. Закрытие сделки</a>  | 94  |
| <a href="#">Раздел 3. Стандарты работы с клиентами</a>  |     |
| <a href="#">3.1. Стандарты обслуживания и общения с клиентами</a>   | 97  |
| <a href="#">3.2. Стандарты работы в Битрикс24.CRM</a>   | 101 |
| <a href="#">3.3. Стандарты работы в приложении «Заявки от клиентов»</a>   | 104 |
| <a href="#">3.4. Поддержка партнеров 1С-Битрикс</a>   | 109 |
| <a href="#">3.5. Часто задаваемые вопросы по Битрикс24 и партнерской программе</a>  | 112 |
| <a href="#">3.6. Способы оплаты лицензий для партнера, правила выставления счетов и приема оплат от клиентов, цены и рассрочка платежей</a> | 121 |
| <a href="#">Раздел 4. Оценка эффективности сотрудников отдела продаж</a>  |     |
| <a href="#">4.1. Основные критерии эффективности (KPI) менеджера по продажам Битрикс24</a>  | 130 |
| <a href="#">4.2. Отчетность менеджера по продажам перед руководителем отдела продаж.</a>  | 134 |
| <a href="#">Отчетность отдела продаж перед руководителем компании</a>   |     |
| <a href="#">4.3. Рекомендуемые формы нематериальной мотивации</a>   | 137 |
| <a href="#">Раздел 5. Правила набора и обучения персонала продаж</a>  |     |
| <a href="#">5.1 Принципы набора новых сотрудников в отдел продаж</a>  | 140 |
| <a href="#">5.1.1 Вакансия менеджера по продажам Битрикс24</a>  | 146 |
| <a href="#">5.1.2 Вакансия ведущего менеджера по продажам Битрикс24</a>   | 148 |
| <a href="#">5.1.3 Вакансия руководителя отдела продаж</a>   | 150 |
| <a href="#">5.2 План обучения нового сотрудника, хронометраж первой рабочей недели</a>  | 152 |
| <a href="#">5.3. Аттестационный лист нового сотрудника</a>  | 159 |
| <a href="#">Приложение 1</a>  | 164 |
| <a href="#">Что дальше?</a>   | 167 |

## Вступление

Перед вами Книга партнёрских продаж Битрикс24. Вы занимаетесь продвижением нашего уникального продукта, и мы, команда разработчиков Битрикс24, хотим, чтобы его продажи были ещё эффективнее, проще и приятнее. Именно с этой целью мы разработали для вас Книгу партнёрских продаж.

### **Что это такое?**

Это сборник документов, рекомендаций, инструкций, стандартов и ответов на часто задаваемые вопросы для тех, кто продаёт Битрикс24.

### **Для чего она?**

Для того, чтобы партнёры Битрикс24 могли совершенствовать процесс продаж в своей компании или даже создать отдел продаж практически «с нуля». Результатом использования стандартов, скриптов и системы обучения, планирования и контроля работы менеджеров по продажам для партнера станет рост продаж Битрикс24, увеличение выручки и, как следствие, рост прибыльности его бизнеса.

### **Какие результаты вы можете ожидать в результате использования книги партнерских продаж?**

- Повышение интенсивности работы менеджеров на 30-50%.
- Повышение конверсии продаж на 30-50%.
- Повышение среднего чека (за счет продаж более дорогих пакетов и максимального срока действия тарифного плана) — на 20-30%.

### **Вот для чего нужна книга партнёрских продаж Битрикс24!**

Команда 1С-Битрикс постоянно совершенствует продукт. Мы помогаем вашим менеджерам работать эффективнее, а вам — зарабатывать больше!

### **Как следует читать книгу партнерских продаж:**

В первой части книги содержится общая информация о продукте Битрикс24 — его возможности, существующие модификации и конкурентные преимущества.

Во второй части книги собраны полезные скрипты и речевые модули для продавцов, которые они могут использовать на различных этапах воронки продаж — знакомство с новым клиентом, выявление его потребностей, работа с

сомнениями или возражениями, а также общение с клиентом до и после заключения договора, и в случае повторной продажи Битрикс24.

В третьей части собраны различные стандарты и полезные советы для партнеров Битрикс24. Например, стандарты общения и качественного обслуживания клиентов (даже в нестандартных ситуациях), стандарты работы в CRM Битрикс24 для менеджеров партнёра и т. д.

В четвертой части книги собраны рекомендации по критериям оценки эффективности продавца, по виду отчетности, которую продавцы и отдел продаж в целом должны предоставлять партнеру. Также здесь вы найдёте способы создания эффективной системы нематериальной мотивации в компании.

Пятая часть книги содержит в себе полезную информацию по найму персонала в отдел продаж — стандартные вакансии продавцов и руководителя отдела, инструкцию по обучению нового сотрудника-продавца и аттестационный лист о прохождении им испытательного срока.

Мы рассчитываем на то, что все эти документы, стандарты, скрипты и полезные советы помогут вам, как партнёру Битрикс24, постоянно расти в вашем бизнесе — как финансово, так и профессионально.

## 1. Зачем нужен Битрикс24

Битрикс24 — это комплекс полезных инструментов для вашего бизнеса, которые помогают работать вместе, успевать вовремя и повышать продажи.

### **CRM — помогает продавать больше.**

Все звонки, письма, чаты с клиентами на сайте и в социальных сетях сохраняются в CRM.

Роботы отправляют клиентам письма, SMS, автоматизируют продажи.

CRM сама ведет клиента по воронке от холодного контакта до успешной сделки.

### **Задачи и проекты — помогают работать вместе и все успевать.**

Задачу поставить очень легко! Битрикс24 напомнит и поможет выполнить задачу в срок.

Выбирайте методику работы: список, Мой план, диаграмма Ганта, Канбан.

Разделение на роли поможет лучше спланировать работу.

### **Контакт-центр — помогает любить клиентов.**

Контакты, вся переписка и записи разговоров с клиентами сохраняются в CRM.

Вы отвечаете клиентам быстро и там, где им удобно. Ни один клиент не будет потерян.

### **Сайты и магазины — помогают продавать онлайн.**

Вы легко создадите сайт или магазин сами в простом и удобном конструкторе.

На сайте уже есть онлайн-чат, обратный звонок, форма заявки.

Все контакты и заказы сразу заносятся в CRM.

### **Онлайн-офис — помогает работать вместе.**

Единое пространство для общения всей компании. Мгновенный поиск информации

Удобное планирование и расписание встреч с коллегами

Все рабочие документы хранятся на Битрикс24.Диске

**Более 12 000 000 компаний зарегистрировано в Битрикс24!**

Битрикс24 подходит для любого бизнеса. Несмотря на разнообразие их видов деятельности, всех их объединяет несколько вещей:

- стремление больше зарабатывать — в первую очередь благодаря стабильному росту продаж и выручки;
- желание сделать свой бизнес более управляемым и «прозрачным» для принимающих решения руководителей;
- борьба с непродуктивными потерями;
- поиски новых методов повышения мотивации и лояльности персонала компании, и продуктивности труда сотрудников.

**Все эти задачи помогает решать Битрикс24!**

## Модификации продукта Битрикс24 и стоимость различных тарифов.

Для клиентов Битрикс24 возможен выбор облачной и коробочной версии Битрикс24.

У облачной версии Битрикс24 есть 4 тарифа («Базовый», «Стандартный», «Профессиональный», «Энтерпрайз»). Также вы можете пользоваться тарифом «Бесплатный» без каких-либо вложений.

У коробочной версии «1С-Битрикс24» есть 3 тарифа («Интернет-магазин+CRM», «Корпоративный портал», «Энтерпрайз»), без возможности бесплатного использования, но с возможностью бесплатно протестировать все функциональные возможности продукта на демоверсии в течение 30 дней.

Тарифы отличаются между собой количеством пользователей, местом для хранения данных (для облачной версии), и некоторыми другими функциональными возможностями.

Для сравнения различных тарифов можно посмотреть [сравнительную таблицу](#) на сайте Битрикс24.

Подробнее о разнице между коробочной и облачной версией Битрикс24 можно прочитать в ответах на часто задаваемые вопросы (пункт 3.5. Книги партнерских продаж).

## 2. Битрикс24 – клиенты и конкурентные преимущества.

Темп жизни каждый год ускоряется. Сейчас клиенты хотят получать качественный сервис из всех доступных каналов общения с продавцами, а продавцы хотят понимать откуда к ним приходят клиенты. Покупатели есть везде — и в мессенджерах, и в различных социальных сетях, и в интернете. Они хотят получать товары или услуги 24/7, поэтому и бизнес обязан подстраиваться под своего клиента, автоматизировать процессы продаж, сбора информации о клиенте, отслеживания сроков задач, поставок и так далее. Вот почему Битрикс24 поможет вашим клиентам.

**Битрикс24** — это продукт, который помогает бизнесу развиваться в различных сферах деятельности, в торговле, в салонах красоты, в медицине и финансах. Этот продукт подходит для любого типа бизнеса.

Кто же является заказчиком Битрикс24?

### **Директор компании.**

Его интересует, чтобы задачи, которые он ставит своим подчиненным, выполнялись вовремя и в полном объеме; чтобы полезная информация проходила по компании как можно быстрее. Директор хочет понимать кто из сотрудников как отрабатывает свое рабочее время. В этом ему помогут такие инструменты: Живая лента Битрикс24, Задачи и проекты, а также блок Рабочего времени и Рабочих отчетов.

### **Руководитель отдела продаж или директор по продажам.**

Такого человека интересует повышение эффективности продаж и добиться этого он может с помощью CRM, а также инструментов CRM-маркетинга, которые есть в Битрикс24.

### **Директор по маркетингу или руководитель отдела маркетинга.**

Задачи этого специалиста похожи на задачи управляющего продажами, но его интересуют более детальные аспекты коммуникации с существующей клиентской базой, нюансы привлечения новых клиентов, создание новых сайтов, рассылки, инструменты массовой коммуникации, общение с клиентами в социальных сетях и даже Сквозная аналитика. Все это такой специалист найдет в Битрикс24.



## **HR-директор.**

Задачи такого специалиста — это поиск новых сотрудников, максимальная вовлеченность персонала, оценка эффективности и трудозатрат людей, работающих в компании. Все это они найдут в Битрикс24 через Живую ленту, Чат и инструменты управления Рабочим временем, а рекрутеры смогут даже построить свою воронку привлечения новых сотрудников с помощью CRM.

Пользоваться Битрикс24 будут не только управляющие, но и менеджеры отдела продаж, маркетологи, закупщики, финансисты и многие другие.

Если вам удалось завязать деловые отношения с такими людьми, воспользуйтесь этим, чтобы показать им, как Битрикс24 может облегчить их работу и сделать ее более эффективной.

У Битрикс24 множество конкурентных преимуществ. Для вашего удобства мы выделили 3 основных с которыми вам придется работать больше всего:

### **1. Битрикс24 — это не одна, а множество функций, которые работают вместе.**

Есть 5 ключевых блоков: Живая лента или, собственно, коммуникации внутри компании. Сюда включается и Живая лента, и Чат. Задачи и проекты, то есть управление рабочими процессами внутри компании. Самое популярное это, конечно же, CRM — управление продажами. Контакт-центр — это управление внешними коммуникациями, контроль, общение с клиентами через мессенджеры, социальные сети, онлайн-чат и многое другое. Сайты, Интернет-магазины — помогают продавать. Создавайте в простом конструкторе и начинайте продавать уже через 15 минут. Каждый заказ, каждый контакт клиента тут же окажется в CRM. Особенно важно, что все эти продукты тесно связаны друг с другом и работают вместе. Практически все конкуренты могут предложить своим клиентам какую-то одну из этих функций, например только CRM или только Конструктор сайтов, но в Битрикс24 ваши клиенты найдут все эти инструменты вместе по одной стоимости.

### **2. Стоимость — это второе конкурентное преимущество.**

В бизнесе большинство конкурентных продуктов продаются по модели оплаты каждого рабочего места, но в Битрикс24 ваш клиент приобретает лицензию сразу на всю компанию. Клиенты могут легко выбрать какой тариф Битрикс24 подойдет

им лучше всего для небольшой компании, для крупной команды или вообще взять лицензию на неограниченное количество пользователей, которая также есть в облачном Битрикс24. На финальном этапе переговоров, когда речь заходит о цене проекта или стоимости проекта, этот фактор очень часто становится ключевым.

### **3. Мощная партнерская сеть.**

Тысячи партнеров Битрикс24 способны качественно внедрить для клиента CRM, настроить Бизнес-процессы, обучить сотрудников компании или даже создать под нужды клиента специальное приложение.

## 2.1. Воронка продаж Битрикс24.

Для более эффективного использования Книги продаж Битрикс24 мы будем использовать ключевые этапы воронки продаж. Необходимо сразу принять, что эти инструменты применяются в воронке продаж новым клиентам (которые еще не были платными клиентами Битрикс24, либо используют бесплатную версию) — для тех же клиентов, которые уже являются платными пользователями Битрикс24, применим скорее термин «динамическая петля лояльности». В Книге продаж для партнеров будут приведены скрипты для закрытия сделки не только новым, но и повторным клиентам (у которых заканчивается срок регистрации существующего тарифного пакета).

Итак, как же выглядит в этом случае воронка продаж для Битрикс24?

### **Этап 1 — формирование клиентской базы. Форма контакта — обработка контактных данных компании.**

На этом этапе в воронку продаж попадают потенциальные клиенты — лиды из онлайн (запросы на Битрикс24 через онлайн-каналы) и офлайн (заинтересовавшиеся Битрикс24 посетители семинаров, конференций, мастер-классов и прочих мероприятий, а также компании, которые обратились к партнерам по телефону или лично).

Партнер имеет возможность также самостоятельно сформировать свою клиентскую базу из «холодных контактов» — внося в нее компании, которые не проявляли явного интереса к Битрикс24, однако перспективные для использования и приобретения данного продукта.

На этапе формирования клиентской базы все лиды и внесенные в базу компании должны быть внесены в CRM, как лиды. Перенос компании на следующую стадию (открытие сделки) должен происходить только в случае успешного диалога с компанией и выявления ЛПР, который открыт к диалогу по поводу использования Битрикс24. Поэтому следующим этапом воронки продаж является:

### **Этап 2 — установление контакта и выявление ЛПР. Форма контакта — телефонный звонок.**

На данном этапе компания все еще находится в стадии лида и переносится в сделки тогда, когда установлен контакт с ЛПР, заинтересованным в приобретении Битрикс24.

Для этого партнеру рекомендуется использование соответствующих речевых модулей из пункта 2.2. Книги продаж.

В случае успеха на данном этапе воронки продаж оформляется карточка сделки, и компания переходит на следующий этап воронки продаж.

### **Этап 3 — выявление потребностей клиента. Форма контакта — телефонный звонок и личная встреча (рекомендуется).**

При телефонном звонке желательно выявить основные потребности клиента в использовании комплекса продуктов, включенных в Битрикс24, для чего рекомендуется использовать соответствующие речевые модули из пункта 2.3. Книги продаж.

Итогом этого этапа должен являться заполненный чек-лист по основным потребностям данного клиента и подготовленное коммерческое предложение для клиента. При условии готовности этих документов сделка переносится на следующий этап.

### **Этап 4 — презентация Битрикс24 и преодоление возражений.**

Форма контакта — личная встреча, либо отправка КП по электронной почте и обязательный телефонный звонок. Рекомендуется проводить этот этап продажи на личных встречах — их на данном этапе может быть от одной до трех, в зависимости от круга ЛПР со стороны клиента (если есть необходимость делать несколько отдельных презентаций для различных руководителей из компании-клиента).

Для качественной презентации важно обработать информацию из чек-листа, заполненного на предыдущей встрече, и адаптировать презентацию под ключевые приоритеты в работе того ЛПР, с которым вы ведете переговоры, и который будет принимать решение о приобретении Битрикс24. Если решение будет приниматься кругом лиц (тендерным комитетом, советом директоров, и т.д.), то рекомендуется готовить полную электронную презентацию возможностей Битрикс24, а акценты на ключевых потребностях данного конкретного ЛПР (с которым идут первоначальные переговоры) делать на личной первой встрече.

В зависимости от наличия у клиента возражений, количество телефонных переговоров, писем по электронной почте и личных встреч может на данном этапе быть увеличено. Для эффективного преодоления возражений со стороны клиента рекомендуется использовать речевые модули из пункта 2.4. Книги продаж.

Главной задачей продавца на этом этапе продажи является конструктивный диалог

с клиентом с целью перевода сделки на следующий этап — закрытия сделки.

**Этап 5. Закрытие сделки.** Форма контакта — отправка документов клиенту на согласование (Договор, счет на оплату), телефонный звонок с согласованием деталей по приобретению, внедрению и обучению Битрикс24, личная встреча для подписания Договора и финального согласования деталей внедрения и обучения. На данном этапе партнерам рекомендуется проводить дополнительную продажу услуг (upsell) по внедрению Битрикс24 и обучению персонала компании-клиента работе с продуктом. Партнеры на свое усмотрение могут также использовать данные услуги для частного или полного предоставления бонусов клиенту, чтобы убедить его в подписании договора.

Для успешного завершения данного этапа воронки продаж необходимо своевременное и оперативное участие ключевых специалистов компании-партнера, помимо работы непосредственно продавца — для закрытия и согласования юридических, бухгалтерских и прочих (внедрение, обучение) вопросов. На данном этапе необходимо обязательно иметь готовый шаблон Договора на приобретение выбранного клиентом тарифного пакета Битрикс24, адаптировать его под согласованные с данным клиентом условия, внести реквизиты клиента, дополнительные услуги и прочее.

Сделка считается выигранной после получения оплаты от клиента по выбранному им тарифному пакету. После этого компания не должна считаться новым клиентом, и передается на сопровождение (которое может осуществлять тот же менеджер по продажам, который заключил сделку, либо же другой специалист компании-партнера, отвечающий за удержание клиентов). На этом этапе воронка продаж переходит в динамическую петлю лояльности и менеджеру по продажам, который занимается сопровождением данного клиента, важно поддерживать с ним периодический и конструктивный диалог, чтобы эффективно продлить договор (совершить повторную продажу) с данным клиентом после окончания срока действия выбранного клиентом тарифного плана.

Если клиент выбрал тарифный план на минимальный срок (месяц, три месяца) из-за финансовых трудностей (невозможности оплатить сразу за год) или желания попробовать Битрикс24 в действии в своей компании, то очень важно заранее согласовать с клиентом сроки и формат контактов, во время которых партнером будет собираться обратная связь от клиента по удовлетворенности Битрикс24, наличию проблем в работе с продуктом и статусу их решения, готовности клиента продолжать работу.

В случае, если клиент не продлил свой тарифный пакет через 6 и более месяцев с момента окончания срока его действия, то рекомендуется передача данного клиента другому менеджеру по продажам компании партнера и работа с ним по воронке продаж для новых клиентов, с целью заново выявить потребности данного клиента, проблемы в работе с Битрикс24 и найти новые подходы к удовлетворенности и готовности использовать платный пакет со стороны клиента.

## 2.2. Речевые модули на выявление ЛПР, обход секретаря.

Все продажи — персонализированы. Для начала важно понять, кто является лицом, принимающим решения (ЛПР). Вести переговоры нужно именно с этим человеком. Вы не можете продать, не зная, кто конкретно принимает решение о покупке. Поэтому очень важно уметь найти такого человека в компании-потенциальном клиенте — особенно, если у вас недостаточно информации о заказчике, и это «холодный звонок» без входящего запроса со стороны потенциального клиента. Иногда путь к такому человеку плотно закрыт секретарем. Для того, чтобы «пробиться» к ЛПР, необходимо использовать проверенные методы.

Предварительно требуется подготовка, например, изучить сферу работы человека принимающего решения, больные места. Менеджер любой ценой должен добиться переключения на ЛПР, то есть никаких «отправить по почте коммерческое предложение» быть не может. Если требуется, то нужно применить другой сценарий, но ни в коем случае не сообщать о том, что звонит менеджер по продажам.

### Варианты выявления ЛПР.

#### **Первая фраза при холодном звонке должна звучать следующим образом:**

«Здравствуйте, это [ИМЯ ФАМИЛИЯ], главный специалист (руководитель отдела, директор) департамента по работе с клиентами компании [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ].  
*Трубку взял секретарь (мы НЕ ЗНАЕМ имя руководителя и у нас нет запроса от данной компании, холодный звонок)*

1.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] будьте добры, напомните **отчество** Вашего директора. *(пауза, секретарь должен ответить)*

- А зачем Вам?

- Если честно, я не знаю! Меня руководство попросило уточнить, они хотят официальную оферту Вам направить и поэтому мне поручили уточнить отчество Вашего директора. *(пауза, секретарь должен ответить)*

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ], большое спасибо, вы мне очень помогли. Я правильно записал — Андрей (Отчество директора)? Неправильно? Еще раз запишу — точное имя *(пауза, секретарь должен ответить)*. Большое спасибо, приятного Вам рабочего дня.

*Трубку взял секретарь (мы НЕ ЗНАЕМ имя руководителя, но у нас есть запрос от данной компании без точного контакта, поэтому звонок без точного контактного лица)*

1.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] дело в том, что мы сейчас готовим ответ на запрос по внедрению корпоративной платформы Битрикс24 для вашей компании, но у нас нет точного контакта вашего директора. Уточните пожалуйста, на какое имя нам отправлять ответ? *(пауза, секретарь должен ответить)*.

*Если секретарь уточняет, кто давал запрос, необходимо назвать дату запроса или любую иную информацию об интересе со стороны данной компании.*

2.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] дело в том, что мы сейчас готовим ответ на запрос по внедрению корпоративной платформы Битрикс24 для вашей компании, подскажите, кто у вас занимается этим вопросом? *(пауза, секретарь должен ответить)*.

*Если секретарь уточняет, кто давал запрос, необходимо назвать дату запроса или любую иную информацию об интересе со стороны данной компании.*

### **2.1.2 Варианты обхода секретаря.**

*Трубку взял секретарь (мы **ЗНАЕМ** имя ЛПР)*

1.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ]

- Соедините меня с [ИМЯ ЛПР]

- По какому вопросу?

- Передайте ему, что звонит [ВАШЕ ИМЯ] из департамента по работе с клиентами.

- Все же по какому вопросу?

- Передайте, что звонит [ВАШЕ ИМЯ] из департамента по работе с клиентами по вопросу работы вашей компании в CRM.

2.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ], а [ИМЯ ЛПР] на месте, не уехал ещё?



- По какому вопросу?
- Передайте ему, это [ВАШЕ ИМЯ], Компания «Название компании»», соедините, спасибо.
- Все же по какому вопросу?
- Передайте, что звонит [ВАШЕ ИМЯ] из департамента по работе с клиентами по вопросу работы вашей компании в CRM.

3.

- Соедините с [ИМЯ ЛПР]!
- По какому вопросу?
- Это [ВАШЕ ИМЯ], департамент по работе с клиентами, компания [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ], руководство моей компании поручило мне связаться с вашим руководителем по поводу смены учетных данных для доступа в CRM.

Часто, секретарь использует фразу «Ничего не нужно!», когда менеджеру необходимо связаться с ЛПР. Давайте рассмотрим варианты обхода секретаря с использованием данной фразы.

1.

*Секретарь говорит: «Ничего не нужно!»*

- Именно поэтому я и хочу пообщаться с вашим руководителем, потому что наш вопрос по поводу внедрение CRM в структуру вашей организации, и он точно знает нужно ему или нет, переключите пожалуйста.

2.

*Секретарь говорит: «Ничего не нужно!»*

- Вряд ли бывает такой специалист, который откажется от важного и выгодного предложения, даже не ознакомившись с ним. Думаю, что ваш руководитель не такой, соедините с ним пожалуйста.

3.

*Секретарь говорит: «Ничего не нужно!»*

- Я понимаю, что мой вопрос может быть не нужен лично вам, но ваш руководитель наверняка расстроится, если не получит вовремя нужную информацию, переключите пожалуйста.

Для того, чтобы секретарь переключил вас на ЛПР, рекомендуется активно использовать профессиональную терминологию (поскольку секретари, как правило, не понимают, о чем идет речь и опасаются, что руководитель пропустит важный звонок) — корпоративный портал, CRM, электронная коммуникационная среда, система управления бизнес-процессами, и т.д.

Если секретарь настаивает на том, чтобы вы «отправили информацию или предложение на электронную почту», следует использовать следующие ответы:

1.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] — дело в том, что электронное письмо не сможет ответить на вопросы вашего руководителя по теме управления электронной коммуникационной средой Битрикс24, а я смогу. И три минуты разговора окажутся лучше, чем письмо на десять страниц без точных ответов для вашего руководителя. Соедините, пожалуйста.

2.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] — так ведь вашему руководителю и нужно поговорить со мной, чтобы обсудить все детали, под которые я уже буду отправлять персональное предложение. Переключите, пожалуйста, я готов записывать вопросы.

3.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] — по опыту. большинство руководителей считают правильным сначала поставить задачу партнеру, а потом уже брать в работу персональное предложение. Наверняка, это относится и к вашему руководителю! Переключите на него, пожалуйста, я готов брать задачу в работу.

4.

- [ИМЯ СЕКРЕТАРЯ] — конечно, я отправлю предложение, как только ваш руководитель подтвердит, какие возможности Битрикс24 наиболее актуальны. А иначе, сами понимаете — спама в компьютере и без нас хватает. Наш разговор займет всего три минуты, соедините нас.

**2.2.3 Секретарь соединил вас (или вы самостоятельно смогли дозвониться) с ЛПР (генеральный директор, коммерческий директор, руководитель отдела продаж, HR-директор, руководитель отдела маркетинга).**

Первая фраза должна звучать следующим образом:

*Вы знаете, как зовут вашего собеседника:*

- [ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО собеседника], добрый день. Меня зовут [ИМЯ ФАМИЛИЯ], компания [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ] — партнер Битрикс24. Я правильно понимаю, что в вашей компании вы отвечаете за CRM и управление бизнес-процессами — например, продаж?

*Вы не знаете, как зовут собеседника:*

- Добрый день. Меня зовут [ИМЯ ФАМИЛИЯ], компания [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ] — партнер Битрикс24. Мне сказали, что в вашей компании вы отвечаете за CRM и управление бизнес-процессами — но не назвали ваше имя, к сожалению. Как я могу обращаться к вам?

*Собеседник называет [ИМЯ] или [ИМЯ ОТЧЕСТВО]. Для будущего общения с клиентом важно сразу записать и использовать в дальнейшем именно такое обращение, до тех пор, пока сам клиент не попросит его скорректировать (к примеру, убрать отчество из обращения).*

1.

- Отлично. [ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО клиента], а меня зовут, еще раз напомним, [ИМЯ ФАМИЛИЯ]. Итак, меня не обманули, когда описали сферу вашей ответственности — решение о настройке или внедрении CRM (если это директор по продажам, коммерческий директор или руководитель отдела продаж, директор по маркетингу или руководитель отдела маркетинга» в вашей компании принимаете вы, все верно?

2.

- Отлично. [ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО клиента], а меня зовут, еще раз напомним, [ИМЯ ФАМИЛИЯ]. Итак, меня не обманули, когда описали сферу вашей

ответственности — решение о настройке или внедрении цифровой коммуникационной среды (если это директор, HR-директор, IT-директор, руководитель отдела персонала или заместитель директора по персоналу» в вашей компании принимаете вы, все верно?

- Замечательно. Вот почему я вам звоню [ИМЯ или ИМЯ ОТЧЕСТВО клиента] — совсем недавно состоялось серьезное обновление платформы Битрикс24, и я с радостью презентую вам отличные новые возможности для вашего бизнеса. Уделите мне 3 минуты?»

*(Если собеседник говорит о том, что ему удобно, можно переходить к технике презентации-вопросов.)*

*(Если собеседник говорит о том, что ему неудобно сейчас говорить, необходимо сказать:)*

1. «Понимаю. Давайте я наберу вас в удобное время — уточните пожалуйста, по какому номеру вас лучше набирать?»

*Желательно получить прямой номер собеседника.*

«Записал номер, когда вам будет удобнее пообщаться по нему в течение 3-5 минут?».

*Если собеседник не готов сразу назвать точное время, предложите ему поговорить завтра в 11 или 15 часов (задайте вопрос — «вам удобнее завтра в 11 или в 15 часов?»). Обязательно предлагайте варианты.*

*Когда у вас есть уже назначенное время звонка — или если собеседник готов выслушать вас прямо сейчас, переходите к этапу 2.3. — выявление потребности.*

## 2.3. Речевые модули на выявление потребностей клиента.

После того, как вы узнали точное имя, должность и контакты ЛПР и установили с ним контакт, самое время выяснить — какие же конкретно потребности в его отделе или компании могут быть закрыты с помощью Битрикс24. Для этого необходимо построить диалог с ЛПР в форме небольшого опроса, на основании которого можно будет сделать более эффективную презентацию всех преимуществ Битрикс24.

Во-первых, есть 4 стандартных типа вопроса:

- **Закрытый вопрос** предполагает ограниченное количество вариантов ответа, например «Да» или «Нет»:

*«Скажите у вас уже есть CRM?»*

Это простой закрытый вопрос, на него ответят либо «Да», либо «Нет».

- **Открытый вопрос** будет звучать по-другому:

*«Чем занимается ваша компания?»*

*«Какой профиль деятельности у вашего предприятия?»*

*«Сколько сотрудников работает в вашей компании?»*

*«Как вы управляете задачами сейчас?»*

*«Как вы ставите задачи?»*

*«Как вы контролируете процесс их выполнения?»*

На все эти вопросы невозможно ответить односложно. Вы получите много информации, обработав которую, сможете адаптировать ваше коммерческое предложение.

- **Альтернативные вопросы.** Вы в сам вопрос закладываете варианты ответа, которые может дать вам ваш собеседник, как закрытые, так и открытые:

*«Скажите, если ваша компания сейчас проводит акцию, как вы делаете для нее лэндинги, заказываете ли у сторонних веб-студий или делаете самостоятельно?»*

Это закрытый вопрос, где вы уже подвели к какому-то варианту ответа.

Альтернативные вопросы понадобятся вам тогда, когда вы будете переходить на следующий этап переговоров.

- **Уточняющие вопросы.** Тип вопроса — это переспросить собеседника.

*«Правильно ли я вас понял?»*

*«Верно ли я вас услышал?»*

*«Если я правильно вас понял, то сейчас вы управляете всеми продажами в Excel, это так?»*

*«Если я правильно понял, то сейчас вы очень долго делаете лэндинги под каждую акцию, а также это обходится дорого, верно?»*

Уточняющими вопросами мы на самом деле можем и подтолкнуть нашего собеседника к какому-то нужному нам варианту ответа.

Важно также помнить, что очень многие «возражения клиентов» (скрипты на преодоление которых находятся в следующем пункте Книги продаж) являются на самом деле не выявленными вовремя потребностями. Поэтому, чем больше вы узнаете о клиенте на данном этапе, тем легче вам будет эффективно закрыть сделку с ним подписанием договора.

Итак, вот какие рекомендации по выявлению потребностей клиента в случаях:

### **1. Если ЛПР отвечает за продажи в компании (руководитель отдела продаж, директор по продажам):**

1.

- [ИМЯ клиента], я хочу подготовить для вас оптимальную по времени презентацию Битрикс24, и учесть ваши ключевые приоритеты в ней. Уделите мне сейчас 5 минут времени, чтобы я мог сопоставить возможности нашего продукта с вашими основными потребностями?

*(Если клиент отвечает, что занят сейчас — договориться с ним на конкретное время, и обязательно перезвонить в указанное время).*

*(Если таких переносов разговора было несколько, использовать следующие модули привлечения внимания):*

1.

- [ИМЯ клиента], вижу вашу занятость — и понял, что обязан предложить вам возможность разгрузить ваше расписание с помощью нашего продукта. Хотите узнать, как мы можем помочь вам автоматизировать процессы управления продажами, и при этом еще и обеспечить рост продаж?

2.

- [ИМЯ клиента], хорошо вас понимаю — сам сейчас просто на разрыв работаю. А давайте я попрошу у вас всего 90 секунд времени по телефону, а презентовать

Битрикс24 буду уже при встрече, идет?

3.

- [ИМЯ клиента], наверное, это я такой невезучий, что не могу поймать вас в удобный для разговора момент. А что вы скажете на мое предложение поговорить по телефону всего полторы минуты, а презентацию Битрикс24 и лучшее предложение персонально для вас обсудить уже при встрече — идет?

*(Если клиент готов общаться)*

- Отлично, вот почему я вам звоню. [ИМЯ клиента], скажите, использует ли ваша компания в данный момент CRM — если да, то какую? Если нет, то планировали ли вы запускать CRM?

- Понятно, спасибо.

- А вы для управления отделом продаж (или продажами в компании) используете систему для управления рабочими процессами — постановщик задач и систему контроля статуса проектов? Если да, то какую?

- Понял, спасибо.

- Еще важный вопрос — фиксируете ли вы все входящие заявки от потенциальных клиентов из электронных каналов (включая не только заявки с сайта, но и электронную почту, запросы в мессенджерах и из социальных сетей)?

- Есть ли у вас инструмент для сбора информации о реакции клиентов на ваш бренд в социальных сетях?

- Записал, спасибо!

- Еще один важный вопрос — использует ли ваша компания IP-телефонию (если да — то какую), и интегрирована ли она в CRM?

- [ИМЯ клиента] — вы очень подробно описали мне ваши возможности и потребности, большое спасибо! Для лучшего понимания уточню, какое количество рабочих мест (продавцов) вы бы хотели автоматизировать для регулярного общения с клиентами (чтобы вы могли полностью контролировать это общение)?

- [ИМЯ клиента], теперь у меня есть все, что нужно, чтобы подготовить вам персонализированную презентацию Битрикс24. Чтобы сделать оптимальное предложение, уточню у вас — с кем еще нужно согласовывать вопросы внедрения системы управления рабочими процессами (не только продаж, но и внутренних коммуникаций, например) в компании (и обучения сотрудников ее использованию)?

- Я вас понял — [ИМЯ клиента], дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую

вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (*назначить время встречи*) у вас в офисе?»

## **2. Если ЛПР отвечает за управление персоналом в компании (руководитель отдела кадров, HR-директор):**

*(Если клиент готов общаться)*

- Отлично, вот почему я вам звоню. [ИМЯ клиента], скажите, использует ли ваша компания в данный момент HR-платформу, корпоративный портал и систему для внутренних коммуникаций персонала — если да, то какие? Если нет, то что из перечисленного планировали вы планировали запускать?

- Понятно, спасибо.

- А вы для управления персоналом в компании сейчас используете систему для управления рабочими процессами — постановщик задач и систему контроля статуса проектов? Если да, то какую?

- Понял, спасибо.

- Еще важный вопрос — есть ли у вашей компании электронная система документооборота (или хранения документов), на Google Docs, Open Office или другой платформе?

- [ИМЯ клиента] — вы очень подробно описали мне ваши возможности и потребности, большое спасибо! Для лучшего понимания уточню, какое количество рабочих мест вы бы хотели автоматизировать для внутреннего общения и коллективной работы над проектами (чтобы вы могли полностью контролировать это общение)?

- [ИМЯ клиента], теперь у меня есть все, что нужно, чтобы подготовить вам персонализированную презентацию Битрикс24. Чтобы сделать оптимальное предложение, уточню у вас — с кем еще нужно согласовывать вопросы внедрения системы управления рабочими процессами (не только внутренних коммуникаций, но и продаж, например) в компании (и обучения сотрудников ее использованию)?

- Я вас понял — [ИМЯ клиента], дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (*назначить время встречи*) у вас в офисе?»



**3. Если ЛПР — генеральный директор, операционный директор, исполнительный директор, и в его зоне ответственности находится управление компанией в целом.**

*(Если клиент готов общаться)*

- Отлично, вот почему я вам звоню. [ИМЯ клиента], скажите, использует ли ваша компания в данный момент систему для управления рабочими процессами — постановщик задач и систему контроля статуса проектов? Если да, то какую?

- Понятно, спасибо!

- А как насчет CRM — довольны ли вы сейчас положением дел в управлении продажами и историей отношений с клиентами компании, легко ли вам контролировать этот процесс, делают ли продавцы его прозрачным для топ-менеджмента компании?

- Принял, благодарю вас!

- [ИМЯ клиента], подскажите — для коллективной работы внутри компании вы сейчас используете корпоративный портал и/или систему для внутренних коммуникаций персонала — если да, то какие? Если нет, то что из того, что я перечислял, вы планировали запускать?

- [ИМЯ клиента], спасибо — по сути, последний важный вопрос. Для лучшего понимания уточню, какое количество рабочих мест вы бы хотели автоматизировать для управления и контроля их работы, а также коллективной работы над проектами и с клиентами (чтобы вы могли полностью контролировать это общение статус работы)?

- [ИМЯ клиента], теперь у меня есть все, что нужно, чтобы подготовить вам персонализированную презентацию Битрикс24. Чтобы сделать оптимальное предложение, уточню у вас — вопросы внедрения системы управления рабочими процессами (не только постановку задач или продаж, но и внутренних коммуникаций, например) в вашей компании я могу согласовывать непосредственно вами, правильно?

- Я вас понял — [ИМЯ клиента], дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (*назначить время встречи*) у вас в офисе?

#### **4. Если ЛПР — директор по маркетингу.**

- [ИМЯ клиента] из каких каналов вы сейчас привлекаете потенциальных клиентов?

- Понятно, спасибо!

- Как вы измеряете эффективность и вклад рекламных каналов в продажи?

- Спасибо, записал.

- Еще не менее важный вопрос: как часто приходится делать лендинги для рекламы?

- Спасибо!

- Каким образом вы сегментируете клиентскую базу? И делаете ли вы персональные предложения для определенных сегментов вашей клиентской базы?

- Благодарю вас за предоставленную информацию. Дайте мне 2 дня на подготовку, и я презентую вам решение Битрикс24 непосредственно для вашей компании. Вам будет удобно встретиться (*назначить время встречи*) у вас в офисе?»

#### **Завершение диалога на выявление потребности (в любом случае, кто бы не был ЛПР):**

- Отлично, [ИМЯ клиента] — спасибо вам за очень конструктивное общение! Я готовлю презентацию Битрикс24 с учетом основных потребностей вашей компании, и приезжаю к вам (*указать дату и время*), все правильно?

- Замечательно — [ИМЯ клиента], до встречи (*указать дату и время*)!

Итогом диалога на выявление потребностей является чек-лист. На сайте «1С-Битрикс» представлен [список вопросов](#), которые помогут понять потребности конкретной компании, какие задачи нужно решить, какие инструменты Битрикс24 для этого подойдут.

1. Чек-лист, который необходимо заполнить сразу после диалога с ЛПР.
2. При подготовке презентации на личной встрече (или в онлайн-формате) необходимо учесть зону ответственности ЛПР, и максимально сфокусироваться на преимуществах Битрикс24 по данному направлению (продажи для руководителей отделов продаж, внутренние коммуникации и коллективная работа для HR-директоров, управление рабочими процессами, документооборот и продажи для генеральных и операционных директоров). При этом важно также упомянуть о

ключевых остальных возможностях Битрикс24, презентуя продукт в комплексе.

3. Итогом презентации должно быть врученное ЛПР коммерческое предложение на приобретение одного из платных тарифов Битрикс24. Рекомендуется делать коммерческое предложение на максимальный облачный тариф «Компания», при этом указав в нем сравнение с другими тарифами. После вручения коммерческого предложения важно сделать акцент на том, что вы предлагаете компании оптимальный тарифный план с безлимитными возможностями по всем направлениям, при этом всегда оставляете за клиентом право выбора сэкономить и выбрать более недорогой тариф с ограничениями по некоторым инструментам.

## 2.4. Речевые модули по преодолению стандартных возражений

В большинстве переговоров у клиентов будут возникать сомнения в целесообразности приобретения Битрикс24, и они будут выражать эти сомнения в определенных возражениях на предложение продавцов Битрикс24. Важно понимать, что возражение — это неотъемлемый элемент переговоров и есть очень много эффективных и проверенных тактик, которые позволяют в итоге продать клиенту.

Очень часто возражения возникают тогда, когда вы не глубоко выявили потребности клиентов. Если вы пытаетесь продать чужую идею, то есть не то, что на самом деле нужно клиенту, конечно он будет с вами спорить и искать причины почему не покупать то, что ему не нужно было изначально.

Возражения делятся на 2 типа:

- **Истинные.** Истинные возражения рождаются в процессе здорового обсуждения предстоящего проекта, когда клиент в чем-то сомневается, либо уточняет
- **Ложные.** Формируется, когда настоящая причина сомнения покупателя скрыта от нас. Как правило, они формируются интуитивно — клиент не готов принять окончательное решение в данный момент и всячески пытается вежливо отсрочить подписание контракта. Работа с ложными возражениями обычно порождает новые возражения.

Этапы работы с возражениями:

- 1) **Активное слушание.** Внимательно выслушайте возражение, дайте своему клиенту высказаться, не перебивайте, даже если вы понимаете, что именно беспокоит вашего клиента. Как только ваш клиент выскажется полностью, вы можете сказать: «Да, я вас услышал».
- 2) **Присоединение.** Вам нужно показать, что вы понимаете клиента и согласны с тем, что он имеет право задавать такой вопрос или возражать. Это не значит, что вы соглашаетесь с самим возражением, иначе переговоры будут окончены и не в вашу пользу, но так вы покажете, что вы не оппонент будущего заказчика, вы его потенциальный партнер и вам важно его мнение, и вы знаете как можно сделать лучше. Дополнительные вопросы клиента помогут направить

переговоры в конструктивное русло.

3) **Дать аргументированный ответ.** По сути, в возражении показать клиенту выход из ситуации:

- *Клиент: «У вас дорого!»*
- *Менеджер: «Согласен, хорошая услуга не может стоить дешево. Битрикс24 точно хороший продукт и мы уже с вами рассмотрели все, что включено в этот функционал»*

Стандартные ошибки при преодолении возражений:

- **Вступать в спор с клиентом.**
  - *«У вас дорого» — «Нет, у нас вообще не дорого!»*
  - *«У вас сложный продукт» — «Да вы что, он очень простой!».*

Вместо этого нужно обязательно использовать присоединение, что располагает клиента к вам. Также важно оставаться позитивно настроенным, ни в коем случае нельзя повышать тон или показывать клиенту негативные эмоции.

- **Отдавать инициативу клиенту.**

Необходимо вести разговор, задавая клиенту вопросы.
- **Не задавать вопросов.**

Клиенту важно понимать, что вы интересуетесь его мнением и вам важны его потребности. К тому же многие возражения на самом деле являются следствием несвоевременно выявленных потребностей — как самый часто встречающийся пример, возражение «Нет денег» возникает в том случае, если продавец не убедился в наличии бюджета на покупку CRM (или платформы для управления рабочими процессами).

- **Не обращаться к клиенту по имени.**

Чем реже вы обращаетесь к клиенту по имени, тем меньше он будет чувствовать симпатию к вам, и тем легче ему будет прекратить переговоры с вами.

В следующей таблице приведен список наиболее часто встречающихся возражений в переговорах о покупке Битрикс24, и речевые модули присоединения, вопросов и преодоления таких возражений. Эту таблицу можно использовать как конструктор, выбирая наиболее успешные для вашей компании модули — но нужно помнить, что работать они будут только в том случае, когда их будут применять.

Поэтому рекомендуется активная отработка данных речевых модулей на ежедневных утренних планерках в отделе продаж, либо заучивание, повторение и репетиции данных (и созданных на их основе новых) речевых модулей продавцами самостоятельно, и в совместной работе с руководителями.

Выделенные курсивом фразы в таблице — пояснения для продавцов, которые не нужно повторять в общении с клиентами.

**Таблица наиболее часто встречающихся возражений и модули их преодоления:**

| Присоединение                      | Вопрос  | Преодоление   |
|------------------------------------|---|---|
| Это дорого                         |   |   |
| Я вас понимаю — вопрос цены важен. | Как вы думаете, почему сотни клиентов все равно покупают у нас, а не у конкурентов?   | Все очень просто — мы предоставляем клиентам полный комплекс продуктов, каждый из которых в отдельности (Корпоративный портал, CRM, внутренняя коммуникативная система и прочее) стоят дороже, чем итоговая стоимость. В итоге вы не переплачиваете, а наоборот — экономите! Это важно для вас? |
| Я вас понимаю — вопрос цены важен. | Уточню — что еще важно для вас, кроме стоимости?  | Отлично! В этом и ответ — мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам комплексный набор продуктов, надежных и удобных в использовании. Это важно для вас?   |
| Я вас понимаю — вопрос цены важен. | Уточню — вместе с этим насколько для вас важны надежность системы, удобство в использовании, поддержка со стороны разработчика? | Все очень просто — мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам полный комплекс продуктов, надежных и удобных, и обеспечиваем поддержку и обновление. Это важно для  |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление   |
|---|---|---|
|   |   | вас?  |
| Хорошо понимаю вас — сам всегда тщательно просчитываю все перед покупкой. | Задам вопрос — удалось ли вам также посчитать потери из-за отсутствия CRM (корпоративного портала, системы внутреннего документооборота)? | Скажу вам по опыту — обычно мало кто делает это (считает свои потери). А когда просчитывают — то обычно покупают самую дорогую версию Битрикс24, потому что выгода намного выше! Это важно для вас?   |
| Хорошо понимаю вас — сам всегда тщательно просчитываю все перед покупкой. | Как вы думаете, на чем экономят те поставщики, которые занижают цены?   | Отлично! В этом и ответ — мы не экономим на клиентах, а предоставляем вам комплексный набор продуктов, надежных и удобных в использовании. Это важно для вас?   |
| Вы правы — у нас дороже, чем у конкурентов.                               | При этом большинство клиентов покупает все равно у нас. Как вы думаете, почему?   | Все очень просто — мы предоставляем клиентам полный комплекс продуктов, каждый из которых в отдельности (корпоративный портал, CRM, внутренняя коммуникативная система и прочее) стоят дороже, чем итоговая стоимость. В итоге вы не переплачиваете, а наоборот — экономите! Это важно для вас? |



| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление  |
|--|--|--|
| Мне понятна Ваша реакция.                            | По сути, Вы готовы использовать наши продукты, и нам осталось разобраться только с вопросом цены, я правильно Вас понимаю? | У меня есть для вас два варианта — можно начать работу с подписания договора не на год, а на меньший срок (3 месяца, например), и тогда нагрузка на первый платеж будет ниже. При этом покупка на полный год экономнее в пересчете на стоимость месяца — что для вас важнее в данный момент?   |
| Мне понятна ваша реакция. Давайте обсудим подробнее. | Я правильно понимаю, что вы уже определились для себя с набором необходимым для вас продуктов?                             | Отлично! Мы просчитывали с многими клиентами, что покупка и внедрение в отдельности CRM, корпоративного портала, системы внутренней корпоративной коммуникации обошлось бы примерно на 260-280 процентов дороже, чем тариф Битрикс24, который вы планируете купить. Поэтому моя задача — помочь вам сэкономить, делая правильный выбор. Это важно для вас? |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
| Нет денег  |  |   |
| Я вас понимаю. Это острый вопрос в наше время.   | Хотите узнать хорошую новость?   | Вы можете пользоваться нашей базовой версией абсолютно без каких-либо денежных вложений! (тариф «Бесплатный»)   |
| Я вас понимаю — это острый вопрос в наше время.  | Чтобы видеть всю картину уточню — вы уже определились для себя с набором необходимым для вас продуктов? И наш продукт подходит для вас, вопрос только в сроках оплаты? | Отлично, давайте обсудим вариант, при котором вы вносите предоплату не за год, а за 3 месяца. Это создаст меньшую финансовую нагрузку — и это хорошая возможность начать, правда?             |
| Я вас понимаю — это острый вопрос в наше время.  | Как вы считаете, какие потери несет ваша компания от того, что не использует CRM и теряет ряд потенциальных сделок?  | Хорошая новость в том, что, внедрив Битрикс24, вы сделаете управление вашим бизнесом полностью прозрачным, перестанете терять деньги и начнете больше зарабатывать. Это важно для вас?        |
| Я вас хорошо понимаю — многие наши клиенты вначале испытывали затруднение с финансами. | Знаете, почему компании все равно начинают сотрудничество с нами?  | Дело в том, что выгода от прозрачности управления бизнесом и сокращение потерь от того, что компания перестает терять сделки и клиентов благодаря Битрикс24 очень большая. Это важно для вас? |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление  |
|---|--|--|
| <p>Я вас хорошо понимаю — многие наши клиенты вначале испытывали затруднение с финансами.</p> | <p>И решить эту проблему очень легко. Знаете, как?</p>   | <p>Вы можете начать использовать Битрикс24 с тарифа «Бесплатный». А как только вы начнете использовать платные тарифы, то получите безлимитные возможности наших продуктов. Это важно для вас?</p>   |
| <p>У нас нет времени на внедрение (обучение) вашего продукта.</p>                             |  |  |
| <p>Понимаю вашу загруженность — это подтверждает, что вы активная компания.</p>               | <p>Вы же знаете историю о том, как у дровосека затупился топор, но не было времени его наточить, потому что деревья рубились очень медленно?</p> | <p>Вот и в бизнесе так — есть инструменты, которые высвобождают огромное количество времени для управления бизнесом. Битрикс24 — как раз такой набор инструментов. Вы хотите получить больше времени для управления вашим бизнесом (отделом, компанией)?</p> |
| <p>Понимаю вас — приятно беседовать с активной компанией!</p>                                 | <p>Хотите узнать хорошую новость?</p>  | <p>Внедрение Битрикс24 проходит быстро и очень легко, поскольку на нас работает опыт тысяч клиентов, а вы получите неожиданный подарок — у</p>   |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
|  |   | <p>вас высвободится огромное количество времени на управление бизнесом (отделом, компанией)! Это важно для вас?</p>   |
| <p>Понимаю вас — высокая загрузка говорит о высоком профессионализме вашей компании.</p> | <p>Знаете, как мы решили проблему дефицита времени?</p>       | <p>С помощью двух простых приемов — во-первых мы также профессионалы, на нас работает опыт сотен внедрений. Во-вторых, Битрикс24 настолько прост и понятен в использовании, что вы и не заметите, как вся компания начнет пользоваться им. Вам пригодится помощь профессионалов, не так ли?</p> |
| <p>Сейчас кризис (у нас кризис).</p>   |   |   |
| <p>Согласен, это остро и актуально.</p>  | <p>Я надеюсь, вы же не закрываете ваш бизнес завтра, нет?</p> | <p>Отлично, у меня отлегло от сердца! У нас есть антикризисное решение — с помощью Битрикс24 наши</p>   |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
|   |  | <p>клиенты зарабатывают больше, а теряют меньше, чем было до начала сотрудничества. Это актуально для вас?</p>  |
| <p>Это важно, согласен.</p>                               | <p>Уточню — а вы прекратили работу, или все же продолжаете бороться?</p> | <p>Ваш пример радует!<br/>Позвольте я расскажу вам о тех антикризисных решениях, которые в Битрикс24 помогут вам зарабатывать больше, а терять меньше, чем сейчас. Вам ведь важно найти выход из кризиса?</p> |
| <p>Действительно, это общая проблема многих компаний.</p> | <p>Знаете, что хорошо?</p>   | <p>С помощью Битрикс24 наши клиенты даже в кризис отлично работают, потому что больше зарабатывают и меньше теряют! Рассказать, как?</p>  |
| <p>Понимаю вас — это общая проблема многих компаний.</p>  | <p>Хотите преодолеть кризис быстрее?</p>                                 | <p>Как и во времена предыдущих кризисов, быстро справлялись те компании, которые работали с инновационными решениями, опережали конкурентов. В Битрикс24 заложен целый ряд инноваций, которые позволят</p>    |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
|  |  | вам опередить всех и зарабатывать больше. Это важно для вас?  |
| У нас уже есть CRM   |  |   |
| Отлично — приятно иметь дело с профессионалами!  | Уточню — вы на сто процентов довольны работой CRM, или все как обычно? | Смотрите — вот только часть проблем, которые мы решаем вместе с нашими клиентами в рамках Битрикс24 — интеграция IP-телефонии и прочих средств коммуникации с CRM, прозрачную систему для общения персонала (корпоративный портал), видеозвонки, подключение облачного документооборота, общение с клиентами через мессенджеры. Что из того, что я перечислил, самое важное для вас сейчас? |
| Прекрасно — ведь мое предложение заключается не в том, чтобы установить вам CRM! Хотя это мы тоже можем :) | Знаете, с какими проблемами чаще всего сталкиваются владельцы CRM?     | По моему опыту самое страшное, когда CRM существует отдельно от других бизнес-процессов (управление персоналом и внутренние коммуникации, электронный документооборот), многие на это жалуются. Поэтому с   |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
|  |   | <p>Битрикс24 мы решаем эти проблемы в комплексе — хотите узнать, как?</p>   |
| <p>Прекрасно — значит, мы с вами говорим на одном языке!</p> | <p>А какие еще рабочие процессы вы бы хотели автоматизировать, помимо CRM?</p>  | <p>Вот, что я предлагаю вам вместе с Битрикс24 — корпоративный портал, систему электронных коммуникаций персонала (где все будет прозрачно для вас, как руководителя), HR-платформу, видеозвонки, IP-телефонию... Что из этого самое актуальное для вас сейчас?</p> |
| <p>У нас уже есть корпоративный портал</p>                   |   |   |
| <p>Отлично — приятно иметь дело с профессионалами!</p>       | <p>Уточню — вы на сто процентов довольны его возможностями, или как обычно?</p> | <p>Я не случайно спрашиваю — очень многие клиенты Битрикс24 начинали диалог с нами именно с того, что у них уже был корпоративный портал, и при этом было большое количество незакрытых потребностей по управлению рабочими</p>                                     |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
|  |  | <p>процессами. Хотите узнать, какие вопросы чаще всего возникают в таких случаях?</p>   |
| <p>Я вас поздравляю — вы уже опережаете больше 70 процентов российских компаний, у которых нет корпоративного портала!</p> | <p>Хотите узнать хорошую новость?</p>  | <p>С помощью Битрикс24 вы не только сможете заставить ваш корпоративный портал приносить пользу и руководству компании, и сотрудникам, но и получите в распоряжение целый комплекс инструментов, которые увеличат прибыль вашего бизнеса. Это важно для вас?</p>  |
| <p>Замечательно — мне особенно приятно беседовать с людьми, которые понимают, как управлять персоналом!</p>                | <p>Скажите, а помимо внутренних коммуникаций вам важен процесс управления продажами?</p> | <p>Рад это слышать. То решение Битрикс24, которое мы с вами обсуждаем, помогает получить быстрый рост прибыли после усовершенствования процессов продаж и маркетинга. И сотрудники, и руководители любят это даже больше, чем хорошие новости, которые прочитают на корпоративном портале. Вы хотите получить рост прибыли?</p> |



| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
| <p>Прекрасно — ведь мое предложение заключается не в том, чтобы установить вам корпоративный портал! Хотя это мы тоже можем :)</p> | <p>Позвольте мне уточнить — есть ли у вас уже система управления бизнес-процессами — продажами и маркетингом (CRM, например), которая хорошо интегрируется с корпоративным порталом и управленческой отчетностью?</p> | <p>Хорошая новость в том, что у Битрикс24 это решение простое и эффективное. Вам важны прозрачность управления продажами и эффективный маркетинг?</p>   |
| <p>Мы используем только бесплатные продукты.</p>   |   |   |
| <p>Понимаю вас! Всегда хорошо, когда можешь сначала попробовать.</p>   | <p>Уточню — пробовали ли вы уже самостоятельно настраивать CRM или внедрять корпоративный портал — например, на Google Docs?</p>  | <p>Да, когда используешь Google Docs (или другие бесплатные продукты), неизбежно придется потерять много времени на ручную работу. В Битрикс24 уже заложен максимум понятного и простого функционала, который стоит недорого, а времени экономит очень много. Прибыли приносит еще больше. Для вас это важно?</p> |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление  |
|---|--|--|
| <p>Как я вас понимаю — и я хочу использовать только бесплатные продукты!</p>              | <p>Но ведь правда, что у любого бесплатного продукта есть главный недостаток? Вы знаете, какой?</p>  | <p>Правильно, ограничения! У нас тоже есть бесплатная версия для начинающих, и клиенты легко могут сравнить ее с преимуществами платной версии — и найти там решение большого количества проблем, помимо выгоды. Вам важно решить проблемы, на которых вы сейчас теряете деньги?</p> |
| <p>Я хорошо вас понимаю — многие наши клиенты начинали с этого!</p>                       | <p>Наверное, и ваши клиенты предпочли бы получать ваши товары/услуги бесплатно — но платят вам? Вы же знаете, за что они платят?</p>                                       | <p>Конечно — все хотят больше качества, лучше сервис, больше выгоды. Это именно то, что есть у Битрикс24. Вам важно получить больше выгоды?</p>  |
| <p>Вы правы — у бесплатных продуктов есть хорошее преимущество на этапе тестирования.</p> | <p>Позвольте спросить, можно ли назвать ваш бизнес «пилотным проектом»? Вы пока еще предлагаете свои товары/услуги для бесплатного тестирования — или уже продаете их?</p> | <p>Да, именно в этом важная разница — вы уверены в качестве вашей продукции/сервисов. И для вас мы тоже предлагаем качественный и нужный сервис, который принесет вам прибыль. Вам интересно, как это произойдет?</p>  |
| <p>У вашего продукта сложный функционал</p>   |  |  |
| <p>Я вас понимаю — простота использования важна.</p>                                      | <p>Хотите, я порадую вас?</p>  | <p>Внедрением и сопровождением Битрикс24 всегда занимаются профессиональные</p>  |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление  |
|--|--|--|
|  |  | <p>специалисты, которые помогут вам с первых же дней освоиться с продуктом. Вам важен сервис со стороны поставщика?</p>  |
| <p>Понимаю вашу обеспокоенность — всегда хочется быть уверенным, что справишься с новым продуктом.</p>                           | <p>И тут у меня есть отличная новость. Знаете, какая?</p>    | <p>Более 12 миллионов клиентов Битрикс24 используют нашу систему в своей операционной деятельности, и мы точно знаем, как помочь нашим клиентам с первых дней воспользоваться всеми его возможностями. Вам важно получить надежный и проверенный сервис?</p>   |
| <p>Я понимаю вас — вы увидели большое количество продуктов, входящих в Битрикс24, и это может напугать при первом знакомстве</p> | <p>И тут есть сразу две отличные новости. Знаете, какие?</p> | <p>Во-первых, вы получаете полноценную систему для управления рабочими процессами, а не набор продуктов по отдельности (которые было бы нужно интегрировать друг с другом — а в Битрикс24 все уже связано). Во-вторых, мы помогаем вам освоиться с Битрикс24 с первых дней благодаря профессионально партнерской поддержке. Это важно, правда?</p> |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление  |
|--|--|--|
| <p>Вопрос простоты использования очень важен, согласен с вами.</p>                     | <p>И, кстати, я очень часто слышу эту фразу — и не в контексте продукта Битрикс24. Знаете, почему?</p> | <p>Все новое всегда кажется сложным и даже непонятным. Как ваш будущий партнер по поддержке, я точно знаю, как помочь освоиться в Битрикс24 с первых дней, и очень быстро получить максимальную выгоду (и начать сокращать потери) от использования этой среды, управляя рабочими процессами. Для вас это важно?</p> |
| <p>Мы раньше ничего о вас не слышали (ничего о вас не знаем)</p>                       |  |  |
| <p>Действительно, важно работать с теми партнерами, которых знаешь и доверяешь им.</p> | <p>И тут у меня есть для вас отличная новость! Знаете, какая?</p>                                      | <p>Наш многолетний опыт работы с клиентами из разных стран помогает нам постоянно повышать стандарты надежности. У нас есть больше 12 миллионов клиентов и больше 12 тысяч профессиональных партнеров. Надежность — это то, что играет роль для вашего выбора, верно?</p>  |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление  |
|---|---|--|
| <p>Понимаю вас — так бывает.</p>                        | <p>Вы согласитесь со мной, что системы управления рабочими процессами и CRM не так популярны, как Google, правда?</p> | <p>И в то же время — у нас есть чем вас удивить. Если просуммировать общее количество пользователей разных продуктов Битрикс24, то их окажется более 12 миллионов — и это только начало. Вам интересно узнать, благодаря чему мы так востребованы?</p> |
| <p>Понимаю вас — значит, самое время познакомиться!</p> | <p>Вы позволите мне отрекомендовать Битрикс24 одной лишь фразой?</p>  | <p>Мы очень давно на рынке, и у Битрикс24 12 миллионов клиентов и больше 12 тысяч профессиональных партнеров. Это очень высокая планка, которая мотивирует нас быть надежными и эффективными. Это же важно для вас, я правильно понял?</p>             |
| <p>Ваши конкуренты предлагают дешевле</p>               |   |  |
| <p>Отлично, что вы об этом поделились!</p>              | <p>Как вы думаете, на чем (или на ком) они экономят?</p>  | <p>Конечно — всегда можно найти самое дешевое решение, вот только в нем какие-то полезные и важные функции будут отсутствовать. Вы уверены, что хотите сэкономить на <i>(подставить те функции, которые отсутствуют в предложении конкурента)</i>?</p> |

| Присоединение                             | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| Спасибо, что сказали —, так часто бывает. | А знаете, почему при этом все равно покупают у нас, а не у них?                                      | Все дело в том, что мы даем клиентам полный комплекс сервисов по управлению рабочими процессами — это и корпоративный портал, и CRM, и среда для коммуникаций персонала, и платформа для управления персоналом, и еще многое другое. Какие из этих возможностей для вас важнее всего?   |
| Понимаю, это не в первый раз.             | Как вы считаете, почему более 12 миллионов компаний все равно используют именно продукты 1С-Битрикс? | Главная причина — мы не экономим на наших клиентах, и за фиксированную сумму предоставляем им полный пакет продуктов для управления рабочими процессами. Если приобретать каждый из них в отдельности — то сумма контракта вышла бы гораздо дороже, однако мы позаботились о приемлемых для клиентов условиях. Вы же хотите заключить выгодную сделку, верно? |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление  |
|---|---|--|
| <p>Это нормально, и я даже знаю, почему.</p>  | <p>Знаете, как наши конкуренты часто смотрят на своих клиентов?</p> | <p>Как на компании, которые не будут развиваться и расти — и предлагают им ограниченный только сегодняшними потребностями функционал, расширять который потом очень дорого. Мы сразу предлагаем вам в Битрикс24 полный набор для управления рабочими процессами, вот почему больше 12 миллионов клиентов уже выбрали нас в качестве поставщика — и довольны. Вы хотите быть довольны сделкой не только в момент ее заключения?</p> |
| <p>Дайте-ка я угадаю...</p>   | <p>Дешевле, чем бесплатно? :)</p>                                   | <p>Я не случайно спросил — с многими из наших клиентов мы начинали сотрудничество с Битрикс24 «Бесплатный», в которой уже есть многие неограниченные возможности, а потом клиентам так нравилось, что они переходили на более мощный тариф. Хотите получить Битрикс24 по самой дешевой цене — ноль (рублей, тенге)?</p>  |
| <p>Ваши конкуренты связались с нами раньше (мы уже ведем переговоры с другими поставщиками)</p> |   |  |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление   |
|---|---|---|
| Вы удивитесь, но я обрадовался, услышав от вас эту новость!   | Угадайте, почему?   | Да, все верно — я искренне радуюсь, когда компании осознают свою нужду в современной системе управления рабочими процессами. А знаете, почему многие наши клиенты в такой же ситуации выбрали именно Битрикс24?                                   |
| Прекрасно — значит, ваш бизнес уже вырос настолько, что ему не обойтись без современной системы управления рабочими процессами (или CRM). | Позвольте уточнить — вы планируете сделать лучший выбор для вашей компании?                         | Я так и думал. Плюс нашего предложения в том, что его рассмотрение не займет у вас много времени — и вы получите максимум возможностей для вашего бизнеса, который ни одна компания не сможет предоставить вам на таком же уровне. Вам это важно? |
| Рад это слышать!  | Наверное, вы тщательно подходите к выбору поставщика?   | В таком случае ваш выбор точно будет неполным без рассмотрения нашего предложения. Знаете, почему?  |
| Это лучшая новость за сегодняшний день!   | Вы меня поймете — я очень уважаю компании, которые выбирают из лучшего. Вы же именно так выбираете? | В таком случае я хочу представить вам лучшую альтернативу — Битрикс24, в чем со мной согласятся более   |



| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление   |
|---|---|---|
|   |   | 12 миллионов компаний, которые используют наши продукты. Знаете, почему они выбрали именно Битрикс24?   |
| Спасибо, что поделились со мной — это актуально, согласен.        | Я правильно понимаю, что именно сейчас у вас идет подготовка к сезону?                            | <p><i>(если да — то)</i> Прекрасно, значит именно сейчас самое удачное время чтобы настроить прозрачное управление вашим бизнесом до начала сезона — и Битрикс24 поможет вам снизить нагрузку на сотрудников и не потерять ни одного из клиентов во время сезона. Это важно, правда?</p> <p><i>(если нет — то)</i> Прекрасно, значит вы можете очень быстро упростить управление вашим бизнесом и не потерять ни одного из клиентов! Это важно для вас?</p> |
| Понимаю вас — у многих из наших клиентов точно такая же ситуация. | Знаете, почему они все выбирают именно Битрикс24 для своего бизнеса, который активен круглый год? | Система управления рабочими процессами Битрикс24 позволяет компаниям с сезонным бизнесом так настроить свою работу, чтобы не потерять ни одного клиента во время пиковой нагрузки. Для вас  |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
|  |   | это важно?  |
| У нас нет специалиста, который мог бы разобраться с вашим продуктом        |   |   |
| Понимаю вас — конечно, это особенно важно в наше загруженное делами время. | А хотите наоборот — разгрузить ваших специалистов и высвободить больше вашего времени?          | В рамках Битрикс24 мы помогаем компаниям автоматизировать многие рабочие процессы, и то, на что раньше требовалось тратить много ручной работы, будет происходить теперь автоматически. Для вас это важно?                    |
| Думаю, что на вашем месте я бы тоже переживал.                             | Поэтому сразу хочу поделиться с вами лекарством от переживаний и беспокойств — угадайте, каким? | Мы и есть это лекарство. Мы сертифицированные партнеры Битрикс24, и готовы взять на себя любую головную боль, которая возникает у клиента при начале работы. Вы же хотите начать работу как можно проще и быстрее, правильно? |
| Согласен, это важный фактор для принятия решения.                          | А знаете, как найти такого специалиста, и не тратить время и деньги на его трудоустройство?     | Вы угадали, такие специалисты работают у нас. Наша компания — сертифицированный партнер Битрикс24, и мы выполнили уже десятки ( <i>сотни, тысячи — выбрать правильное</i> )   |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление  |
|---|---|--|
|   |   | внедрений этого продукта у разных компаний. Для вас важно сэкономить время и сделать все качественно и быстро?   |
| Мы слышали (читали) плохие отзывы о вашем продукте  |   |  |
| Спасибо, что честно делитесь со мной — это очень важно!                                   | Знаете, что меня удивило, когда я изучал статистику положительных и отрицательных отзывов? Даже у Диснейленд на десять отзывов приходится минимум три негативных! Знаете, почему? | Когда все хорошо, людям не очень хочется делиться. У нас тоже так часто бывает — у Битрикс24 более 12 миллионов клиентов. Конечно, при таком количестве случается и критика — но ее, кстати, очень мало. Знаете, почему? <i>(далее фокусируем клиента на преимуществах продукта)</i> |
| Понимаю вас — всегда боишься разочароваться в продукте, о котором кто-то плохо отзывался. | Позвольте мне спросить, этот отзыв был написан компаний с таким же размером профилем деятельности, как у вас?   | В моей практике было пару случаев, когда клиенты своими силами не сразу могли решить проблему — и расстраивались. Но на это и есть мы, партнеры Битрикс24, которые приходят на помощь клиентам в любой ситуации. Вам важна оперативная реакция на любые проблемы?                    |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление  |
|---|---|--|
| <p>Понимаю вас — всегда хочется избежать ошибок (и не всегда получается).</p> | <p>Хочу уточнить, речь шла о какой-то конкретной технической проблеме, которая могла плохо повлиять в вашем случае?</p> | <p>Спасибо что поделились — у меня для вас есть отличная новость! Битрикс24 постоянно обновляется, и мы внимательно собираем информацию о любых сбоях, и устраняем их. В результате — эта проблема не может повториться в случае вашего бизнеса, за чем внимательно будем следить мы, сертифицированные партнеры Битрикс24. Вам важно, чтобы поставщик устранял ошибки и проблемы?</p> |
| <p>Одна знакомая компания купила ваш продукт — и ей не понравилось.</p>       |   |  |
| <p>Спасибо, что вы поделились со мной этим случаем — это важно знать.</p>     | <p>Для полного понимания уточню — эта компания такого же профиля деятельности и масштаба, как ваша?</p>                 | <p>Я вполне могу допустить, что этой компании просто не повезло с чем-то — или с ожиданиями, или с периодом в бизнесе. Думаю, что вам важно знать масштаб бизнеса Битрикс24 — это больше 12 миллионов клиентов и</p>   |

| Присоединение  | Вопрос                             | Преодоление  |
|--|------------------------------------|--|
|  |                                    | <p>больше 12 тысяч профессиональных партнеров, поэтому и продукт, и партнерская сеть постоянно совершенствуются. Для вас важно, чтобы поставщик улучшал качество своих услуг и предотвращал ошибки на будущее?</p>   |
| <p>Понимаю вас — всегда боишься разочароваться в продукте, о котором кто-то плохо отзывался.</p> | <p>Знаете, чему я бы удивился?</p> | <p>Если бы все сто процентов клиентов были всегда довольны на все сто процентов. Но в жизни так не получается, правда? Наверное, и у вашей отличной компании есть клиенты, которые не на все сто процентов довольны — при этом всегда важно совершенствовать свои продукты и услуги? Знаете, как много изменений по улучшению Битрикс24 состоялось за последний год?</p> |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
| <p>Спасибо, что честно делитесь со мной — это очень важно!</p>         | <p>У вас было такое, что какой-то фильм, блюдо или сайт не понравились с первого раза, а потом вошли в число ваших любимых?</p>     | <p>У меня так было не раз. Если хотите, мы можем связаться с вашей знакомой компанией и узнать, что пошло не так для того, чтобы помочь. Самое важное для нас — это с самого начала узнать ваши ожидания и помочь вам внедрить Битрикс24 так, чтобы вы остались довольны по максимуму. Ведь вы именно так хотите?</p> |
| <p>У нас интернет-магазин, и нам нужно решение для онлайн-бизнеса.</p> |   |   |
| <p>Очень хорошо, что вы об этом сказали!</p>                           | <p>Дело в том, что многие интернет-магазины работают на нашей платформе для создания сайтов от «1С-Битрикс» — вы знаете, какие?</p> | <p><i>(Перечислить примеры, в зависимости от страны).</i><br/>Самое главное здесь то, что у нас очень большой опыт работы с онлайн-компаниями, и Битрикс24 прекрасно оптимизирован под интернет-бизнес. Вас же именно это беспокоило, верно?</p>  |

| Присоединение                               | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| Очень хорошо понимаю вас.                   | И вы не первая компания, которая ожидает от нас именно онлайн-решения. Знаете, почему Битрикс24 идеально подходит для этого? | Потому что этот продукт с самого начала жил и развивался в Интернет. Он перенес в цифровую среду огромное количество операций по управлению бизнесом, которые ранее управлялись «по старинке», и именно поэтому стал очень востребованным. Вам же нужно именно современное цифровое решение, верно? |
| Вы попали просто в точку!                   | У нас большой опыт общения с интернет-компаниями, и знаете, какую особенность мы заметили?                                   | Очень многие игроки этого рынка теряют множество заказов из-за неэффективного управления внутренними процессами — и при этом не понимают, что это нужно изменить в первую очередь. Вы же не из таких компаний, верно?   |
| Как здорово, что вы поделились именно этим! | Знаете, почему?  | У нас очень много клиентов, которые начали использовать для управления своим бизнесом Битрикс24, а после этого выбрали платформой для своих интернет-магазинов нашу платформу, от «1С-Битрикс» — или же наоборот, начинали с нашей платформы для создания сайтов, а потом установили и              |

| Присоединение  | Вопрос                             | Преодоление   |
|--|------------------------------------|---|
|  |                                    | <p>Битрикс24. Хотите узнать больше о таких примерах?</p>  |
| <p>Это прекрасно! Дело в том, что мы поставляем именно такое решение.</p>  | <p>Знаете, в чем наша «фишка»?</p> | <p>Мы автоматизировали и перенесли в Интернет огромное количество рабочих процессов, и интегрировали их с системой управления сайтом (поскольку поставляем и такую платформу). Так что мы с вами говорим на одном языке, верно?</p> |
| <p>У нас не интернет-магазин, и нам нужно решение, которое поддерживало бы сделки не в интернете, а только реальные торговые операции.</p> |                                    |   |



| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление  |
|---|---|--|
| <p>Спасибо, что поделились — это действительно важно.</p>                                   | <p>Я точно знаю, что наше решение отлично подойдет вам —, знаете почему?</p>                          | <p>Дело в том, что у Битрикс24 огромное количество клиентов, которые практически не представлены в Интернете (хотя в наше время все развивается именно в эту сторону). Мы работаем как с поставщиками товаров, так и сервисными компаниями, с малым, средним и крупным бизнесом из разных отраслей. Хотите узнать, как мы можем быть полезными именно вам?</p> |
| <p>Мы когда-то уже пользовались похожим продуктом, и не получили никакой отдачи/выгоды.</p> |   |  |
| <p>Спасибо, что поделились — на вашем месте я тоже был бы осторожен.</p>                    | <p>Возможно, я удивлю вас сейчас — но я не буду уточнять, что это был за продукт. Знаете, почему?</p> | <p>Да, потому что это был не Битрикс24. Что объединяет наших клиентов (которых более 12 миллионов компаний) — это высокая удовлетворенность его использованием, и выгоды очень легко ощутить и просчитать. Знаете, каким образом?</p>  |

| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление  |
|---|---|--|
| <p>Понимаю вас — всегда обидно не получить ожидаемого.</p>  | <p>Позвольте мне уточнить — а какие нужды вы пытались решить с помощью того продукта?</p> | <p>Понял, спасибо! Позвольте мне теперь расширить ваше видение того, какие проблемы поможет вам решить Битрикс24. <i>(дать перечень ключевых преимуществ продукта в зависимости от того, чем поделился клиент — упомянуть как решение описанных им проблем, так и другие возможности)</i>. Для вас же важно максимально выгодное использование, верно?</p> |
| <p>Мне жаль вас — а еще жаль за тех поставщиков, которые не смогли удовлетворить ваши ожидания.</p> | <p>Но с нами вам это не грозит, и знаете почему?</p>                                      | <p>Мы можем точно гарантировать максимальную выгоду от внедрения Битрикс24 — так как вы не только сможете больше зарабатывать из-за оптимальной настройки рабочих процессов в компании, но и увидите и ликвидируете с его помощью непродуктивные потери — времени и клиентов. Для вас важно не терять ничего ценного в бизнесе, верно?</p>                 |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| Наш технический специалист сказал, что ваш продукт часто работает с ошибками. |  |   |
| Конечно, это важно — минимизировать ошибки и их влияние на бизнес.            | Знаете, как проверить, надежный поставщик или нет?   | Достаточно посмотреть на рост его клиентской базы. У Битрикс24 большая партнерская сеть (больше 12 000 партнеров) и свыше 12 миллионов клиентов — и если бы продукт часто сбоил, то это количество бы стремительно сокращалось, а оно постоянно растет. Для вас же важен надежный и проверенный поставщик, правильно?   |
| Спасибо, что поделились — мне важно знать разные мнения, в том числе и такие. | Для лучшего понимания ситуации я уточню — как долго ( <i>как вариант — как давно</i> ) ваш специалист работал в Битрикс24? | <p><i>(Он не работал в нем, только слышал)</i> — понимаю, информация имеет свойство искажаться. Как один из 12 тысяч партнеров Битрикс24 могу вам точно сказать — если бы этот продукт часто работал с ошибками, мы бы не продавали его, а клиенты не покупали бы. Но спрос на Битрикс24 постоянно растет, и знаете, почему?</p> <p><i>(нужно уточнить у него, или — вроде бы долго работал)</i> — вполне могу допустить, что была какая-то причина, по</p> |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
|  |  | <p>которой он так считает, давайте выясним ее! Если вы хотите — я могу дать вам контакты наших клиентов, которые готовы делиться своим опытом использования Битрикс24, хотите узнать объективное мнение?</p>  |
| <p>Хорошо, что вы сказали мне об этом — всегда важно получить максимум информации.</p> | <p>Я допускаю, что ваш специалист столкнулся с Битрикс24 в какой-то нестандартной ситуации, давайте выясним у него, что именно пошло не так?</p> | <p>В любом случае, продукт Битрикс24 использует более 12 миллионов компаний — поэтому и вы можете спать спокойно, зная что есть большое сообщество пользователей, которые дают обратную связь при возникновении любых ошибок, и что есть надежный поставщик, который всегда исправляет любые ошибки и развивает продукт — иначе число его пользователей было бы на несколько порядков меньше. Вам же важно иметь надежного поставщика, я правильно понимаю?</p> |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| Отправьте мне коммерческое предложение на почту info@.... (скрытое возражение). |  |   |
| Отлично, я подготовлю для вас коммерческое предложение.                         | Для того, чтобы оно оптимальным образом отвечало вашим требованиям, позвольте уточнить некоторые детали? | <p><i>(В зависимости от уровня собеседника — договариваться на встречу лично с ним, либо с рабочей группой, которая будет включать его заинтересованных коллег)</i></p> <p>Эффективность каких отделов в вашей компании необходимо повысить в первую очередь — продаж, маркетинга, управления персоналом, другие? Как сейчас настроена CRM (если она есть), система лидогенерации и модель внутренних коммуникаций в коллективе? Понимаю, что для телефонного разговора это может быть долго —, подскажите мне удобное для вас время, и я у вас в офисе покажу предварительную презентацию для вашей компании, и соберу информацию для финального коммерческого предложения. Вам удобно завтра или послезавтра после обеда?</p> |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| <p>Конечно, я отправлю вам оффер. И тут мне хочется быть максимально точным и сделать его самым выгодным для вас.</p> | <p>Ведь спама в компьютере и без того хватает, правда?</p>   | <p>Давайте уточним ряд деталей, которые будут важны для правильного предложения вашей компании. Кто еще из ваших коллег будет принимать участие в его изучении? Подскажите мне и их контакты.</p>   |
| <p>Договорились, я подготовлю вам предложение.</p>  | <p>Уточню — вы хотите, чтобы оно было оптимально адаптировано под потребности вашей компании, верно?</p> | <p>Понял, тогда давайте уточним ряд вопросов, которые важны для эффективного оффера с нашей стороны. Когда вам было бы удобнее принять меня в гости на полчаса, чтобы обсудить их — завтра или послезавтра?<br/><i>(если наотрез отказывается от встречи — узнавать персональный email)</i>. Раз так, давайте мы с вами обсудим эти вопросы по телефону, и чтобы мое письмо не потерялось, я отправлю его вам на почту, продублировав на первоначальный адрес. Записываю ваш адрес!</p> |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление  |
|--|--|--|
| Хорошо, я подумаю (скрытое возражение).  |  |  |
| <p>Всегда важно все взвесить, понимаю вас.</p>   | <p>Позвольте мне уточнить, какие вопросы остались незакрытыми для того, чтобы мы перешли к заключению договора?</p>  | <p><i>(Вызвать собеседника на откровенность, задавая точные вопросы. При наличие явных возражений — переходить к их отработке).</i><br/> Вот, например, размер потерь от того, что ваши продавцы теряют сейчас ряд клиентов, потому что несвоевременно обрабатывают входящие заявки (или вообще не отвечают на них) — этот вопрос нуждается в пояснении?</p> |
| <p>Я вас услышал — и тоже часто говорю так, когда на самом деле подумываю отказаться от покупки.</p> | <p>Думаю, что на моем месте вам, как продавцу, было бы важно понимать причины, по которым я отказываюсь. Так вот — что в моем предложении вас не устраивает?</p> | <p><i>(Цель такая же, вызвать собеседника на откровенность, задавая точные вопросы. При наличие явных возражений — переходить к их отработке).</i><br/> Спасибо за откровенность — это важно!</p>  |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
| Я рад, что наше предложение на стадии обсуждения в вашей компании.                         | Позвольте узнать — что самое страшное может произойти, если мы с вами подпишем договор сегодня?                         | <i>(Цель — увидеть явные возражения со стороны клиента и отработать их).</i>  |
| Я рад, что мы с вами переходим на важнейшую стадию переговоров — рассмотрение предложения. | Знаете древнюю мудрость — «Сделавший первый шаг, сделал уже половину дела»? Что мешает нам с вами сделать и второй шаг? | Давайте обсудим те вопросы, которые пока остались не прояснёнными, и я смогу сделать для вас оптимальное предложение. Какие вопросы вас пока еще беспокоят?   |
| Я сам перезвоню (скрытое возражение).  |   |   |
| Отлично, я всегда рад нашему общению!  | И знаете, что поможет вам быть максимально довольным нашему общению?  | Конечно — такое предложение, от которого невозможно отказаться. Чтобы его приготовить, мне нужно еще буквально пару вопросов о проблемах вашей компании, которые решит Битрикс24. Давайте, я задам их при встрече у вас в офисе завтра или послезавтра? |



| Присоединение   | Вопрос  | Преодоление   |
|---|---|---|
| <p>Прекрасно — общение с профессиональным собеседником для меня всегда в радость!</p> | <p>Хочу быть уверенным, что дал вам максимум пользы. Скажите — какая проблема в вашем бизнесе сейчас наиболее острая?</p>               | <p><i>(Цель — перейти к отработке явных возражений или уточнить ключевые потребности клиента).</i></p> <p>Понял вас, давайте я запишу, и оперативно подготовлю персональное предложение для вас и вашей компании, которое презентую на встрече — смогу сделать это уже послезавтра, Вам удобнее встретиться сразу в этот день, или <i>(через 3 дня после текущего разговора)?</i></p> |
| <p>Конечно, я буду всегда рад услышать ваш звонок.</p>                                | <p>А до него уточню — какие из проблем, которые решает Битрикс24 (я вкратце презентовал их) сейчас самые острые для вашего бизнеса?</p> | <p>Понял, давайте я подготовлю вам пока что более подробную информацию о том, как мы помогаем решать эту проблему/проблемы. На какой адрес вам отправить это письмо, я записываю?</p> <p>Отлично — спасибо, я сброшу вам информацию завтра, и перезвоню, чтобы убедиться, что она попала к вам, хорошо?</p>   |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление  |
|---|--|--|
| <p>Нам сделали более выгодное предложение (без уточнения, кто и какое).</p> |  |  |
| <p>Спасибо, что делитесь — это важно!</p>                                   | <p>Разрешите мне узнать — как вы оцениваете размер этой выгоды, и в чем она превосходит выгоду от использования Битрикс24?</p> | <p><i>(Цель — собрать максимум информации и персонализировать предложение с учетом нужд клиента, вести переговоры не о цене, а о ценности продукта). Возможно, я стал причиной того, что вы посчитали предложение от конкурента более удачным, не учел всех ваших потребностей — позвольте мне исправить свою ошибку! Какие потребности вашей компании важно учесть в первом приоритете?</i></p> |

| Присоединение                                   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| Хорошо, когда есть из чего выбирать!            | Я бы хотел, чтобы Вы действительно имели лучший выбор. Разрешите мне уточнить, в чем это предложение превосходит наше, чтобы я мог оценить возможность коррекции нашего предложения? | <p><i>(Если речь идет о цене) — спасибо, что поделились! (Переходить к отработке возражения «Дорого»).</i></p> <p>Знаете, почему клиенты все равно покупают у нас, а не у конкурентов, которые почти всегда предлагают низкую цену?</p> <p><i>(Если речь о составе поставки, конкретных составляющих продукта — собирать информацию и корректировать предложение, делая в нем более сильный акцент на преимуществах Битрикс24 в этих направлениях).</i></p> |
| Понимаю, всегда хочется выбрать лучший вариант! | Я хочу, чтобы вы получили лучший продукт для управления рабочими процессами. Позвольте мне узнать — что же я забыл, презентуя вам Битрикс24?   | <p><i>(Цель — собрать максимум информации и персонализировать предложение с учетом нужд клиента, вести переговоры не о цене, а о ценности продукта).</i></p> <p>Вот оно что! Теперь я понимаю, почему вы считаете другое предложение более удачным — я не дал вам полной информации о возможностях Битрикс24 в этом направлении. Давайте я</p>  |

| Присоединение                   | Вопрос   | Преодоление   |
|---------------------------------|--|---|
|                                 |  | оперативно это исправлю?  |
| Мы слишком маленькая компания.  |  |   |
| Да, зато удаленная!             | Думаю, что не ошибусь, если предположу, что вы планируете вести активный бизнес —, угадал? | Отлично — и я точно знаю, что мы сможем помочь вам на любой стадии развития вашего бизнеса. У Битрикс24 уникальные возможности как для самых маленьких компаний, так и для крупных корпораций — и вы сможете использовать именно те, которые будут актуальными для вашей компании в этот момент. Для вас важно сразу получить все условия для роста и развития? |
| Чем меньше — тем вовсе не хуже! | Знаете, как часто небольшие компании обращаются к нам?                                     | Очень часто. Все это потому, что в Битрикс24 изначально заложены безлимитные возможности для любого бизнеса — и для маленьких компаний это особенно выгодно. Вы же рассчитываете на выгодные решения, верно?  |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
| Я понимаю — каждый бизнес проходит разные стадии роста.                  | Знаете, почему именно небольшие компании получают максимальную выгоду от использования Битрикс24? | Потому, что даже в базовом тарифе уже заложены неограниченные возможности по большинству важных инструментов по управлению бизнесом. Хотите узнать, где вы выиграете больше всего?  |
| Наша компания только открылась.  |   |   |
| Отлично — мы все начинали с чего-то!                                     | Знаете, какое решение у нас есть для начинающих компаний?   | Идеальное! Вы можете начать с самого простого (и даже бесплатного) решения Битрикс24, и с первых же дней получить неограниченные возможности управления рабочими процессами. Вы же хотите получить максимум выгоды с самого старта? |
| Поздравляю — всегда приятно видеть самое начало делового пути партнеров! | Знаете, почему я не сомневаюсь, что мы будем сотрудничать?  | Потому что решение Битрикс24 отлично подходит для любого типа компаний — и особенно для начинающих. Хотите узнать, как обеспечить прозрачное управление вашим бизнесом с первых дней его работы?                                    |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление  |
|--|---|--|
| Мы с вами очень вовремя познакомились!                                       | Знаете, как много компаний начинали свой путь в бизнесе с того, что строили прозрачную систему рабочих процессов?   | По нашему опыту — очень много. И сейчас у Битрикс24 больше 12 миллионов, многие из которых внедрили это решение в первый же год своей работы. Хотите узнать, что их привлекло?   |
| Дайте скидку, цена слишком высокая.  |   |  |
| Понимаю, вопрос цены всегда важен.   | Позвольте я уточню — проблема в сумме, которую нужно заплатить одним платежом?  | Хорошая новость — вы можете оплатить тариф не на полный год, а на 3 месяца, и тем самым снизить финансовую нагрузку. Правда, стоимость на год всегда выгоднее — что для вас важнее, сэкономить сейчас или платить частями? |
| Вы обратились по адресу — именно со мной и нужно обсуждать вопрос стоимости. | Перед тем, как согласовать условия коррекции цены, уточню — вы готовы предоставить нам в свою очередь положительный отзыв? Ведь в договоре важна взаимная выгода, правда? | У меня есть возможность предоставить вам скидку ( <i>небольшую</i> ), но она действует, если вы закроете оплату годового тарифа на этой неделе. Ваша бухгалтерия успеет закрыть оплату?                                    |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
| <p>Я понимаю, что стоимость договора важна для вашей компании.</p>               | <p>Позвольте мне уточнить — что более важно, закрыть потребности вашей компании в управлении рабочими процессами, или «купить скидку»?</p> | <p>Да, я говорю именно о том, что часто в погоне за скидками мы покупаем не самые качественные продукты. Но с Битрикс24 все по-другому — вы платите меньше, чем стоит полный комплекс продуктов для управления рабочей средой, ведь мы уже максимально оптимизировали стоимость для наших клиентов. Для вас же важно купить по лучшей цене.</p> |
| <p>Давайте мы сначала бесплатно поработаем, а если понравится — то заплатим.</p> |  |   |
| <p>Мы полностью на вашей стороне, и предусмотрели такую возможность заранее!</p> | <p>Вы знаете о нашем тарифе Битрикс24 «Бесплатный», который дает практически неограниченные возможности для отдела или рабочей группы?</p> | <p>Да, у нас есть такое решение. Оно идеально подходит для небольших компаний — и вы можете использовать его для ваших сотрудников. Знаете, что обычно происходит потом? Сотрудники осознают, что продукт хороший и хотят воспользоваться всеми возможностями системы, тем самым расширить тариф</p>  |
| <p>Дайте рассрочку, сумма слишком высокая.</p>                                   |  |   |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
| <p>Я вас понимаю — вопрос цены всегда важен.</p>                       | <p>Давайте я расскажу вам, какую выгоду вы получите, став владельцем выбранного вами тарифа Битрикс24 — вы готовы слушать?</p> | <p>По нашим расчетам, экономия компании от внедрения Битрикс24 (благодаря снижению непродуктивных потерь времени и оптимизации работы персонала с клиентами и друг с другом) на протяжении первого года работы составляет больше 300 процентов от стоимости решения. Вы же хотите получить выгоду от нашего договора, правда?</p> |
| <p>Вы обратились по адресу — у нас есть такое решение.</p>             | <p>Причем я могу дать вам даже два варианта на выбор — хотите узнать, каких?</p>   | <p>Итак, вы можете либо купить не на полный год, а на 3 месяца, и снизить нагрузку на один платеж — или можете купить тариф на полный год и получить выгоду в 20%. Какое решение для вас подходит лучшим образом?</p>   |
| <p>Я понимаю ваше желание снизить финансовую нагрузку по договору.</p> | <p>И могу предложить вам не одно, а даже два решения для этого — хотите?</p>   | <p>Итак, вы можете либо купить не на полный год, а на 3 месяца, и снизить нагрузку на один платеж — или можете купить тариф на полный год и получить выгоду в 20%. Какое решение для вас подходит лучшим образом?</p>   |



| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление  |
|---|--|--|
| Наша компания слишком крупная, нам не подходит ваше решение (или — лучше подходит решение конкурента для корпоративных клиентов). |  |  |
| Понимаю вас — очень важно получить то решение, которое оптимально подходит компании.  | Скажите, а вы знакомы с владельцами «коробочной» версии Битрикс24?   | Давайте я поделюсь с вами несколькими похожими на профиль вашей компании примерами, которые смогли полностью решить все ключевые нужды с помощью этого продукта. Хотите узнать, как?   |
| Спасибо, что вы откровенны со мной. Я очень ценю честность партнеров.   | Позвольте мне также быть предельно откровенным с вами, хорошо?   | Дело в том, что коробочное решение Битрикс24 настолько удачно решает ключевые проблемы крупных корпоративных клиентов, что они даже просят не предлагать его своим конкурентам — вот, как в вашем случае, например, но я же не могу так поступить, правда? Давайте я за 5 минут продемонстрирую ключевые преимущества этого решения. |
| Понимаю — важно найти именно такое решение, которое учтет все ключевые потребности компании.                                      | И раз уж вы этим поделились, я понял, что не раскрыл вам все возможности Битрикс24. Скажите, какие нужны проблемы бизнеса останутся нерешенными? | Теперь мне ясна ситуация — мы точно можем решить эти проблемы с помощью Битрикс24, и мне нужно скорректировать свое предложение, чтобы акцентировать в нем самое важное. Дадите мне один   |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
|  |  | день?   |
| <p>Наш генеральный/финансовый директор запрещает нам покупать зарубежное ПО из-за федерального законодательства <i>(для Российской Федерации)</i>.</p> |  |   |
| <p>Это очень важный фактор, понимаю вас.</p>   | <p>И в связи именно с этим у меня для вас отличная новость! Хотите услышать?</p> | <p>Компания «1С-Битрикс» — национальный российский производитель программного обеспечения, и использование её продуктов не только не нарушает федеральное законодательство, но наоборот — помогает его исполнять! Это ведь именно то, что нужно вашему директору?</p> |
| <p>Согласен, важно не нарушать законодательство.</p>   | <p>И мы готовы вам в этом помочь — знаете, как?</p>                              | <p>Устанавливая Битрикс24, вы получаете программное обеспечение, разработанное отечественной компанией, которая создана и зарегистрирована в</p>  |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление  |
|--|--|--|
|  |  | <p>Российской Федерации. Это успокоит вашего директора, правда?</p>  |
| <p>У нас слишком специфическая продукция.</p>                        |  |  |
| <p>Понимаю — для каждого товара есть свой, особенный покупатель.</p> | <p>Думаю, что каждый заказчик вашей продукции для вас очень важен?</p> | <p>Понял — у меня для вас хорошая новость! На примере многих наших клиентов, которые также поставляют специфическую продукцию, я убедился, что с помощью Битрикс24 они начинают продавать больше в среднем на 40-50 процентов, потому что лучше отработывают рабочие процессы продаж, управления поставками и коммуникацией персонала. Вы же рассчитываете продавать больше?</p> |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
| Да, ваш бизнес не такой частый.                                      | Но знаете, что хорошо?  | В числе 12 миллионов компаний, которые используют Битрикс24, есть целый ряд клиентов, торгующих неординарными товарами. И мы точно знаем, как удовлетворить ключевые потребности таких предприятий — например, помочь продажам расти. Это же важно для вас? |
| Понимаю — всегда важно учесть все нюансы.                            | Позвольте мне убедиться — в вашем бизнесе на первом месте все же прибыль? | Прекрасно, потому что тут все компании в равных правах. И мы точно знаем, как Битрикс24 помогает повысить прибыль компаниям различного размера и сфер деятельности — даже очень необычным. Хотите узнать, как именно?                                       |
| Другие партнёры Битрикс24 продают продукт со скидкой, я куплю у них. |   |   |
| Понимаю — вопрос цены и скидки всегда важен.                         | Знаете, почему мы в свое выбрали сотрудничество с Битрикс24?              | Дело в том, что все партнеры Битрикс24 имеют равные права и возможности — разница обычно только в сложности проектов внедрения. Поэтому нет ничего, что могли бы пообещать вам другие партнеры Битрикс24, и не  |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
|  |  | <p>могли бы сделать мы. Итак, какие условия вам требуются для заключения договора сегодня?</p>  |
| <p>Скидка — это частый аргумент, знаю это.</p>                                     | <p>Я правильно понимаю, что вопрос сейчас только в цене сделки, а с тарифом вы уже определились?</p>           | <p>Отлично, тогда давайте мы рассмотрим оптимальный вариант для вашего бизнеса — у нас есть аргументы, которые помогут вам принять решение о выборе поставщика в нашу пользу. Хотите узнать, что можем предложить вам мы (<i>предлагать изначально не скидку, а бонусы — бесплатное обучение, формы поддержки, прочее, либо рассрочку</i>)?</p> |
| <p>Спасибо, что делитесь — и рад, что вы продолжаете общаться с нами при этом!</p> | <p>Ведь есть что-то именно в нашей компании, что вас заинтересовало, раз уж мы продолжаем разговор, верно?</p> | <p>Так вот — насчет скидки. Все партнеры Битрикс24 изначально работают в равных условиях, и поставщик за этим строго следит. Но понятно, что у каждого есть какие-то фишки — на этапе внедрения или обучения клиента, которые он предлагает. Если нет никакой другой</p>  |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление  |
|--|---|--|
|  |   | <p>дополнительной ценности для клиента, остается только скидка — а у нас эта ценность есть. Хотите узнать, что предложу вам я?</p>   |
| <p>Поговорите с нашим системных администратором / IT-директором.</p>     |   |  |
| <p>Конечно, мы всегда можем расширить круг лиц, принимающих решения.</p> | <p>Но я задам вам очень важный вопрос — вы делегируете вашему системному администратору управление процессом продаж или управление персоналом? Нет — только технические задачи?</p> | <p>Я спросил об этом, потому что технические задачи точно второстепенны, после приоритета — как помочь вашему бизнесу (или отделу) стать более управляемым, зарабатывать больше, терять меньше. Мне кажется, что мы еще не согласовали все ключевые вопросы по возможностям использования Битрикс24 непосредственно в вашей компании — давайте сделаем это сейчас?</p> |
| <p>Легко, я готов подключить и нашего IT-директора к переговорам.</p>    | <p>Более того — если бы мы предлагали вам просто программное обеспечение, я бы, наверное, сразу к нему и обратился, верно?</p>  | <p>Но вот почему я веду диалог с вами. Битрикс24 — это платформа для управления многими рабочими процессами (продаж, маркетинга, управления персоналом и его коммуникациями), и тут очень</p>  |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
|   |  | важны задачи и цели руководителя, то есть вас. Я хочу понять их полностью — поможете мне?   |
| Нам не надо.  |  |   |
| Понимаю — мне стоило начинать с главного!   | Позвольте мне уточнить — как вы видите ваш бизнес через год, будет ли он больше?   | Отлично! Давайте я опишу, как Битрикс24 поможет вам и подготовиться к росту, и (что самое важное) станет источником этого роста, ок?  |
| Я понимаю, что вам не хочется ничего менять, так как у вас уже все отлажено и замечательно работает | И всё-таки, неужели Вы не хотите получить больше новых клиентов?<br>(или)<br>И все же, неужели вы не хотите предотвратить потери непродуктивного рабочего времени? | Вот чем я могу убедить вас. У Битрикс24 не случайно больше 12 миллионов клиентов — многие из этих компаний были в бизнесе давно, но после внедрения этого продукта стали зарабатывать больше, а терять меньше. Знаете, почему так происходит? |
| Уверен, что у вас есть основания так считать.   | Несколько моих клиентов сперва также не видели острой нужды во внедрении Битрикс24, а потом делились мне, что не представляют своего бизнеса без этого             | Есть минимум три ключевые выгоды — продавать больше, терять меньше, управлять проще. Какая из них ключевая для вашего бизнеса — или все три?  |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление  |
|---|--|--|
|   | продукта. Знаете, почему?  |  |
| Хранить данные в облаке опасно.                       |  |  |
| Понимаю вашу обеспокоенность.                         | Наверное, 10 лет назад мы с вами не рискнули бы вообще что-то хранить в Интернете, правда? | Сейчас ситуация другая. Крупнейшие корпорации мира (для которых надежность — первый приоритет) уже перешли на облачную инфраструктуру, поскольку она поддерживает максимальную безопасность. Ведь вы ищете именно безопасное решение, верно? |
| Согласен с вами, что безопасность данных очень важна. | И тут у меня для вас есть отличные примеры. Знаете, какие?                                 | Даже многие крупные банки выбрали Битрикс24, потому что убедились в полной безопасности этого продукта. Вы же не хотите быть «подопытным кроликом», вам важен надежный продукт, правда?  |



| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| <p>Конечно, важно учесть все факторы — и надежность в первую очередь.</p>                        | <p>Скажите, какой самый известный интернет-ритейлер в мире (подсказка — компания из США)?</p> | <p>Да, это «Амазон». Основу бизнеса этой компании сейчас составляет не продажа товаров в Интернет, а как раз облачные серверные решения, которые используют многие мировые лидеры. Вот и Битрикс24 тоже хранит данные на серверах «Амазон», где надежность хранения для клиентов на максимально высоком уровне. Для вас же важна надежность поставщика и его партнеров, правильно?</p> |
| <p>Да, есть мнение, что самые надежные хранилища данных — старые добрые рукописные блокноты!</p> | <p>Но вы же знаете, что и блокноты пропадают или воруют, верно?</p>                           | <p>Если вас беспокоит факт хранения данных не на сервере вашей компании, то у Битрикс24 есть коробочное решение, которое дороже облачного. Какой вариант вам больше подойдет?</p>  |

| Присоединение                                  | Вопрос  | Преодоление   |
|--|---|---|
| У amoCRM все проще и лучше.                    |   |   |
| Спасибо, что поделились со мной своим мнением! | Давайте я в 2-х словах опишу вам преимущества Битрикс24 перед amoCRM? | <ul style="list-style-type: none"> <li>- У Битрикс24 есть бесплатная версия, которой нет у компании amoCRM</li> <li>- В amoCRM необходимо платить за каждого пользователя, а в Битрикс24 вы покупает 1 раз, но на всю компанию.</li> <li>- Множество клиентов перешло из amoCRM на Битрикс24. Существует даже специальное приложение для переноса данных.</li> </ul> <p>Готовы начать сотрудничать?</p> |
| Да — я слышал и такое мнение.                  | А знаете, почему большинство клиентов все равно покупают у нас?       | Битрикс24 может показаться сложнее, но только потому, что включает в себя гораздо больший набор инструментов для управления рабочими процессами в компании. Это не только CRM — это полноценная рабочая среда, и она решает больше проблем. Вы же не хотите ограничивать себя в возможностях?   |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| <p>Понимаю, всегда хочется выбрать лучший вариант!</p>   | <p>Давайте я в двух словах опишу вам однозначное преимущество Битрикс24, хорошо?</p>              | <p>Выбирая Битрикс24, вы получаете не только CRM — вы становитесь владельцем полного комплекта инструментов по управлению работой компании. Вы же хотите качественно управлять всем бизнесом, верно?</p>   |
| <p>Зачем мне платить вам деньги, если продукт плохого качества? (или — не хочу продлевать договор, продукт плохого качества)</p> |   |  |
| <p>Спасибо, что вы откровенны со мной!</p>   | <p>Для меня очень важно знать — почему у вас сложилось такое мнение, что именно пошло не так?</p> | <p><i>(Если он лично пользовался продуктом, цель — выслушать и узнать претензии клиента).</i> Понимаю, это важно — и мне очень жаль, что эти моменты омрачили наше сотрудничество. Давайте мы поможем вашим специалистам, чтобы этих проблем в будущем не возникало.</p> |

| Присоединение  | Вопрос  | Преодоление  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| <p>Понимаю, у вас сложилось отрицательное впечатление из-за каких-то причин.</p> | <p>Позвольте мне узнать, с какими именно проблемами вам пришлось столкнуться?</p>   | <p><i>(Если клиент просто слышал плохие отзывы от кого-то) — я вас услышал, такое бывает — кто-то передал вам свое негативное мнение. А вот что я хотел бы дать вам — свою уверенность в том, что Битрикс24 решает огромное количество проблем более 10 миллионов компаний. Иначе они бы просто не пользовались им, верно?</i></p> |
| <p>Да, и на солнце бывают пятна.</p>   | <p>Давайте я уточню — как должен работать продукт по управлению рабочими процессами в компании, чтобы вы остались довольны?</p> | <p><i>(Если клиент еще не использовал Битрикс24) — то, что я услышал, полностью совпадает с возможностями Битрикс24. При желании вы можете начать использовать наш продукт с базового тарифа «Бесплатный», и без сомнений скоро убедитесь, что его качество максимально соответствует вашим ожиданиями. Давайте начнем?</i></p>    |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
|   |  |   |
| Зачем мне платить вам деньги, если у вас плохая поддержка?                      |  |   |
| <p>Понимаю — поддержка программного продукта один из самых важных факторов.</p> | <p>Давайте я уточню — как должна работать поддержка такого продукта, чтобы вы остались довольны?</p> | <p>Спасибо, что поделились — вы убедили меня! Все эти вопросы наша поддержка закрывает профессионально и оперативно — не случайно у Битрикс24 более 12 тысяч партнеров, помимо собственной службы поддержки. Более 12 миллионов компаний использует Битрикс24 — мы просто обязаны представлять отличную поддержку, вы согласны?</p> |
| <p>Конечно, профессиональная поддержка очень важна!</p>                         | <p>Хотите, раскрою секрет?</p>   | <p>Битрикс24 и партнерская сеть оказывает полноценную поддержку всем своим клиентам. Для компании и ее партнеров очень важна удовлетворенность клиентов — вы понимаете меня, правда?</p>  |

| Присоединение  | Вопрос   | Преодоление   |
|--|--|---|
| <p>Это очень важный момент, и я рад, что вы поделились им.</p>                               | <p>Знаете, как я могу убедить вас, что мы не оставляем наших клиентов наедине с проблемами?</p>            | <p>Мы — одни из 12 тысяч партнеров Битрикс24, которые помогают клиентам этого продукта быть счастливыми всегда. Количество компаний, которое сейчас пользуется Битрикс24 — уже больше 12 миллионов, и оно постоянно растет. Так не было бы, если бы клиенты получали плохую поддержку, верно?</p> |
| <p>Если вам специалист не приедет к нам все показать и настроить — мы не будем покупать.</p> |  |   |
| <p>Конечно, лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать.</p>                                | <p>Я правильно понимаю, что вы уже определились с Битрикс24, и вопрос только в качественном внедрении?</p> | <p>Именно для этого и работаем мы, партнеры Битрикс24. Давайте договоримся о сроках, и начнем работу, согласны?</p>   |
| <p>Приятно слышать, что вы ждете нас в гости!</p>  | <p>Уточню — вы уже приняли решение о том, какой тариф Битрикс24 подходит для вас больше всего?</p>         | <p>Замечательно, мы можем помочь вам установить Битрикс24 быстро и удобным для вас способом. Когда вам удобнее подписать договор?</p>   |

| Присоединение   | Вопрос   | Преодоление   |
|---|--|---|
| У нас сейчас очень большая нагрузка/много проектов — некогда заниматься вашим продуктом |  |   |
| Как здорово, что есть такие лидеры, как вы — не жалующиеся на кризис!                   | Именно с такими клиентами (у которых полно дел и заказов) мы работаем лучше всего. Знаете, почему? | Мы знаем, как не отвлекать клиентов от их основной работы, и быстро и просто внедряем Битрикс24, после чего у клиентов становится больше свободного времени. Знаете, в чем выгода от использования Битрикс24?                                 |
| Понимаю вас — сами живем в режиме максимальной нагрузки.                                | Уточню — это единственное препятствие на пути к запуску Битрикс24 в вашей компании?                | Тогда давайте мы поможем внедрить платформу Битрикс24 для вас, и обучить ваших основных специалистов без отрыва от основных задач, а дальше работать в компании станет проще, а управлять ею — эффективнее. Это же соответствует вашим целям? |
| Приятно общаться с компанией, которая оседлала волну!                                   | Давайте я сэкономлю кучу времени для вас и вашей компании, хорошо?                                 | Внедрение Битрикс24 и обучение использованию — это наша специализация, и мы сделаем все основную работу вместо вас. Вам же важно сэкономить время на основную деятельность?   |

| Присоединение          | Вопрос  | Преодоление  |
|------------------------|---|--|
| <p>Это же отлично!</p> | <p>Дайте мне и порадоваться за вас и активность вашей компании, и рассказать, как мы поможем вам.<br/>Знаете, в чем наш бизнес?</p> | <p>Мы как раз и решаем проблему отсутствия времени у клиентов — в статусе партнера Битрикс24 внедряем продукт и помогаем ключевым специалистам быстро освоить все его ключевые инструменты. Единственная нагрузка для вас будет в минутах на подписание договора — все остальное сделаем за вас мы! Вы же хотите не тратить свое время, правильно?</p> |



## 2.5. Назначение встреч и проведение презентаций.

### Назначение встреч.

Важно помнить, что встречи — это достаточно затратное мероприятие, как для вас, так и для вашего клиента. Вы тратите несколько часов на подготовку, на путь до клиента, на проведение самой встречи и клиент точно также отрывается от своих повседневных дел для того, чтобы провести с вами этот час. Но встреча, в то же время, является одним из самых эффективных способов в продажах.

Помимо встречи вживую, довольно популярным методом проведения переговоров становится онлайн-демонстрация. Подобный способ имеет ряд преимуществ:

- легче привлечь к участию клиента: ему не нужно никуда ехать, достаточно выделить время для проведения онлайн встречи.
- клиент может пригласить к участию коллег из своей компании, что привлечет дополнительных союзников в процессе продажи впоследствии.
- огромная экономия времени во всех организационных вопросах.

Проведение онлайн-встречи с клиентом необходимо также тщательно прорабатывать, как и живую встречу с клиентом.

Живая встреча начинается с ее назначения, и тут надо помнить, что клиент для нас важная персона, поэтому мы естественно предлагаем время и место встречи выбрать ему. Но есть несколько интересных моментов, которые стоит учесть. Например, если ваша задача на этой встрече — что-либо продать, лучше бы предложить клиенту послеобеденное время. Люди после приема пищи становятся чуточку добрее и сговорчивее. Противоположность же в том, что если в рамках встречи вам нужно провести какой-то мозговой штурм, обсудить какие-то действительно важные вещи по проекту, который вы с клиентом обсуждаете, то такие встречи лучше всего назначать на утреннее время, когда мозговая активность, и ваша, и вашего клиента, будет на пике. Это позволит провести встречу гораздо продуктивнее.

Встреча назначена и теперь у вас 1-2 дня на ее подготовку. Начать лучше именно с цели. Ее необходимо понять для себя, сформулировать и, желательно, записать. Теперь надо подумать, что же нам нужно для того, чтобы этих целей достигнуть.

**0. Самое важное — это наличие лица, принимающего решение, на встрече, на которую вы идете.** Этим нужно озаботиться еще в момент назначения.

**1. Первое, с чего нужно начать — это с небольшого изучения клиента.**

Посетите сайт вашего клиента, попробуйте понять, чем же он конкретно занимается, посмотрите на сайты конкурентов, определите какие ключевые конкурентные преимущества есть у вашего клиента по отношению к конкурентам, оцените какие клиент используют приемы в продажах и так далее.

Это необходимо для того, чтобы для себя сформулировать некий пул потребностей, которые вы возможно будете обсуждать с вашим клиентом на первой же встрече.

**2. Следующая часть подготовки — это сценарий.** Необходимо срежиссировать встречу и разработать тайм-менеджмент этой встречи. Можно разделить встречу на несколько ключевых событий:

- **знакомство** — обычно это занимает где-то 10-15 минут. Здесь можно просто послушать клиента, позадавать ему вопросы о компании, где-то похвалить его офис, для того чтобы установить эмоциональный контакт;
- **выявление потребностей**. Вам нужно поговорить о том, зачем вы сюда пришли, эта часть занимает около 10-15 минут. В целом, вы должны подготовить достаточное количество вопросов, чтобы понять какие боли, какие потребности есть у клиента и чем вы можете ему помочь;
- **ваша презентация** — это следующая часть, которая будет занимать 15-20 минут. Это важная часть любой встречи, где вы должны быстро понятно рассказать о себе и своей компании, о тех решениях, которые вы предлагаете, и, собственно, показать тем самым свой профессионализм;
- **завершающая часть**, когда вы отвечаете на вопросы клиента и задаете свои уточняющие вопросы. Встречу лучше завершить каким-то протоколом и договоренностями о том, что вы будете делать дальше. Чаще всего первая встреча завершается договоренностью о следующей встрече.

На встрече нужно иметь список вопросов, которые вы будете задавать вашему клиенту, чтобы выяснить его потребности.

**3. Следующая часть подготовки — это подготовка сценариев, которые**

**могут возникнуть на встрече.** Встреча может пойти не совсем так как вы запланировали и будет хорошо, если вы заранее подготовите несколько сценариев развития ситуации.

- Разговаривая с клиентом, в первую очередь слушайте, старайтесь услышать то, что хочет сказать вам клиент. Старайтесь задать уточняющий вопрос для того, чтобы действительно глубоко разобраться в том, что же хочет вам рассказать клиент, говоря о своей боли, проблеме или о тех потребностях, которые он испытывает сейчас и которые вы можете ему помочь решить с помощью своих услуг или нашего продукта.
- Во время вашей встречи также не забывайте о том, что наша с вами цель — показать свою экспертность, и здесь тоже требуется подготовка. Вам нужно показать своему собеседнику, что вы являетесь профессионалом в тех или иных областях, которые связаны с вашим проектом. Вы можете поделиться собственным опытом, подготовить портфолио, отзывы, демонстрационные материалы, с помощью которых вы сможете подтвердить свою экспертность.
- Встреча должна заканчиваться каким-то следующим шагом и здесь для вас крайне важно не уходить со встречи, пока вы не договорились о том, что будете делать дальше. Лучше всего — это назначение следующей встречи, на которой вы будете демонстрировать ваше коммерческое предложение, пояснять его, рассказывать почему это стоит столько, почему вы предлагаете именно такие решения и так далее. Убедитесь в том, что, уходя от клиента, вы имеете четкую договоренность о дальнейших шагах.

**Важный момент:** необходимо помнить, что после завершения встречи хорошим тоном будет отправить резюме или протокол этой встречи. Основные моменты, о которых вы говорили на встрече, материалы, которые показывали, ссылки, которые демонстрировали в процессе встречи и так далее — все это нужно собрать в одно электронное письмо и отправить клиенту по результатам встречи. Это правило хорошего тона и напоминание клиенту и его сотрудникам о том, что необходимо вам предоставить; о том, какой будет следующий шаг.

## Проведение презентаций.

Презентация в рамках встречи — это 10-15, максимум 20 минут на то, чтобы красочно, понятно и доходчиво рассказать о себе, о продукте Битрикс24 и о том, какую выгоду и какую пользу вы вместе сможете принести вашему клиенту.

Первое, с чего нужно начать — цель. Как и в любом другом деле, нужно начать с определения и желательно записывания темы и цели, ради которой вы вообще собрались.

Прежде чем что-либо вещать, необходимо ответить на пару вопросов:

- **Зачем я выступаю?**

Вообще, это очень личный вопрос. У каждого есть свой ответ. Главное, чтобы он был максимально откровенным. Важно для вас определиться зачем же вы действительно собираетесь потратить свое время, время своего клиента.

- **Ради чего это будет сделано?**

Второй вопрос, который также важен. Это то, что должен сделать ваш клиент после того, как вы закончите свою презентацию. Кажется очевидным ответ: «Клиент должен купить», но, даже если вы ярко проведете презентацию, сразу же получить деньги от нашего с вами клиента или слушателя не получится. Поэтому лучше подробнее ответить на следующий вопрос:

- **Какие конкретно действия должен совершить ваш клиент в конце вашей презентации?**

Ответив на эти вопросы, обязательно запишите себе эти ответы.

Ваша презентация не может состоять исключительно из сухих фактов, перечисления функциональных возможностей или решения тех или иных задач. Обязательно нужно обогатить её какими-то историями из вашего опыта, из опыта вашей компании по внедрению, по реализации тех или иных проектов. Поэтому хорошо будет добавить пару шуток или заготовить их для того, чтобы вы могли в любой момент воспользоваться ими и разрядить обстановку, либо переключить клиента с логического восприятия информации на эмоциональное. Все это усилит эффект от вашей презентации.

Мы продаем не продукт, не услугу, а выгоду, и это очень важный момент. Поэтому в процессе своей презентации не забудьте рассказать клиенту о том, как ваш продукт, услуга и проект, который вы вместе собираетесь реализовать, будет помогать клиенту решать те или иные бизнес-задачи, достигать успеха.

Слайды в презентации помогают нам структурировать презентацию. На слайде вы

сможете показать какие-то части функциональных возможностей, которые вы не озвучите голосом, но они останутся в памяти у вашего клиента. Источник эмоций также важен, именно поэтому среди слайдов, среди сухих цифр, интерфейсов и функциональных возможностей часто встречаются видеоролики, картинки, гифки — все что угодно, что поможет немного разрядить обстановку и эмоционально закрепить ту или иную часть вашей презентации.

Брать слайды вы можете из презентаций наших продуктов и будет здорово, если вы будете использовать их в качестве шаблонов для вашей будущей презентации. Важно персонализировать презентацию под клиента и под его потребности на основании того первичного опроса, который вы провели, и добавить туда информацию о вашей компании, то есть о том, какие проекты вы реализовали, какой у вас опыт, сколько у вас сотрудников, как они работают и так далее.

Если, к примеру, вы взяли нашу презентацию и начали ее редактировать, советуем несколько принципов:

- **Лишнее долой.**

Все, что вам не нужно в процессе презентации, не стоит оставлять в слайдах. Это может сбить вас, увести не в ту сторону и так далее.

- **Непонятное тоже долой.**

Если в процессе подготовки к вашей презентации вы на слайдах увидели что-то, что вам не очень понятно или что вы не можете толком объяснить, лучше всего это тоже убрать.

- **Если вам захотелось добавить какой-то слайд, добавляйте.**

Не стесняйтесь разбавлять презентацию какими-то картинками, шутками, уточнениями, дополнительными скриншотами и так далее.

- **Подготовка любой презентации — это тренировка.**

Именно тренировка позволит вам понять, укладываетесь ли вы в отведённое время, получается ли у вас объяснить те вещи, которые вы спланировали объяснить. Самое полезное — тренировка на людях. Прочитайте свою презентацию со слайдами супругу или супруге, другу, нескольким друзьям или коллегам, посмотрите на их реакцию, на обратную связь.

Вторая тренировка — тренировка на камеру. Возьмите смартфон, поставьте его на запись и проведите презентацию на камеру телефона.

**Важно:** обращайте внимание на свою речь, на слова-паразиты, на то, как вы общаетесь с клиентом, как двигаетесь, что происходит в этот момент с руками и куда вы смотрите.

## 2.6. Закрытие сделки.

Вы проделали огромную работу, нашли нового клиента, договорились с ним о встрече, подготовили исчерпывающий бриф, организовали презентацию продукта, провели эффективные переговоры. Теперь, чтобы ваши усилия не оказались напрасными, нужно мастерски завершить сделку.

Пять классических техник завершения сделки:

### 1. Дедлайн. Это ограничение чего-то.

Этот прием ускоряет завершение сделки и чаще всего применяется в акционных предложениях. Какие примерные фразы могли бы подойти:

- *«акция заканчивается»*
- *«только сейчас есть возможность купить данный продукт, так как редакция в данной комплектации продается последний месяц»*

Подобное ограничение помогает быстрее принимать решение, как бы банально это не звучало. Компании, которые внедряют этот прием, во много раз увеличивают выручку по сравнению с теми, у которых нет дедлайна в коммерческом предложении.

### 2. Совместное обсуждение с клиентом.

Необходимо согласовать дальнейшие шаги. В сотрудничестве очень важно не только самому рассказать о том, что вы планируете сделать для покупателей, а клиент сам должен рассказать, как он планирует работать с вами. Для этого нужно использовать фразы, которые логично подводят вас к обсуждению следующего шага переговоров.

- *«каким тогда будет наш следующий шаг?»*
- *«если в целом мы договорились, то какие предпринимаем дальнейшие шаги?»*

Этот прием работает особенно хорошо, если вы изначально знаете зачем клиенту нужно то, что вы продаете.

### 3. Демонстрация.

В демонстрации есть ограничение по времени или по функционалу. Вы

предоставляете клиенту возможность использовать продукт либо часть продукта бесплатно в течение непродолжительного времени. Этот прием подходит далеко не для каждого бизнеса, но его позволительно применять в различных сферах.

Пример использования демоверсии — это первый бесплатный урок, первое занятие или бесплатная консультация.

Демоверсия — это формат продаж, подразумевающий использование клиентам вашего продукта. Клиент незаметно подсаживаются на нужный ему функционал, что в дальнейшем уже значительно усложняет процесс отказа от использования того, к чему он заметно привык.

В Битрикс24 вы сможете предоставить клиенту возможность в течение 30 дней воспользоваться всеми функциональными возможностями платного тарифа «Профессиональный» (облачная версия), либо перед покупкой коробочной версии дать возможность протестировать 30 дней лицензии любой редакции.

Партнеры в работе с клиентом могут использовать режим Интегратора. Интегратор может один раз включать любой платный тариф для портала на 30 дней, кроме тарифа Энтэрпрайз (на тарифе «Бесплатный» или демо). Более подробнее о режиме Интегратора вы сможете прочитать [на партнерском сайте «1С-Битрикс»](#).

Продажа пройдет быстрее и эффективнее, если эта конкретная услуга или сервис заметно облегчает работу клиента.

Разобравшись с перечнем возможностей программы, клиент с очень большой вероятностью приобретет ее. Зачем тратить невероятные усилия на изучение чего-то нового и неизведанного, если намного проще заплатить за то, чем уже привык пользоваться?

Если у вас есть возможность использовать подобный прием, смело внедряйте его в свою бизнес-систему.

#### **4. Решительность.**

В процессе переговоров всегда наступает момент, когда на заданный вопрос уже получены ответы и все возражения клиента преодолены. Остается только логический шаг — завершить сделку.

Задавайте решительный вопрос или предложите действие, которое предопределит итоги переговоров.

- «оформляем?»
- «закключаем?»

- *«Давайте проверим все ли данные были указаны верно. Как вам удобнее сделать копию вашего паспорта, чтобы мы смогли приступить к оформлению договора немедленно?»*

Все эти предложения можно успешно адаптировать под ваши бизнес-процессы.

## **5. Выбор без выбора.**

Предложите клиенту альтернативные варианты завершения переговоров, при которых выбор останется только в незначительных условиях.

- *«вам хотелось бы оформить сертификат только на 3 месяца или сразу на 12?»*

Такими вопросами вы успешно формируете будущие шаги клиентов к успешному финишу.

Существует нестандартная техника завершения сделки — **Метод Коломбо**.

Метод Коломбо применяется совсем в сложных ситуациях: для завершения сделки только в том случае, когда невозможно воспользоваться классическими способами. Если клиент успешно заслонился от вас непроходимым частоколом возражений, причем фальшивых, покажите клиенту, что вы вынуждены капитулировать, но при этом желаете сохранить с ним нормальные взаимоотношения. Расскажите что-нибудь забавное между делом, способное отвлечь потенциального клиента от сделки. Будущий клиент увидит, что вы заметно ослабили хватку и расслабится, и в этот момент необходимо задать прямой вопрос, но без нажима:

*«Скажите, а что вам мешает купить сейчас?»*

В расслабленном состоянии даже самый упорный покупатель способен высказать истинную причину отказа, с которой уже смело можно начинать работать.



## 3. Стандарты работы с клиентами

### 3.1. Стандарты обслуживания и общения с клиентами.

Клиенты Битрикс24 — это представители бизнеса, которые с помощью нашего продукта решают свои важные задачи. Нужно всегда помнить об этом — Битрикс24 полезен для клиентов, а клиенты очень важны для Битрикс24.

Для того, чтобы клиенты были довольны не только качеством продукта, но и общением с его представителями, представителями компании партнера из Битрикс24 и — в первую очередь — представители компании, у которой клиенты купили или собираются покупать Битрикс24), необходимо строго соблюдать следующие стандарты:

**1. Приветствовать клиента при любом диалоге** (по телефону, при личной встрече или в мессенджерах и социальных сетях) **необходимо позитивно, назвав клиента по имени, либо же уточнив, как обращаться к нему, если имя неизвестно.**

*Пример приветствия по телефону (если имя клиента неизвестно):*

- Добрый день, меня зовут [ИМЯ ФАМИЛИЯ] (например, Андрей Высокий), я рад приветствовать вас от имени компании [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ] — партнера Битрикс24. Уточните пожалуйста, как я могу к вам обращаться?

*Пример приветствия по телефону (если имя клиента известно):*

- Добрый день, [ИМЯ клиента] (например, Станислав), это [ИМЯ ФАМИЛИЯ менеджера] (например, Андрей Высокий), я рад приветствовать вас от имени компании [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ] — партнера Битрикс24. [ИМЯ клиента], вам удобно сейчас беседовать?

**2. В случае исходящего звонка, менеджеру необходимо подготовиться к разговору, желательно — записать план предстоящего исходящего звонка.**

**3. В случае входящего звонка, менеджеру необходимо быть готовым всегда отвечать на вопросы клиента.**

Если менеджер не знает, как точно ответить на заданный клиентом вопрос, необходимо ответить «Давайте я сейчас посмотрю, каким образом смогу вам

помочь», уточнить у клиента готовность ожидать на линии (для того, чтобы проконсультироваться у коллег или у службы поддержки Битрикс24), либо предложить клиенту записать его вопрос и перезвонить через некоторое время с готовым ответом.

Аналогичные правила распространяются на общение с клиентами через мессенджеры, электронную почту или прочие электронные каналы коммуникации.

**4. При общении с клиентом нельзя заниматься другой работой или личными делами, жевать и пить.**

**5. В случае, если менеджер назвал клиента неправильным именем, необходимо принести извинения, записать имя клиента на бумаге перед собой, и во время диалога несколько раз назвать его по имени правильно.**

**6. Правила профессионального общения с клиентом:**

- В любой ситуации (даже если клиент негативен или идет на открытый конфликт в общении) следует быть вежливым и сохранять доброжелательный тон диалога.
- Периодически нужно улыбаться (даже если разговор происходит по телефону). При общении в электронных каналах коммуникации допустимо ограниченное количество смайликов, однако не более, чем один за одно письмо или фразу в мессенджерах.
- При общении с клиентом в электронных каналах коммуникации крайне нежелательно использовать восклицательные знаки.
- Не следует перебивать клиента — всегда дайте ему возможность высказаться до конца, после чего необходимо использовать варианты скриптов (выявления потребности или преодоления возражения), либо использовать пункт 3 (если менеджер не знает, как именно ответить на вопрос клиента).
- Говорить нужно лаконично, нежелательно использовать обилие профессиональной лексики. Если менеджер использует профессиональные термины (CRM, Канбан, экстранет и прочие), желательно убедиться, что клиент точно понимает их значение.
- Менеджер должен понимать, какой из стадии воронки продаж (установление контакта или выявление ЛПР, первая встреча с выявлением потребностей, вторая встреча с презентацией, преодоление возражений или финальные

переговоры с согласованием договора и контролем оплаты) соответствует его данная беседа с клиентом (или потенциальным клиентом), и использовать соответствующие скрипты и речевые модули, а также — обязательные вопросы, которые необходимо задавать на данной стадии воронки продаж. При этом нельзя превращать диалог в допрос — менеджер должен внимательно выслушивать клиента и дать ему возможность задать все интересующие вопросы.

- Если собеседник не понял сказанного менеджером, следует сохранять спокойствие и не повторять второй раз подряд ту же фразу, а попытаться переформулировать её.
- Необходимо контролировать громкость речи при беседе по телефону или личной встрече — она не должна быть очень высокой или очень тихой.
- Во время беседы с клиентом по телефону или при личной встрече необходимо быть спокойным и уверенным, и в то же время — энергичным (но не суетливым).
- При общении в любом канале коммуникации (как по телефону, так и при личной встрече или общении в электронных каналах коммуникации) не нужно использовать «нежелательные фразы». Список нежелательных фраз, пояснение их вреда и альтернативные варианты приведены в Приложении 1 к данным правилам.
- После завершения разговора по телефону необходимо молчать на протяжении хотя бы 5 секунд (чтобы убедиться, что клиент уже не слышит ваши комментарии). После завершения личной встречи обсуждать её или другие темы необходимо только после того, как вы или клиент покинете территорию, на которой проходила встреча.

**7. Менеджер должен обязательно подвести итоги разговора** — в какой момент кто из собеседников должен выполнить те или иные договоренности, которые были достигнуты во время диалога с клиентом.

**8. Подробности каждого диалога с клиентом должны быть внесены в CRM.**

**9. Нельзя обещать клиентам во время любых диалогов того, что вы не сможете выполнить.**

**10. Итоговым завершением любого общения с клиентом должно быть корпоративная форма завершения диалога.**

Например:

- [ИМЯ клиента], я был очень рад побеседовать с вами! От имени [НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ] — компании-партнера Битрикс24 благодарю вас за звонок (встречу, письмо — в зависимости от канала коммуникации), и буду рад услышать (увидеть, прочитать) вас снова!

**11. Ответственность за соблюдение данные стандартов несет каждый сотрудник компании-партнера, который общается с клиентом напрямую — даже если это бухгалтер или руководитель компании-партнера. Конечную ответственность за соблюдением данных стандартов несет руководитель компании-партнера, чьи менеджеры и прочие сотрудники общаются с клиентами через следующие каналы коммуникации:**

- личные встречи
- телефонные звонки
- переписку по электронной почте
- социальные сети
- мессенджеры
- внутри продукта Битрикс24

## 3.2. Стандарты работы в Битрикс24.CRM.

Мы не представляем себе партнеров Битрикс24, которые работают со своими клиентами без использования CRM. И для эффективной и успешной деятельности мы предлагаем всем нашим партнерам использовать Битрикс24.CRM.

Вот основные выгоды для вас:

- Всем нашим партнерам мы бесплатно предоставляем NFR-версию (не для продажи) Битрикс24 с максимальным функционалом, включающим все возможности тарифа «Профессиональный» с некоторыми ограничениями. Нет нужды платить за любой другой альтернативный продукт. Более подробно о NFR-версии [здесь](#).
- Большинство клиентов выбирают Битрикс24 именно в качестве CRM. Поэтому ваша компания может быть примером для клиента (раз вы сами используете этот продукт, то и доверия вашему предложению будет больше).
- С помощью Битрикс24.CRM вы будете получать лиды (заявки от потенциальных клиентов). Мы бесплатно предоставляем нашим партнерам заявки на внедрение Битрикс24 от многочисленных заказчиков из разных стран — и получить их можно только в том случае, когда у вас установлена Битрикс24.CRM.
- Используя нашу CRM, вы получите все необходимые экспертные знания (и отработаете различные сценарии работы в CRM), которые позволят вам лучше и дороже продавать ваши услуги клиентам. Чем лучше вы сами разбираетесь в настройках CRM — тем ценнее будет ваш коммерческий опыт для ваших заказчиков.
- Работая в Битрикс24.CRM, вы сможете использовать и другие многочисленные полезные возможности Битрикс24 — CRM-маркетинг, Контакт-Центр, Сайты и многое другое. И все это будет работать в тесной интеграции с CRM.

Для ознакомления с возможностями Битрикс24.CRM следует изучить информацию:

- [ознакомление с основными возможностями CRM Битрикс24](#)
- [подробное описание возможностей Битрикс24.CRM](#). Просто введите «CRM» в строке поиска и получите ответы на большинство важных вопросов о возможностях нашей CRM
- [перечень приложений](#), которые можно интегрировать и использовать вместе с Битрикс24.CRM

- [проведенные вебинары по теме Битрикс24.CRM](#)

Для того, чтобы управление продажами у партнера Битрикс24 было наиболее эффективным и контролируемым, рекомендуется использование следующих правил:

**1. Все контакты клиентов партнера с момента старта сотрудничества с «1С-Битрикс» следует внести в CRM, вручную или с помощью [импорта контактов](#).**

Всю дальнейшую работу с клиентами нужно проводить с использованием Битрикс24.CRM, что позволит руководителям компании эффективнее руководить процессом продаж, а менеджерам по продажам — отслеживать статус и необходимые действия по каждому отдельному клиенту и эффективно закрывать максимум сделок.

Все наши партнеры могут установить приложение «Заявки от клиентов», и бесплатно получать целевые лиды от Битрикс24. Например, это могут быть заявки на внедрение Битрикс24. Работать с такими заявками можно только в Битрикс24.CRM — в приложении ваши менеджеры смогут видеть полный список заявок от потенциальных клиентов, и смогут взять отдельные лиды, после чего контакты клиентов будут экспортированы прямо в вашу Битрикс24.CRM. Подробнее о работе с заявками на внедрение Битрикс24 описано [на партнерском сайте](#) и в пункте 3.3 Книги продаж.

**2. Подключить к Битрикс24.CRM все основные каналы коммуникаций с клиентами** — телефонию, электронную почту, Контакт-Центр. Подробнее о подключении смотрите в [вебинаре](#).

**3. Настроить систему собственной лидогенерации для CRM Битрикс24**, и контролировать эффективность каждого канала привлечения клиентов и обработку каждого отдельного лида (по срокам обработки и результатам) каждым менеджером партнера.

**4. Настроить «Открытые линии»**, что позволит партнеру коммуницировать с максимальным количеством потенциальных клиентов, гарантированно отвечать на

их запросы и вопросы, и привлекать больше новых заказчиков. Подробнее об их настройке можно прочитать [на сайте Поддержки24](#).

## **5. Использовать возможности email-рассылок из CRM**

- [с помощью подключения личной электронной почты сотрудников партнера](#)
- [с помощью автоматизации и триггеров](#)
- с помощью [дополнительных сервисов](#), которые интегрируются с CRM Битрикс24

## **6. Использовать все возможности телефонии, интегрированной с CRM Битрикс24.**

Прочитать о возможностях интеграции IP-телефонии в Битрикс24 можно тут:

- [возможности Битрикс24](#) (на русском языке)

Подробнее о принципах использования телефонии в Битрикс24 и интеграции с CRM Битрикс24 можно прочитать [на сайте Поддержка24](#).

О дополнительных сервисах, которые позволяют максимально использовать возможности IP-телефонии в продукте Битрикс-24 можно найти больше информации [в списке приложений на сайте Битрикс24](#).

Партнерам также рекомендуется использовать CRM Битрикс24 для прозрачной и объективной отчетности менеджеров по продажам перед своими руководителями и отчетности отдела продаж перед руководителем компании. На основании объективных и беспристрастных данных по количественной активности и качественной эффективности менеджеров по продажам всем без исключения будет очевидно, кто из продавцов отработал хорошо, с какими группами клиентов была проведена наиболее продуктивная работа, и на какие каналы привлечения и сегменты клиентской базы партнеру необходимо обратить максимальное внимание. Во всем этом партнерам поможет CRM Битрикс24!

### 3.3. Стандарты работы в приложении «Заявки от клиентов».

Каждый день наши клиенты оставляют запросы на проведение консультаций по возможностям продукта и внедрение Битрикс24 на нашем сайте, в рекламных каналах, и даже из самого продукта. Компания «1С-Битрикс» собирает все заявки и передает их партнерам. Для того, чтобы партнеры могли работать с такими заявками прямо внутри своей CRM, наша команда разработала специальное приложение «Заявки от клиентов». С помощью него вы сможете не только пополнить свою базу новыми клиентами, но и контролировать запросы от ваших текущих.

#### **Установка и получение доступа к заявкам**

Установить приложение «Заявки от клиентов» на свой портал Битрикс24 вы можете прямо из [кабинета партнёра](#).

В приложении мы публикуем разные типы запросов от клиентов. И условия получения доступа к ним отличаются. Все они детально описаны в нашей [инструкции](#).

Для получения базового доступа с заявками на внедрение Битрикс24 необходимо:

1. Подписать по ЭДО [Заявление о присоединении к партнерской программе](#).  
Проделать эту процедуру для каждого вашего ЮЛ/ИП, если у вас их несколько.
2. Успешно пройти бесплатные онлайн-курсы [«Базовый курс партнера Битрикс24»](#), [«Менеджер по продажам Битрикс24»](#), [«Приложение с заявками от клиентов»](#).
3. Опубликовать карточку компании в списке партнеров на сайте bitrix24.ru.  
Условия публикации описаны в [этом разделе](#).

Обратите внимание! Сотрудник с сертификатами обязательно должен быть прикреплен к [карточке партнёра](#).

Доступ к заявкам на внедрение Битрикс24 будет открыт после выполнения условий.



## Типы запросов в приложении

Все заявки от клиентов мы объединили в несколько направлений:

- Битрикс24
- Персональные
- Заявки на покупку

У каждого из них есть своя специфика и особые условия работы.

### 1. Битрикс24

В этом направлении мы публикуем общий список заявок от клиентов на консультации, внедрение, поддержку и обучение по Битрикс24.

Эти запросы мы собираем через CRM-формы, опубликованные на нашем сайте, рекламе и даже внутри самого продукта. В описании каждой заявки мы фиксируем конкретный источник ее поступления.

Каждый запрос проходит тщательную модерацию с нашей стороны. Он верифицируется, обогащается и только после этого его видят наши партнёры.

Взять такой запрос в работу может сразу несколько интеграторов.

Поэтому важно не только оперативно отреагировать на него и связаться с клиентом, но и подготовить выгодное и интересное для него коммерческое предложение.

Обратите внимание! Скорость отображения заявки для конкретного партнера зависит от его статуса, показателя конверсии по работе с остальными клиентами, территориального расположения и прошлого опыта внедрения продукта.

### 2. Персональная заявка

Здесь публикуются запросы, адресованные конкретному партнеру.

Это заявки направленные из:

- списка партнеров на нашем сайте bitrix24.ru;
- портфолио конкретный компании на сайте bitrix24.ru;
- портала клиентов, привязанных к партнёру.

Такие заявки направляются только одному партнеру. Однако, срок реакции на такой запрос ограничен: если в течение 4 часов он не будет взят в работу, клиент сможет получить предложения от других компаний.

Для того, чтобы не пропустить такой запрос и вовремя среагировать на него, мы направляем партнёру отдельное уведомление на электронную почту с отдельного адреса [personal\\_order@1c-bitrix.ru](mailto:personal_order@1c-bitrix.ru).

#### **4. Заявки на покупку**

В этом направлении мы размещаем запросы на покупку продления лицензии от текущих клиентов партнёра. Подробный алгоритм работы с ними мы описали в [отдельной статье](#).

Обратите внимание на сроки реакции по этой заявке и особенности ее завершения!

#### **Процесс работы с приложением «Заявки от клиентов»:**

1. Выберите в списке заинтересовавший вас запрос. Кликните «Взять заявку» в приложении.
2. После этого на вашем портале автоматически создастся Сделка + Контакт по выбранной заявке. Изучите запрос клиента, подготовьте предложение для него и свяжитесь как можно оперативнее. Рекомендуем вам использовать для связи те каналы, которые обозначены в описании самого запроса.
3. При первом контакте с клиентом обязательно представьтесь, расскажите о том, что вы являетесь официальным партнером компании «1С-Битрикс», и что именно от нас вы получили запрос клиента.
4. Обязательно уточните все детали запроса клиента и предложите свои услуги: подбор продукта и презентацию его возможностей, помощь в создании и настройке портала, покупку коммерческого тарифа и т. д.
5. Ведите работу с клиентом в CRM Битрикс24: фиксируйте все детали ваших договоренностей в Сделке, планируйте следующие шаги в работе с клиентом и контролируйте их выполнение.

#### **Завершение сделки**

Любую сделку с клиентом необходимо завершить по итогам работы. И тут каждому

партнёру доступно 2 варианта:

- как успешная (выигранная);
- как неуспешная (проигранная).

Сделка может быть завершена успешно только в случае коммерческого сотрудничества с клиентом (продажа лицензии Битрикс24 или услуг интегратора по настройкам продукта/поддержке или обучению).

Для завершения успешной сделки обязательно укажите адрес портала клиента или его лицензионный ключ в соответствующих полях и заполните поле «Детали внедрения», указав предмет вашего договора. Только после этого сделка может быть учтена при подсчете вашей конверсии.

Если заключить договор с клиентом пока не удалось, сделку необходимо проиграть. При этом важно отметить поле «Причина провала».

Расстраиваться из-за проигранных заявок не стоит — вы всегда можете вернуться к ней и предложить клиенту более интересный вариант внедрения.

Мы связываемся с клиентами и проверяем все выигранные сделки.

На основании конверсии по закрытым успешно сделкам формируется рейтинг партнера. Он влияет на скорость показа заявок и лимиты по доступным запросам.

Помните! Все успешные заявки проходят проверку с нашей стороны. По факту закрытия таких сделок мы обязательно свяжемся с клиентом, чтобы проверить сотрудничество с партнером и получить оценку качества его работы.

### **Запреты и ограничения**

1. Заявки от клиентов в приложении недоступны индивидуальным предпринимателям, применяющим специальный режим налогообложения «Налог на профессиональный доход». Такие компании не имеют оснований для перепродажи, в т.ч. и лицензий на продукты 1С-Битрикс.
2. Запрещена избыточная нагрузка на приложение путем создания большого числа запросов как с использованием автоматизированных инструментов и специального ПО, так и в ручном режиме.
3. Сделка, созданная по заявке из приложения, может быть закрыта партнёром успешно и учтена при подсчёте конверсии только при условии заключения

нового коммерческого сотрудничества по продаже лицензий 1С-Битрикс или услуг партнёра, связанных с их настройкой или поддержкой.

4. В случае поступления партнёру персонального запроса от текущего клиента, с которым ранее уже был заключен договор, основанием для успешного завершения новой сделки может послужить только заключение нового договора на продление/расширение лицензии или продажи дополнительных услуг.
5. Компания 1С-Битрикс оставляет за собой право для подтверждения сделки с клиентом запросить соответствующие документы.
6. В приложении опубликованы запросы на внедрение продуктов компании 1С-Битрикс. Предлагать клиентам другие продукты запрещено.
7. Запрещена передача и перепродажа заявок и персональных данных клиентов третьим лицам.

В случае несоблюдения правил или иных замечаний к работе партнера со стороны компании 1С-Битрикс, доступ к приложению может быть ограничен.

## 3.4. Поддержка партнеров «1С-Битрикс». Рекомендации для партнеров по поддержке клиентов.

### Поддержка партнера компанией «1С-Битрикс»

Технические специалисты готовы оказать вам поддержку в онлайн-чатах в вашей NFR-лицензии (облако или коробка). **Для этого в поиске чатов введите «Поддержка Битрикс24»** и задайте свой вопрос.

Мы проанализировали текущий опыт общения и составили рекомендации, которые сделают ваше общение с поддержкой Битрикс24 эффективнее.

1) **Предоставляйте структурированные запросы.** Дайте максимально полное описание инцидента или пожелания:

- адрес Битрикс24, в котором возникла проблема,
- описание сути вопроса,
- последовательность действий, которую можно повторить,
- скриншоты или видео с демонстрацией.

Включите в ваш запрос технические подробности: какой используется браузер, какая операционная система, если ситуация проявляется в мобильной или десктоп версии, укажите это. По возможности приложите видео, на котором воспроизводится ситуация.

подавайте запросы, как IT-специалисты. Запрос «у меня не работает» или «не могу войти» — это запрос клиента. Опытный партнер знает, что он только затянет разбор, потому что нам все равно потребуются детали.

2) **Задавайте только один вопрос в рамках одной сессии.** Не стоит задавать в одном чате сразу несколько несвязанных вопросов. Этим вы замедляете ход разбора. Чат перенаправляется между разными департаментами, в истории диалога становится непонятно, к какому именно вопросу вы дали детали, в итоге путаются все (даже вы сами). Когда один вопрос решен, можно задавать следующий.

3) **Пишите через соответствующие каналы коммуникации:**

- запросы по облачной версии Битрикс24 любых ваших клиентов с вашего

партнерского NFR-портала;

- запросы по облачной версии Битрикс24 конкретного клиента с портала клиента, если у вас там роль Интегратора;
- запросы по коробочной версии ваших клиентов — из чата коробочной версии клиентов.

Когда вы пишете нам с множества клиентских аккаунтов, это только затягивает время разбора. Использую рекомендованные каналы коммуникации, вы ускоряете обработку чата.

- 4) **Следуйте советам консультантов**, даже если они кажутся очевидными или вам кажется, что они не помогут. Иными словами, сначала попробуйте сделать так, как рекомендуют (если еще не сделали), а потом переходите к следующим шагам. Вполне возможно, что специалисты уже видели множество запросов, подобных вашему, и этот совет в них уже помог.
- 5) **Пожалуйста, будьте вежливы**. Мы очень хотим помогать вам эффективно, но если общение начинается с оскорблений, то это никоим образом не ускорит, а, вероятнее всего, отложит решение вопроса на время, которое вы потратите на ругань. В самых крайних случаях мы оставляем за собой право отказать в поддержке тем, кто не соблюдает нормы делового общения.
- 6) Помните, что вы общаетесь с целой командой специалистов. **Если в соседнем чате у вас уже была дискуссия**, которая касается нового чата, **обязательно упомяните об этом, чтобы специалисты поняли**, что это связанные для вас темы. И при перенаправлении от специалиста к специалисту и с линии на линию нам требуется дополнительное время, чтобы разобраться с деталями и выявить причины, решить вопрос.
- 7) Помните, что **у чата есть срок действия** — пока там ведутся коммуникации. Если вам помогли и решили вопрос, пожалуйста, подтвердите это в явном виде. Если вы просто перестаете поддерживать диалог после того, как оператор вам ответил, мы делаем вывод, что предложенное решение вам помогло и закрываем чат. При необходимости вы всегда сможете снова открыть автоматически закрытый чат.

**Если вас интересует покупка лицензий и партнерская программа, то вы сможете использовать следующие каналы:**

- [info@1c-bitrix.ru](mailto:info@1c-bitrix.ru) — общие вопросы
- [sales@1c-bitrix.ru](mailto:sales@1c-bitrix.ru) — приобретение и лицензирование продуктов
- [partners@1c-bitrix.ru](mailto:partners@1c-bitrix.ru) — партнерская программа
- Онлайн-чат на сайте [partners24.1c-bitrix.ru](https://partners24.1c-bitrix.ru)

## 3.5. Часто задаваемые вопросы по Битрикс24 и партнерской программе.

### 1. В чем разница между коробочной и облачной версией Битрикс24?

Существует две версии Битрикс24 — облачная и коробочная. Коробочная версия называется 1С-Битрикс24, и представляет из себя программный продукт для установки на сервер внутри компании или на хостинг для индивидуальной настройки бизнес-логики, интерфейса, интеграции с «1С:ЗУП». Облачная версия называется Битрикс24, и ее не нужно отдельно устанавливать на сервера или компьютеры сотрудников компании — работать в интерфейсе облачной версии можно непосредственно через любой интернет-браузер. Также для использования облачной версии можно установить приложение Битрикс24, которое может быть использовано как на настольных компьютерах, так и на мобильных устройствах.

Помимо этого:

- Коробочная версия 1С-Битрикс24 включает в себя отличное от облачной версии количество пользователей (от 12 до 1000+), в то время как в различных тарифах облачной версии количество пользователей может быть ограничено (от 5 до 100), либо неограниченным.
- Коробочная версия включает в себя ряд опций по управлению бизнес-процессами, HR-платформой и возможности гибких настроек, которые недоступны ни в одном из тарифов облачной версии Битрикс24.

Преимущества коробочной версии перед облачной версией описаны [на сайте «1С-Битрикс»](#).

### 2. Какая стоимость различных тарифов Битрикс24?

Актуальную стоимость облачных тарифов Битрикс24 можно найти тут:

- [цены в России](#)
- [цены в Казахстане](#)
- [цены в Беларуси](#)

Актуальную стоимость коробочной версии 1С-Битрикс24 можно найти тут:

- [цены на коробочную версию для России](#)
- [цены на коробочную версию для Казахстана](#)
- [цены на коробочную версию для Беларуси](#)



### **3. В чем отличие между различными тарифами Битрикс24 (коробочная и облачная версии)?**

Сравнить различные тарифы облачной и коробочной версии Битрикс24 можно на [сайте](#) Битрикс24.

### **4. На какой срок можно приобрести Битрикс24?**

Лицензия на облачную версию Битрикс24 приобретается на определенный период. Обычно это 1 год, однако клиенты имеют возможность приобрести лицензию и на меньший срок (1 месяц, 3 месяца). После окончания срока действия лицензии необходимо приобрести новую лицензию (на выбранный клиентом срок) для возможности использования всех преимуществ платного тарифа. Возможно также приобретение более дорогостоящего тарифа, как в период действия существующего тарифа по [правилам, описанным на сайте Поддержки24](#), так и после окончания срока действия предыдущего выбранного тарифа.

Коробочная версия 1С-Битрикс приобретается сроком минимум на один год. Продлевать лицензию на использование коробочной версии необходимо для того, чтобы регулярно получать обновления.

- Более подробные правила продления лицензии на коробочную версию 1С-Битрикс24 описаны на [сайте «1С-Битрикс»](#)
- Юридические и технологические аспекты продления лицензии описаны на [сайте «1С-Битрикс»](#)

### **5. Могут ли клиенты приобрести отдельные компоненты Битрикс24?**

Приобретение отдельных элементов облачной версии Битрикс24 или коробочной версии «1С-Битрикс24», включенных в функционал продукта, невозможно.

[Подробнее – на сайте «1С-Битрикс»](#).

### **6. Какие приложения можно интегрировать с Битрикс24?**

С Битрикс24 можно интегрировать огромное количество приложений, которые разработаны специально для использования вместе с этим продуктом.

С подробным списком приложений для Битрикс-24 можно ознакомиться на [сайте Битрикс24](#).

### **7. Каким образом клиенты могут оплатить за Битрикс24?**

Рекомендуется приобретение Битрикс24 у партнеров — список партнеров можно найти на [сайте Битрикс24](#).

## **8. Что нужно для того, чтобы стать партнером Битрикс24?**

Принять участие в Партнёрской программе вправе:

- юридические лица, индивидуальные предприниматели, профессионально занимающиеся созданием, продажей, обслуживанием, поддержкой интернет-проектов, оказывающие услуги ИТ-консалтинга, услуги хостинга, занимающиеся распространением программного обеспечения:
  - студии веб-дизайна,
  - системные интеграторы,
  - консалтинговые компании,
  - «1С-Франчайзи»,
  - рекламные агентства и другие организации.

Для вступления в Партнёрскую программу необходимо заполнить [Анкеты на партнерском сайте «1С-Битрикс»](#). Сотрудники «1С-Битрикс» производят проверку Анкеты, и принимают решение о включении вас в Партнёрскую программу или об отказе. В случае необходимости сотрудники «1С-Битрикс» вправе запросить у компании-претендента дополнительную информацию и документы, подтверждающие данные, указанные в Анкете. Рассмотрение Анкеты, как правило, занимает не более трёх рабочих дней. В случае одобрения заявки компания-претендент получает по электронной почте уведомление о том, что Анкета проверена и одобрена, а также информацию о текущем Партнёрском статусе.

## **9. Какие статусы партнеров есть у Битрикс24?**

Партнерская программа Битрикс24 предусматривает несколько статусов Партнеров:

- Бизнес-партнер
- Золотой партнер

Каждый из этих статусов обладает рядом преимуществ и требований со стороны 1С-Битрикс. Подробнее информация о статусах и том, что они предоставляют партнерам и что требуется для их получения, находится в Партнерском соглашении, и не является публичной информацией.

## **10. В чем выгоды и преимущества партнеров Битрикс24?**

Партнеры Битрикс24 получают ряд преимуществ:

- Скидку на приобретение Битрикс24: 50% на облачную версию (не зависимо от статуса) и до 50% на коробочную (в зависимости от статуса партнера);
- вознаграждение от 20 до 50% с платежей клиентов при прямой покупке у «1С-Битрикс» (аффилиатская программа доступна для партнеров в России и Беларуси);
- предоставление клиентам дополнительного [бонуса](#) при продлении текущего коммерческого тарифа Битрикс24 или апгрейда.;
- бесплатные копии «Битрикс24» или «1С-Битрикс24: Корпоративный портал» для собственных нужд с целью использования для обучения и демонстрации возможностей потенциальным клиентам;
- бесплатное и онлайн-обучение разработчиков и менеджеров по продажам;
- представление партнёра на клиентском сайте;
- получение различных компетенций и статусов с возможностью выделиться в списке партнёров на клиентском сайте;
- получение заявок от потенциальных клиентов на внедрение Партнёром портала;
- документы с подтверждением статуса и прав;
- доступ к рекламным материалам по «Битрикс24»;
- поддержка маркетинговой активности в регионе Партнёра.

### **11. Где можно ознакомиться со списком партнеров Битрикс24?**

- [список партнеров в России](#)
- [список партнеров в Казахстане](#)
- [список партнеров в Беларуси](#)

### **12. Предусмотрена ли у «1С-Битрикс» отдельная поддержка для партнеров?**

Да, конечно. Партнеры 1С-Битрикс получают ответы на обращения в службу поддержки. Более подробно об этом написано в разделе 3.4 Книги продаж.

### **13. Какое обучение есть у «1С-Битрикс» для партнеров?**

Обучение для партнеров доступно в следующих форматах:

#### **а) Документация**

В разделе документации Партнеру предлагается полный перечень документов по установке, настройке и интеграции Программных продуктов «Битрикс24» и «1С-Битрикс24», а также инструкции по работе с отдельными модулями. Информация справочного характера представлена в API и пользовательской документации.

Документация, кроме онлайн версии (постоянно обновляемой), представлена и в виде файлов формата .chm (Windows Help) для изучения в оффлайн. Список обновлений документации отображается на [странице «Что нового?» на сайте для разработчиков «1С-Битрикс»](#).

Кроме этого, в блоге отдела документации ежемесячно выводится сводные данные обо всех изменениях и обновлениях. В разделе [«База Знаний»](#) Партнер может найти решение какой-то конкретной проблемы, имеющиеся в учебных курсах, блогах и форумах.

Документация доступна [на сайте для разработчиков](#).

## **б) Онлайн-курсы**

Специально для наших партнеров мы подготовили серию простых и понятных видеоуроков — о партнерской программе, продажах и внедрении Битрикс24. Представляем вам бесплатный [«Базовый курс партнера Битрикс24»](#).

После того, как вы пройдете [«Базовый курс партнера Битрикс24»](#), мы предлагаем вам углубить знания на следующих курсах:

- [Менеджер по продажам Битрикс24](#)
- [Аналитик](#)
- [Автоматизация цифровых рабочих мест](#)

Компания «1С-Битрикс» проводит бесплатное онлайн-обучение и сертификацию пользователей по программным продуктам «1С-Битрикс24» (коробочной и облачной версии). Курсы можно изучать сразу в полном объеме или по главам. В учебных курсах представлена также информация сценарного характера (как работать с системой и как решить ту или иную задачу). При успешном прохождении каждого курса сотрудник Партнёра получает сертификат.

Ознакомиться подробнее и пройти тестирование можно [на странице курсов](#).

## **14. Где можно просмотреть календарь мероприятий Битрикс24?**

[На партнерском сайте Битрикс24](#).

## 15. Где можно посмотреть вебинары Битрикс24?

Вебинары Битрикс24 (в том числе, уже состоявшиеся) можно посмотреть [на сайте Битрикс24](#).

## 16. Какие виды специализации или компетенции есть в партнерской программе Битрикс24?

Партнёрская программа «1С-Битрикс» предусматривает следующие виды компетенций:

- **Компетенция «CRM»** предоставляется партнерам, начиная со статуса «Бизнес-Партнер», успешно внедряющим CRM у клиентов в облачной или коробочной версии «Битрикс24». [Условия получения](#)
- **Компетенция «Битрикс24: Коробочная версия»** предоставляется партнерам, начиная со статуса «Бизнес-Партнер», успешно внедряющим коробочную версию сервиса «Битрикс24». [Условия получения](#)
- **Компетенция «Бизнес-процессы»** предоставляется партнерам, начиная со статуса «Бизнес-Партнер», успешно внедряющим бизнес-процессы для клиентов в облачной или коробочной версии «Битрикс24». [Условия получения](#)
- **Компетенция «Интеграция с 1С»** предоставляется партнерам, успешно разрабатывающим интернет-проекты, включающие взаимодействие или интеграцию с программными продуктами фирмы «1С». [Условия получения](#)
- **Компетенция «Крупные корпоративные внедрения»** отражает способность партнера разрабатывать большие и сложные проекты, и профессионально работать с крупными корпоративными клиентами. Под крупными проектами понимаются, как правило, масштабные и высоконагруженные интернет-ресурсы и сервисы: интернет-магазины, корпоративные сайты крупных предприятий, b2b-площадки и т. п. [Условия получения](#)
- **Компетенция «Решения для государственных организаций»** предоставляется партнерам:

Успешно создающим индивидуальные интернет-проекты на платформе «1С-Битрикс24» для органов власти, законодательных органов и органов местного самоуправления или их подразделений; проекта или целевой программы, реализуемой государственной организацией; территориально-

распределенной организации (например, ЗАГС), сайт государственного учреждения или предприятия (ГУП, МУП) и т.п. [Условия получения](#)

- **Компетенция «Интернет-магазин+CRM»**

Компетенция «Интернет-магазин + CRM» предоставляется партнерам, начиная со статуса «Бизнес-Партнер», успешно внедряющим коробочную версию сервиса [«Битрикс24»](#) и новый продукт Интернет-магазин + CRM. Компетенция дает дополнительную возможность привлечения клиентов, интересующихся внедрением данных продуктов. [Условия получения](#)

## **17. Какие виды маркетинговой поддержки есть у Битрикс24 для партнеров?**

Партнеры вправе принимать участие в публичных мероприятиях, проводимых компанией «1С-Битрикс», а также организовывать свои собственные. Правила участия в публичных мероприятиях «1С-Битрикс» и правила получения рекламных материалов изложены на сайте [«Маркетинговая программа поддержки партнёров»](#).

## **18. Как партнеры Битрикс24 получают лиды?**

Основным источником получения лидов для партнеров являются маркетинговые мероприятия, проводимые как самими партнерами, так и компанией «1С-Битрикс», а также заявки на приобретение Битрикс24 с сайтов самих партнеров.

Также партнеры могут получать от компании «1С-Битрикс» входящие заявки от потенциальных заказчиков, которые поступили непосредственно на сайт <https://www.bitrix24.ru/>.

В настоящий момент заявки от клиентов распределяются в специальном Приложении с заявками. Для доступа к Приложению с заявками необходимо:

- Подписать по ЭДО [Заявление о присоединении к партнерской программе](#). Прodelать эту процедуру для каждого вашего ЮЛ/ИП, если у вас их несколько.
- Успешно пройти бесплатные онлайн-курсы [«Базовый курс партнера Битрикс24»](#), [«Менеджер по продажам Битрикс24»](#), [«Приложение с заявками от клиентов»](#).
- Опубликовать карточку компании в списке партнеров на сайте bitrix24.ru.

Условия публикации описаны в [этом разделе](#).

Инструкция по установке приложения и дальнейшей работе с ним размещена на [партнерском сайте Битрикс24](#).

Также дополнительным источником лидов является публикация в списке партнеров ([RU](#), [KZ](#), [BY](#)), где клиент может оставить заявку на Битрикс24 конкретному партнеру.

Более подробно о работе приложения с заявками вы можете узнать в разделе 3.3 Книги продаж.

## **19. Какие условия публикации в списке партнеров Битрикс24?**

У наших партнеров есть возможность разместить информацию о своей компании на нашем сайте. Это дополнительный источник запросов на покупку Битрикс24, поэтому мы хотим быть уверенными, что клиенты попадут в надежные руки.

Поэтому для публикации на сайте партнерам необходимо выполнить ряд условий для подтверждения компетентности и профессионализма. Выбирайте сферу вашей специализации и следуйте [пошаговой инструкции](#).

## **20. Как связаться с партнерским отделом?**

E-mail:

- [info@1c-bitrix.ru](mailto:info@1c-bitrix.ru) — общие вопросы
- [sales@1c-bitrix.ru](mailto:sales@1c-bitrix.ru) — приобретение и лицензирование продуктов
- [marketing@1c-bitrix.ru](mailto:marketing@1c-bitrix.ru) — маркетинг/мероприятия/PR
- [partners@1c-bitrix.ru](mailto:partners@1c-bitrix.ru) — партнерская программа

## **21. Могут ли партнеры Битрикс24 получать вознаграждение в том случае, если клиент купил напрямую у «1С-Битрикс»?**

Да. Партнеры могут привлекать клиентов облачной версии «1С-Битрикс24» и получать фиксированную выплату за привлечение активного клиента и процент с продаж, когда клиент приобретет коммерческий тариф напрямую у компании 1С-Битрикс.

Участниками программы могут стать:

- юридические лица;
- индивидуальные предприниматели

Программа действует только для облачной версии продукта «1С-Битрикс24» на

сайте bitrix24.ru и только на территории России (для российской версии книги).  
Подробнее об Аффилиатской программе вы можете прочитать на [партнерском сайте Битрикс24](#).

Найти ответы на самые распространенные вопросы по партнерской программе Битрикс24 вы сможете [в разделе «Поддержка»](#).



### 3.6. Способы оплаты лицензий для партнера, правила выставления счетов и приема оплат от клиентов, цены и рассрочка платежей.

#### Способы оплаты лицензий для партнера.

При оформлении заказа партнер может воспользоваться следующими способами оплаты:

##### 1. Оплата через банк

Для получения документа на оплату необходимо оформить заказ на сайте <https://partners24.1c-bitrix.ru/buy>.

Моментом оплаты считается поступление денежных средств на расчетный счет «1С-Битрикс». Сроки поступления средств на наш счет зависят от банка, который проводит платеж.

##### 2. Банковская карта (MasterCard, VISA)

Мы принимаем платежи по кредитным картам следующих платежных систем:



Все операции по банковским картам осуществляются с помощью Банка-эквайера (Альфа-банк), обеспечивающего безопасность платежей на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard International.

**ВНИМАНИЕ!** Не допускается оплата услуг с помощью банковской карты лицом, не являющимся ее держателем.

Моментом оплаты считается поступление информации от оператора платежной системы.

##### 3. Оплата электронными деньгами

Оплата принимается через следующие платежные системы:



ВНИМАНИЕ! При оплате через терминалы комиссия платежной системы не включена в стоимость заказа!

Особенности оплаты через платежные системы:

[Лимит оплаты](#) через ЮMoney составляет не более 15 000 рублей для неидентифицированных пользователей системы и не более 250 000 рублей — для идентифицированных.

Информация о способах идентификации — [на сайте платежной системы](#).

Лимит оплаты через QIWI Кошелек составляет не более 15 000 рублей. [Подробнее об оплате через QIWI Кошелек](#).

Моментом оплаты считается поступление информации от оператора платежной системы.

#### **4. Грант** (60 000 руб. для РФ, 1900 бел. руб. для РБ).

Грантом могут воспользоваться новые партнеры Битрикс24. Грант действует 90 дней с момента получения статуса Бизнес-партнер. Чтобы получить грант, партнеру необходимо выполнить следующие условия: начать работать в «1С-Битрикс24» самостоятельно (получить NFR-лицензию на облачную версию «1С-Битрикс24»), пройти [«Базовый курс партнера Битрикс24»](#) и успешно сдать тест и разместить на своем сайте информацию об облачной версии «1С-Битрикс24». Если все условия для подключения гранта выполнены, с партнером связывается сотрудник компании «1С-Битрикс» и подключает грант.

Грантом можно оплатить любые лицензии Битрикс24 (облако и коробка).

Грант действует только при покупке лицензии для новых клиентов. При покупке необходимо указать адрес портала. Система убедится, что клиент ранее не использовал коммерческий тариф, для коробочной версии грант сработает на покупку лицензии (не на продление).

Если сумма счета **меньше** 60 000 рублей, то погасить грантом можно всю сумму, кроме **минимальной стоимости лицензии для партнера в 100 рублей**.

Если сумма счета **меньше** остатка по гранту, то можно погасить грантом всю сумму, кроме **минимальной стоимости лицензии для партнера в 100 рублей**.

Если сумма счета **больше** 60 000 рублей или остатка по гранту, то грантом можно погасить часть заказа, остальное доплатить денежными средствами.

**Через 90 дней после получения статуса Бизнес-партнер остаток по гранту сгорает.**

#### **5. Отсрочка платежа.** (только в РФ)

Партнер может воспользоваться отсрочкой платежа для заказа на сумму не более 70 000 рублей. Партнер узнает об отсрочке платежа в корзине. С отсрочкой платежа можно купить облачные лицензии Битрикс24.

С отсрочкой платежа можно оформить только 1 заказ на сумму не более 70 000 руб. Если сумма заказа превышает 70 000 рублей, то оформить заказ с отсрочкой нельзя.

Если у партнера уже сделан один заказ с использованием отсрочки (оплата по нему еще не прошла), то оформить еще один с отсрочкой он не сможет.

Партнеру дается 15 дней для оплаты заказа.

#### **6. Постоплата. Решение о подключении такой возможности для партнера принимает руководитель партнерского отдела.**

Партнер весь месяц получает лицензии мгновенно в момент оформления заказа. Партнер платит 1 раз за весь месяц за все лицензии, которые были ему отгружены.

Подключение к постоплатной схеме работы возможно после того, как партнер принял условия [«Партнерской программы «1С-Битрикс»](#) и прислал [«Заявление о присоединении»](#) к Партнерской программе «1С-Битрикс», используя ЭДО (Диадок, СБИС, Такском). Не все партнеры могут быть подключены к постоплате. На положительное решение могут влиять: срок партнерства с «1С-Битрикс», среднемесячный оборот компании (от 200 т.р.) по лицензиям «1С-Битрикс», наличие статусов «Лидер продаж» по конкретному региону/городу.

Окончательное решение о подключении партнера принимает директор по продажам ООО «1С-Битрикс».

Для работы по постоплате также важно соблюдение некоторых условий :

- 1) обмен документами осуществляется только по ЭДО (Диадок, СБИС, Такском);
- 2) строгие сроки оплаты ежемесячно — при неоднократном нарушении сроков

- оплаты партнер может быть возвращён на работу по предоплате;
- 3) к постоплатной схеме может быть подключено только 1 юридическое лицо (ЮЛ) партнера ;
  - 4) после подключения, для выбранного ЮЛ партнера работа возможна только по схеме постоплаты (то есть с этого ЮЛ нельзя будет делать заказы по предоплате);
  - 5) оплата за лицензий производится партнером в российских рублях в течение 3 (трех) рабочих дней после получения от 1С-Битрикс соответствующего Счета.
  - 6) существует определенный лимит по сумме закупок на месяц, рассчитываемый индивидуально для каждого партнера (исходя из среднемесячного оборота партнера по лицензиям);
  - 7) закупка Энтерпрайз-лицензий по постоплате возможна только если у партнера есть компетенция «Крупные корпоративные внедрения» и лимит позволяет.
  - 8) Оплата участия в конференциях и оплата экзаменов невозможна по постоплате (произвести оплату можно как от физ. лица или от другого ЮЛ, указанного в карточке партнера).

## Правила выставления счетов.

Для начала работы с одним из платных тарифов Битрикс24 («Базовый», «Стандартный», «Профессиональный», «Энтерпрайз»), либо перехода с тарифа Битрикс24 «Бесплатный» на один из платных тарифов, клиенту необходимо совершить оплату подходящего ему тарифа. Для этого у клиента есть несколько способов (в зависимости от страны), однако предпочтительным для партнеров является оплата по безналичному расчету на расчетный счет партнера.

Для получения от клиента оплаты рекомендуется выставить счет вне зависимости от того, предусмотрен данный пункт Договором между клиентом и партнером или не является обязательным. Наличие у клиента счета является дополнительным стимулом клиента оплатить партнеру.

Рекомендуется выставление счетов только после того, как клиент подтвердил свою заинтересованность в приобретении платного тарифа Битрикс24. Не нужно «спамить» и отправлять потенциальным клиентам счета в тех случаях, когда клиент находится на первых стадиях воронки продаж — выявления ЛПР и установления контакта с ним, или первоначального выявления потребностей клиента.

Допустимо выставление двух альтернативных счетов одному и тому же клиенту — на наиболее высокий по стоимости и возможностям пакет «Энтерпрайз» и на менее дорогой тариф («Профессиональный», «Стандартный», «Базовый»), чтобы дать клиенту возможность выбора.

При работе с клиентом, партнеру необходимо соблюдать ценовую политику компании «1С-Битрикс». **Предоставление самостоятельных скидок (демпинг) конечным пользователям от партнера согласно правилам Партнерской программы не допускается.**

Ответственность за контроль оплаты со стороны клиента несет менеджер, который ведет данного клиента и сделку. Активация платного тарифа Битрикс24 происходит только после подтверждения об оплате со стороны партнера — поэтому недопустимы ситуации «устного подтверждения» со стороны клиента, моментом оплаты считается зачисление полной суммы за выбранный тариф (с условием оговоренного срока действия тарифа) на счет партнера.

Если между партнером и клиентом возникла спорная ситуация по оплате (клиент утверждает, что оплата проведена, но партнер не получил оплату на счет), то рекомендуется попросить у клиента копию или электронную версию данного платежного поручения с отметкой банка об исполнении, после чего необходимо

обратиться в банк партнера для выяснения ситуации.

Крайне не рекомендуется принимать оплаты от клиентов иным способом, кроме перечисления банковским переводом на расчетный счет партнера. Оплаты клиентом на личные карты сотрудников партнера, перечислением электронных денег могут вызвать нестандартные конфликтные ситуации, и являются ненадежными и нежелательными для партнера.

Крайне рекомендуется после получения оплаты от клиента незамедлительно связаться с ним и подтвердить зачисление оплаты, поблагодарить клиента за проявленное доверие и объяснить ему сроки активации продукта, внедрения и обучения (если данное предусмотрено договором между партнером и клиентом).

## Цены и рассрочка платежей.

В соответствии с партнерской программой, партнёры могут продавать программную продукцию «1С-Битрикс» для конечных пользователей по ценам не ниже тех, что указаны на сайтах «1С-Битрикс» в соответствующих разделах на сайтах «1С-Битрикс» и Битрикс24.

Размеры скидок и прочих условий поощрения партнеров, которые действуют между «1С-Битрикс» и партнерами, ни в коем случае не должны быть известны клиентам партнеров. Эта информация является конфиденциальной и не может быть разглашена ни со стороны «1С-Битрикс», ни со стороны партнера.

Для всех партнеров рекомендуется продажа полного годового тарифа Битрикс24 (облачная версия), однако при необходимости партнеры вправе предоставлять клиенту возможность приобрести выбранный тарифный пакет на менее длительный срок (к примеру, 3 месяца). При этом, недопустимо предоставление рассрочки на выбранный срок действия тарифа — например, предоплатой 50% и пост-оплатой «после включения» — оплата должна быть проведена на полную сумму.

**Предоставление самостоятельных скидок (демпинг) конечным пользователям от партнера согласно правилам Партнерской программы не допускается!**

В случае возникновения инцидентов демпинга каждый эпизод рассматривается индивидуально. Если информация о таком факте подтверждается, то «1С-Битрикс» вправе:

- временно исключить Партнёра из Списка партнёров на сайте «1С-Битрикс» на 3 или 6 месяцев.
- приостановить совершение поставок продуктов «1С-Битрикс» до отдельного решения.
- прекратить партнерские отношения

Компания «1С-Битрикс» оставляет за собой право проведения контрольных закупок с целью выявления потенциальных случаев демпинга.

В случае, если для завершения сделки (в том числе, если речь идет о коробочной версии) необходима коррекция стоимости договора, во избежание вышеописанных санкций настоятельно рекомендуется либо связаться с менеджером «1С-Битрикс», который сопровождает данного партнера, либо использовать допустимые границы скидок.

«1С-Битрикс» поддерживает своих партнеров и дает им возможность предоставлять клиентам разрешенные скидки и бонусы.

### **Облачная версия Битрикс24.**

При покупке лицензий через партнерскую сеть Битрикс24, для клиентов, которые своевременно приобретут продление текущего коммерческого тарифа или перейдут на более высокий тариф, предусмотрены следующие бонусы:

- Дополнительные 14 дней в подарок при продлении тарифа на 12 месяцев
- Дополнительные 30 дней в подарок при продлении тарифа на 24 месяца

При понижении тарифа бонусные дни добавлены не будут.

Условия получения бонуса:

- Бонус срабатывает только при своевременном продлении текущего коммерческого тарифа или при переходе на более высокий тариф — если тариф приобретен не позднее, чем последний день работы текущего тарифа. Пример: Платный тариф заканчивается 28.09.2018, продление куплено на 1 год через партнера — применяется на портал до 27.09.2018 — бонус будет активирован.
- Тариф должен быть приобретен только через партнера. При покупке напрямую в «1С-Битрикс» клиент получит только оплаченный срок. Если заказ оформлен и оплачен партнером, то бонус активируется автоматически.

### **Скидки для государственных и учебных учреждений.**

Государственным организациям (в т. ч. органам местного самоуправления и учебным заведениям) в зависимости от формы собственности может быть предоставлена возможность приобрести программные продукты «1С-Битрикс» и [«1С-Битрикс24»](#) со скидкой **15%**. Скидка не распространяется на «Битрикс24» в облаке, решения из каталога Маркетплейс, а также на готовые решения, в стоимость которых скидка уже включена.

Скидка распространяется на продукты:



- Лицензии [«1С-Битрикс24» в коробке](#)
- Дополнительные опции к ним: продления, переходы

Скидка не распространяется на:

- Лицензии [«Битрикс24» в облаке](#)
- [Готовые типовые решения](#)
- подписку на [Битрикс24.Маркет](#)

Скидки для государственных и учебных учреждений не суммируются с другими предложениями по акциям, если это не указано отдельно.

## 4. Оценка эффективности сотрудников отдела продаж

### 4.1. Основные критерии эффективности (KPI) менеджера по продажам Битрикс24.

Для менеджеров по продажам партнеров Битрикс24 мы рекомендуем использовать следующие KPI — критерии эффективности их работы:

#### **1. Выручка от продаж Битрикс24 отдельного продавца.**

Рекомендуется использовать плановый показатель выручки от продаж и по итогам каждого отработанного продавцом месяца сопоставлять его с фактически достигнутым результатом. Плановый показатель выручки может быть как командным (одинаковым для каждого продавца отдела продаж), так и индивидуальным (в зависимости от опыта продавца, наличия у него большого количества лидов и горячих контактов, показателей предыдущих периодов).

Настоятельно рекомендуется анализировать эффективность продавцов не только по показателю суммарной выручки от продаж, но и разбивать этот показатель на:

- Выручку от продаж по лицензиям Битрикс24;
- Выручку от продаж услуг внедрения;
- Выручку от продаж услуг сложной разработки проектов;
- Выручку от продаж прочих услуг (консультации, обучение и т. д.)

Также можно разделить данные показатели на новые продажи (учитываются только оплаты клиентов, ранее не приобретавших Битрикс24) и повторные (учитываются оплаты клиентов, ранее приобретавших Битрикс24);

Эти показатели характеризуют финансовую эффективность менеджера по продажам.

#### **2. Количество заключенных сделок на продажу Битрикс24 (либо — количество заключенных договоров).**

Данный показатель — не финансовый, а количественный. Он может включать в себя как абсолютное количество оплат, так и абсолютное количество заключенных менеджером по продажам договоров, вне зависимости от того, прошла оплата по договору в текущем месяце, или была перенесена на следующий период.

Этот показатель характеризует количественную эффективность менеджера по

продажам.

### **3. Средний чек одной сделки (ARPA).**

Этот показатель насчитывается как относительный — выручка от продаж Битрикс24 отдельного менеджера по продажам делится на количество оплат, которые составляют эту сумму.

Это финансовый показатель, который характеризует эффективность отдельного менеджера по продажам в продажах более дорогих тарифных пакетов Битрикс24. Чем он выше, тем лучше этот продавец работает с дорогостоящими решениями, и его рекомендуется активно подключать к крупным сделкам.

### **4. Количество совершенных за отчетный период телефонных звонков (длительностью более 30 секунд).**

Данный показатель характеризует количественную активность менеджера по продажам, который занимается лидогенерацией, либо продажами по телефону. Рекомендуется использовать плановый норматив (например — не менее 40 таких звонков в течении рабочего дня, при условии, что в зону ответственности данного менеджера не входят личные встречи), и следить за его выполнением не раз в месяц, а ежедневно и еженедельно.

### **5. Количество проведенных за отчетный период личных встреч с клиентами.**

Данный показатель характеризует количественную активность менеджера по продажам, который занимается презентацией продукта и продажами на личных встречах. Рекомендуется использовать плановый норматив (например, не менее 5 личных встреч в течение недели), и следить за его выполнением еженедельно.

### **6. Относительная эффективность (конверсия в продажи).**

Этот показатель насчитывается, как деление количества продаж, совершенных одним менеджером, на количество активных переговоров, проведенных им в течение этого отчетного периода (например, телефонных звонков, личных встреч, или суммы этих двух показателей).

Чем выше этот показатель — тем эффективнее менеджер по продажам справляется с обработкой клиентской базы и достигает главного результата. Таких менеджеров рекомендуется мотивировать особо и ставить перед ними более высокие цели по количеству контактов, которые они совершают в течение отчетного периода.

## **7. Retention rate (процент удержания) для повторных продаж.**

Это относительный показатель, который определяется как процент оплат от тех клиентов, которые должны были продлевать свои тарифные планы в отчетном месяце (при условии рассрочки или окончании срока действия предыдущего приобретенного пакета) по отношению к полному количеству таких клиентов. Например, если в январе должно было состояться 10 оплат от клиентов, которые приобретали тарифные планы в рассрочку, либо срок действия их предыдущего тарифного пакета закончился в январе, а состоялось фактически 7 оплат от данных клиентов, то Retention rate (процент удержания) составляет 70%.

Этот показатель применим к тем менеджерам, которые работают с существующими платными клиентами и отвечают за продление их тарифных планов. Чем он выше — тем лучше; рекомендуемый минимальный уровень — не менее 65%.

## **8. Количество лидов, занесенных в CRM.**

Этот количественный показатель характеризует активность менеджеров, которые занимаются пополнением клиентской базы. В него могут входить как лиды, которые менеджер получил самостоятельно (например, в результате активной работы на конференциях, выставках и прочих мероприятиях), так и полученные в обработку входящие заявки от «1С-Битрикс».

## **9. Количество отправленных коммерческих предложений.**

Этот количественный показатель является промежуточным показателем эффективности, и характеризует условную эффективность менеджера, который работает с клиентами по телефону или при личных встречах. Наиболее важным будет высокая эффективность как по этому показателю, так и по показателю оплат от клиентов, получивших данные коммерческие предложения. Компания может анализировать конверсию (эффективность) продаж менеджера с учетом и этого показателя.

## **10. Количество проведенных Upgrade (перевода клиентов в течение отчетного месяца на более дорогостоящий пакет или на коробочную версию Битрикс24).**

Этот показатель характеризует эффективность менеджера по продажам в процедуре upsell (допродаж). При наличии таких сделок и высоком показателе у

отдельного менеджера рекомендуется подключать этого специалиста к процессу переговоров с перспективными крупными клиентами компании-партнера.

Все данные показатели являются рекомендуемыми, однако при условии их планирования, контроля и анализа компания-партнер с большой вероятностью будет более продуктивной и эффективной в продажах Битрикс24. Эти же показатели применяются для отчетности отдела продаж компании-партнера (при условии наличия у нее нескольких отделов — для отчетности каждого отдельного отдела) и являются критериями для определения эффективности работы компании-партнера в целом.

## 4.2. Отчетность менеджера по продажам перед руководителем отдела продаж. Отчетность отдела продаж перед руководителем компании.

Любая работа приносит максимально высокий результат тогда, когда она контролируется.

Для максимальной эффективности продаж у компании-партнера мы рекомендуем использовать следующие формы отчетности менеджера по продажам:

### 1. Выполнение планов.

Менеджер по продажам должен получить от руководителя в начале отчетного месяца индивидуальные планы по продажам. Эти планы могут включать в себя:

- Выручку от продаж по лицензиям Битрикс24;
- Выручку от продаж услуг внедрения;
- Выручку от продаж услуг сложной разработки проектов;
- Выручку от продаж прочих услуг (консультации, обучение и т. д.)

Также можно разделить данные показатели на новые продажи (учитываются только оплаты клиентов, ранее не приобретавших Битрикс24) и повторные (учитываются оплаты клиентов, ранее приобретавших Битрикс24):

- **Количество звонков/ количество личных встреч за отчетный месяц.**  
Рекомендуется использовать нормативные показатели (например, не менее 40 телефонных звонков длительностью не менее 30 секунд каждый в течение рабочего дня, и не менее 1 личной встречи с клиентом в течение рабочего дня) — в особенности в том случае, если в компании присутствует специализация менеджеров по продажам на телефонных переговорах и переговорах при личных встречах. При условии наличия такой специализации для соответствующего менеджера по продажам нормативный показатель должен быть максимально высоким.
- **Количество отправленных коммерческих предложений.**
- **Количество заключенных договоров.**
- **Количество полученных оплат от клиента.**

Последние два показателя не обязательно будут равны, поскольку могут быть оплаты по договору, которые не войдут в отчетный месяц.

По всем данным показателям рекомендуется проводить ежемесячную отчетность, а по показателям «Количество заключенных договоров» и «Количество полученных оплат от клиента» — еженедельную или ежедневную, на усмотрение руководителя компании или отдела продаж.

Все показатели должны анализироваться на основании внесенной в CRM информации. Ответственность менеджера за отчетность по своей работе заключается в своевременном и точном внесении информации о своих действиях по работе с клиентами в CRM.

## **2. Фактические показатели.**

Помимо анализа выполнения плановых показателей, рекомендуется также анализировать отчетность менеджера по продажам по следующим показателям:

- Средний чек.
- Конверсия продаж.
- Retention rate (процент удержания).
- Количество внесенных в CRM лидов.
- Количество проведенных Upgrade на более дорогостоящие тарифы или коробочную версию Битрикс24.

Данные показатели компания-партнер также может планировать для своих отделов и отдельных менеджеров по продажам, однако погрешность планирования здесь может оказаться выше, чем по показателям из пункта 1.

Менеджер по продажам не должен вручную считать данные показатели, они могут автоматически генерироваться в управленческой отчетности компании или непосредственно в CRM. Задача менеджера по продажам — понимать и уметь обосновать фактические результаты своей работы по данным показателям.

Для примера:

- чем выше средний чек, тем эффективнее данный менеджер в отчетном месяце продавал более дорогостоящие тарифные пакеты, либо полные годовые тарифные пакеты.
- чем выше конверсия продаж, тем эффективнее менеджер закрывал сделки по существующей клиентской базе.
- чем выше процент удержания, тем эффективнее менеджер отработал с текущими клиентами по их сопровождению и удержал их в статусе

существующих клиентов.

На основании отчетности по данным показателям эффективности рекомендуется использование способов материальной и нематериальной мотивации, принятой в компании, а также составление рейтингов продавцов.

Инструментом для составления рейтингов продавцов и идеями для использования средств нематериальной мотивации может служить пункт 4.3 Книги продаж для партнеров.

### **3. Отчетность отдела перед руководителем отдела/компании.**

По всем приведенным индивидуальным показателям отчетности необходимо также ежемесячно проводить отчетность отдела продаж (если у компании несколько отделов продаж — то каждого в отдельности) перед своим руководителем, либо руководителем компании.

Если отчет принимает руководитель компании, то ответственным за отчетность по приведенным (и прочим принятым в компании показателям) является руководитель отдела (либо ведущий менеджер по продажам в случае отсутствия руководителя отдела продаж).

Руководитель отдела должен собрать все показатели эффективности продаж за отчетный период и обосновать их руководителю компании, понимать причины их роста или падения в сравнении с предыдущими периодами.

На основании отчета отдела продаж рекомендуется корректировка планов компании на будущие периоды.



### 4.3. Рекомендуемые формы нематериальной мотивации.

Принципиально важный фактор, напрямую влияющий на эффективность работы сотрудника — признание и поощрение результатов его работы со стороны компании.

Помимо непосредственной материальной формы мотивации персонала (оклады и бонусы) мы настоятельно рекомендуем партнерам Битрикс24 использовать также нематериальную (или частично материальную) форму мотивации, в особенности для специалистов по продажам.

Рекомендуемые формы нематериальной мотивации:

#### **1. Дипломы «лучшим продавцам» по итогам квартала (трех отчетных месяцев) и года (календарного).**

Рекомендуется вручать такие дипломы лучшему (или нескольким лучшим, в зависимости от количества специалистов в отделе продаж) продавцу по итогам отчетного периода — квартала (три полных месяца) и года (двенадцать полных месяцев).

Оптимальный вариант — вручение дипломов в следующих «номинациях»:

- «Лучший продавец по сумме выручки от продаж»
- «Лучший продавец по привлечению клиентов» (сумма выручки только от продаж новым клиентам)
- «Лучший продавец по итогам удержания клиентов» (сумма выручки от повторных продаж, либо процент продлений контрактов, если в компании учитывается такой показатель, как Retention Rate и/или Churn Rate)
- «Максимальный средний чек» — лучший продавец по показателю самых высоких сумм сделок в среднем за отчетный период
- «Самая высокая конверсия» — лучший продавец по относительному показателю процента сделок от количества обработанных за отчетный период компаний/лидов (вне зависимости от суммы таких сделок)
- «Максимальный рост продаж» — лучший продавец по итогам роста выручки от продаж в отчетном периоде в сравнении с предыдущим периодом
- «Самый активный продавец» — максимальное количество звонков уникальным клиентам (либо личных встреч) за отчетный период

## **2. Поощрение за лучшие практики в работе.**

- «Идеальный звонок» — при условии, что компания записывает и анализирует телефонные разговоры с клиентами, определяются лучшие по эффективности и использованию ключевых тактик продаж звонки
- «Самая крупная сделка» — определяется и анализируется самая крупная сделка с отдельным клиентом за определенный период и проводится подробное обсуждение этапов этой сделки с поощрением продавца (диплом или похвала)
- «Лучший дебют» — поощрение для новых сотрудников, которые за отчетный период показали максимальный результат по одному или нескольким KPI, утвержденным в компании.
- «Выше всех ожиданий» — при условии существования в компании индивидуальных или командных планов продаж по утвержденным KPI, рекомендуется проводить поощрение отдельных продавцов или групп продавцов, которые перевыполняют плановые показатели за отчетный период.

## **3. Рейтинги продавцов.**

Рекомендуется вести ежемесячный рейтинг продавцов компании (если их больше, чем один) по нескольким ключевым критериям (KPI, утвержденные в компании), обновляемые каждый рабочий день. Оптимальные показатели для рейтингов:

- Выручка от продаж
- Количество звонков/личных встреч
- Процент выполнения индивидуального плана

## **4. Обучение, повышение квалификации.**

Рассматривая эффективные нематериальные способы мотивации персонала, нельзя обойти стороной такой важный инструмент, как обучение сотрудников. При грамотном подходе такой метод может стать ключевым фактором мотивации и повышения производительности труда. Кроме того, вы сможете разобраться с проблемой недостаточной квалификации персонала, сплотить коллектив, удержать и привлечь перспективных сотрудников.

Обучение можно проводить как персонально (занятия с конкретным сотрудником в индивидуальном порядке), так и с группой (обучение всего коллектива

эффективной работе в команде, проведение тренингов, курсов и т. д.).

Целеустремленные сотрудники, способные приносить доход, обычно любят развиваться.

## **5. Поддержание корпоративного духа.**

Корпоративы, туристические поездки, проведение спортивных соревнований — это традиционные формы мотивации, которые эффективно применяют многие компании. После нескольких таких мероприятий коммуникации в компании могут выйти на новый уровень.

Любой повод собрать коллег в неформальной обстановке расценивается как весомый управленческий инструмент, в который всегда закладывается какая-то стратегическая цель: прокачать определенные навыки, донести новые смыслы, открыть людям людей, их таланты и скрытые стороны, задать глобальные векторы.

## 5. Правила набора и обучения персонала продаж

### 5.1. Принципы набора новых продавцов в отдел продаж

Для того, чтобы выбрать наиболее подходящих кандидатов на позицию менеджера (специалиста) по продажам, руководителю рекомендуется учитывать следующие факторы:

#### **1. При изучении резюме:**

##### **1.1. История карьеры.**

Необходимо проанализировать профессиональный опыт кандидата. Если кандидат переходил из сферы продаж в процессные виды деятельности (финансовый менеджмент, инжиниринг, техническая поддержка и т. п.), вполне возможно, его компетенции продавца хромают, либо он недостаточно мотивирован на работу в сфере продаж, или, возможно, ориентирован на процесс, что является недопустимым для результативного менеджера по продажам. Нужно выяснить причины столь кардинальных перемен в его карьере на собеседовании и сделать правильные выводы, либо изначально не приглашать таких кандидатов на собеседования. Идеальный кандидат для продаж Битрикс24 будет иметь в карьерном списке компании по продаже услуг (рекламы, маркетинга, сервисов).

##### **1.2. Частота смены работодателя.**

Как правило, хороший «продажник» мотивирован на деньги и результат. Но, к сожалению, не всегда система мотивации для отдела продаж является прозрачной, понятной и справедливой. В условиях неадекватной мотивации менеджер по продажам «перегорает», как правило, через год-полтора работы. Возможны и другие объективные причины смены работодателя, поэтому впоследствии на собеседовании важно будет досконально выяснить, почему кандидат менял работу. Идеальный кандидат по продажам Битрикс24 будет иметь в резюме не менее двух компаний, в которых выступал продавцом, со стажем работы в таких компаниях не менее полутора-двух лет. Если у кандидата в послужном списке частые переходы из компании в компанию со стажем работы по несколько месяцев, не рекомендуется приглашение такого кандидата на собеседование.

### **1.3. Наличие мотивационного письма.**

Большим плюсом для потенциального кандидата будет ознакомление с продуктом Битрикс24 еще до собеседования и изложение своего видения продаж этого продукта, или своей заинтересованности в работе с продажами данного продукта.

## **2. На собеседовании**

### **2.1. Уровень предыдущих работодателей.**

Рекомендуется задать кандидату вопросы:

- **Численность компании-работодателя** (если работодателей было несколько, то рекомендуется расспросить о двух-трех последних).

Если кандидат работал преимущественно в крупных организациях, ему может оказаться «скучно» работать в небольшой компании.

- **Уровень клиентов, ЛПР, с которыми он общался ранее.**

Здесь опыт работы в крупных компаниях может оказаться преимуществом, так как такие организации ориентированы на ощутимые финансовые результаты и привлечение крупных ключевых клиентов, поэтому «продажники» там сильнее и опытнее. Конечно, бывают исключения — в этом случае нужно анализировать объемы продаж кандидата в рамках той или иной компании.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *«Готовы ли вы работать с большим количеством потенциальных клиентов с невысоким средним чеком сделки, или предпочли бы несколько потенциальных клиентов с крупным размером сделок?»*

### **2.2. Адекватная самооценка**

Этот критерий выражается в стоимости кандидата, в уровне его зарплатных ожиданий. Если менеджер по продажам хочет зарабатывать 20-40 тысяч рублей, значит, это не менеджер по продажам. Если менеджер по продажам ожидает ежемесячное финансовое вознаграждение в размере 300 тысяч рублей, это либо гениальный менеджер по продажам (таких очень мало), либо неадекватный человек.

Как понять, насколько адекватна самооценка кандидата?

Важно выяснить два момента:

- **Сколько кандидат зарабатывал на предыдущем месте работы.**

Возможно, его доход был близок к сумме, указанной им в резюме, тогда вопросов нет, все вполне объяснимо. Опять же: если кандидат не приукрашивает действительность. Это можно проверить, посмотрев вакансии компании, в которых работал кандидат и уровень оплаты данных вакансий, либо попросить у кандидата справку НДФЛ, если его доход на прошлом месте работы был официальным.

- **Важно также уточнять ожидания кандидата по пропорции оклад — бонусная составляющая дохода.**

Если кандидат называет сумму оклада, которая близка к ожидаемому им уровню дохода — это плохой показатель. Любой менеджер по продажам хочет зарабатывать, поэтому он будет привязывать свой доход к процентам от продаж. В процессе собеседования важно понять, ориентирован кандидат на оклад или готов привязать свое финансовое вознаграждение к достигнутым результатам.

Стоит отметить следующий негативный фактор при оценке кандидата: если кандидат озвучивает сумму своих ежемесячных расходов, это может говорить об его инфантильности и пассивной жизненной позиции.

Ключевой рекомендуемый вопрос кандидату: *«Вам удастся зарабатывать столько, сколько вы заслуживаете?»*

### **2.3. Навыки самопрезентации**

Этот вопрос требует тщательного и всестороннего рассмотрения. С одной стороны, если кандидат может себя грамотно позиционировать, это, безусловно, является плюсом. Но необходимо понимать, что кандидат мог просто тщательным образом подготовиться к собеседованию, или посетить достаточное их количество, прежде чем прийти к вам. С другой стороны, нужно не забывать о том, что собеседование — это, как правило, стресс для кандидата, в связи с этим, он не всегда может блеснуть яркой самопрезентацией. Поэтому в процессе ответов кандидата в большей степени следует обратить внимание на структурированность и последовательность повествования. Как негативные факторы следует рассматривать многочисленные отступления, уходы от ответов, манеру отвечать вопросом на вопрос, чересчур долгий, насыщенный многочисленными деталями, рассказ.

Ключевой рекомендуемый вопрос кандидату: *«Почему вы заинтересовались именно нашим предложением о работе?»*

#### **2.4. Уверенность в своих силах**

Успешный «продажник» полон уверенности в своих силах. Он продавал, продает и будет продавать. У него, как правило, нет негативного опыта продаж, он готов справиться с любой нестандартной ситуацией, в его багаже есть все, что необходимо для эффективных продаж. Настоящий «продажник» никогда не будет заранее готовиться к неудаче. Это можно понять по вопросам, которые он задает. Если они организационного характера или относятся к специфике продукта — можно вздохнуть свободно: кандидат не испытывает страха перед самим процессом продаж. Неуверенный в своих силах кандидат задает «гарантирующие» вопросы. Он спрашивает вас, предоставляется ли база клиентов, нужно ли делать «холодные звонки», что будет, если он не продаст, кто научит его специфике продаж данного продукта — это означает, что он либо не вполне компетентен, либо имеет негативный опыт продаж, а точнее, «непродаж».

Словом, если вопросы кандидата сводятся ко внешним факторам и возможным неудачам, — вряд ли перед вами сидит истинный продавец.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *«Опишите ваши сильные стороны как продавца?»*

#### **2.5. Азарт**

Попросите кандидата рассказать о самой сложной сделке в его профессиональном опыте. Хороший «продажник» расскажет об этом интересно, «вкусно», его глаза будут гореть, вспоминая о недавней победе. Еще азартный продавец, с высокой вероятностью, сам начнет озвучивать возможные варианты поиска клиентов для продажи Битрикс24, потенциальные рынки, на которых Битрикс24 востребован больше всего, спросит о конкурентах продукта. Он как будто уже работает здесь, он как бы «примеряет» на себя роль сотрудника, он уже видит перед собой поставленные цели и способы их достижения.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *«Как бы вы продавали Битрикс24 потенциальному клиенту?»*

## 2.6. Специфика продаж

Следует выяснить, насколько профессиональный опыт кандидата встроится в специфику продаж Битрикс24. Если кандидат работал, например, в консалтинге или продажах рекламы, ему будет достаточно легко (поскольку для него понятна сфера продажи услуг), но если он продавал дорогостоящую физическую продукцию (например, промышленное оборудование), то адаптироваться к продажам Битрикс24 такому продавцу может быть сложнее. Продукт и услуга — психологически разные вещи как для клиента, так и для менеджера по продажам. Довольно часто в резюме кандидатов встречаются организации с разным направлением деятельности. В данном случае риски неэффективной работы на новом месте существенно снижаются.

Если кандидат выстраивал дистрибуцию, ему будет сложно осуществлять прямые продажи, так как специфика существенно отличается.

Также можно отметить кандидатов с опытом работы в FMCG (торговые представители, работающие в «полях»): уровень переговоров на данном рынке обычно достаточно низкий.

B2B и B2C продажи не стоит жестко разделять по уровням сложности: взаимодействие с клиентами происходит на достойном уровне, в обеих сферах присутствует активный поиск клиентов, кроме того, B2C продажи имеют относительно недавнюю историю, поэтому в резюме кандидатов доля работы в продажах B2C, как правило, невелика.

Стоит также оценить цикл, динамику и объемы продаж на предыдущих местах работы кандидата. Например, в компаниях по предоставлению услуг сертификации цикл продаж может составлять от 1 года до 3 лет от проведения переговоров до оплаты услуг клиентом. Менеджер, умеющий вести длинный цикл продаж, с легкостью справится с коротким циклом (который более привычен для продаж Битрикс24), и воспримет его с радостью. На профессиональный опыт динамика продаж влияет незначительно.

Объемы продаж стоит выяснить, чтобы понять, не станет ли кандидату «скучно» заключать сделки на 20-50 тысяч рублей (5-10 тысяч гривен), если он привык продавать более дорогостоящие продукты с меньшим количеством сделок.

Ключевой рекомендуемый вопрос: *«Что, по-вашему, является самым важным фактором для потенциального покупателя Битрикс24, чтобы он принял решение о покупке?»*



Мы рекомендуем принимать решение о принятии кандидата на работу (для начала — пятидневное обучение, после которого партнер может принять решение о том, что кандидат ему подходит или нет) после того, как он даст устраивающие партнера ответы как минимум на 4 из шести ключевых вопросов, покажет высокие навыки презентации, явно продемонстрирует азарт в работе и покажет адекватную (и соответствующую рыночным требованиям и возможностям партнера) финансовую самооценку. Также рекомендуется оценить потенциальную командную работу продавца (если он будет демонстрировать явные конфликтные черты характера, с ним может быть трудно работать остальным сотрудникам коллектива партнера), и отсутствие явных вредных привычек.

## 5.1.1. Вакансия менеджера по продажам Битрикс24

### Что мы продаем?

Битрикс24 — это 5 полезных инструментов для бизнеса, которые помогают работать вместе, успевать вовремя и повышать продажи.

### Кого мы ищем?

Ищем целеустремленного менеджера по продажам, владеющего навыками продаж по телефону (входящие и исходящие звонки), опытом работы в CRM, который не боится трудностей, хочет много зарабатывать и будет рад присоединиться к нашей команде.

### Задачи:

- Работа с существующей клиентской базой (обработка заявок, продажи по исходящим и входящим, выставление счетов, контроль отгрузок);
- Оперативное взаимодействие с клиентами по вопросам продаж, решение текущих проблем и задач;
- Активная работа по поиску и привлечению новых клиентов (холодные звонки, специализированные базы, открытые источники, интернет);
- Ведение телефонных переговоров;
- Создание персонализированных коммерческих предложений;
- Продажа продуктов 1С-Битрикс;
- Выполнение плана по продажам и ведение отчётности.

### Требования:

- Опыт работы в колл-центре, либо отделе активных телефонных продаж (телемаркетинг);
- Способность делать большое количество исходящих телефонных звонков (не менее 80 в течение дня).
- Знание и применение на практике техник продаж;
- Целеустремленность, нацеленность на результат;
- Стрессоустойчивость, умение вести сложные телефонные переговоры;
- Желание хорошо зарабатывать и помогать людям.

### **Что мы предлагаем?**

- позицию менеджера по продажам Битрикс24
- работу с продуктами, которыми пользуются миллионы компаний в мире;
- слаженный, профессиональный, трудолюбивый коллектив;
- оформление по ТК РФ, «белая» заработная плата;
- возможности для роста и обучения;
- удобный офис в \_\_\_\_\_;
- прочие плюшки (спортзал, обучение английскому, вкусные обеды и т. д., зависит от возможностей компании).

### **Когда можно будет приступить?**

Отправьте нам свое резюме на электронный адрес \_\_\_\_\_ и подтвердите свою готовность работать с полной отдачей на собеседовании!

## 5.1.2. Вакансия ведущего менеджера по продажам Битрикс24

### Что мы продаем?

Битрикс24 — это 5 полезных инструментов для бизнеса, которые помогают работать вместе, успевать вовремя и повышать продажи.

### Кого мы ищем?

Ищем ведущего менеджера по продажам, владеющего навыками продаж по телефону (входящие и исходящие звонки), опытом работы в CRM, готовностью обучать и контролировать менеджеров по продажам, со стремлением расти профессионально и карьерно, который не боится трудностей, хочет много зарабатывать и будет рад присоединиться к нашей команде.

### Задачи:

- работа с ключевыми клиентами компании (входящие/исходящие заявки);
- проведение переговоров по телефону, встреч в офисе и на территории клиентов;
- развитие направления Битрикс24 в компании;
- управление проектами;
- создание персонализированных коммерческих предложений;
- продажа корпоративных (коробочных) и облачных решений Битрикс24;
- контроль оплаты и договорной работы с клиентами;
- выполнение ежемесячного плана по продажам;
- ведение внутренней отчетности;
- помощь руководителю в найме и обучении специалистов по продажам;
- готовность быть наставником для новых сотрудников.

### Требования:

- высшее образование;
- уверенность в себе;
- высокий уровень ответственности;
- аналитический склад ума;
- нацеленность на результат;
- опыт активных продаж по телефону;

- грамотная речь;
- стремление к приобретению новых знаний, постоянному самосовершенствованию;
- умение работать в сжатые сроки;
- умение планировать свою работу.

### **Что мы предлагаем?**

- позицию ведущего менеджера по продажам Битрикс24;
- работу с продуктами, которыми пользуются миллионы компаний в мире;
- слаженный, профессиональный, трудолюбивый коллектив;
- оформление по ТК РФ, «белая» заработная плата;
- возможности для роста и обучения;
- удобный офис в \_\_\_\_\_;
- прочие плюшки (спортзал, обучение английскому, вкусные обеды и т. д., зависит от возможностей компании).

### **Когда можно будет приступить?**

Отправьте нам свое резюме на электронный адрес \_\_\_\_\_ и подтвердите свою готовность работать с полной отдачей на собеседовании!

### 5.1.3. Вакансия руководителя отдела продаж

#### Что мы продаем?

Битрикс24 — это 5 полезных инструментов для бизнеса, которые помогают работать вместе, успевать вовремя и повышать продажи.

#### Кого мы ищем?

Нам нужен амбициозный и опытный руководитель отдела продаж, владеющий навыками менеджмента и личных продаж. Приветствуется опыт личных продаж по телефону (входящие и исходящие звонки) и на личных встречах, опыт работы в CRM, готовность и умение обучать, мотивировать и контролировать менеджеров по продажам.

#### Задачи:

- управление отделом продаж, постановка целей и стремление добиваться их достижения вместе с командой продавцов;
- формирование планов продаж, разработка мер по их достижению;
- консультирование, организация эффективных переговоров и сделок с ключевыми клиентами по продуктам «1С-Битрикс», в первую очередь Битрикс24;
- разработка и внедрение мероприятий, направленных на повышение уровня продаж и анализ их эффективности;
- обучение команды продажам, мониторинг, анализ работы сотрудников;
- контроль работы менеджеров в CRM, постановка заданий;
- оценка эффективности работы менеджеров по продажам;
- контроль оплаты и договорную работу с клиентами отдела продаж в целом;
- ведение отчетности отдела продаж;
- найм и обучение специалистов по продажам;
- готовность быть наставником для новых сотрудников.

#### Требования:

- высшее образование;
- опыт работы руководителем отдела продаж;
- знание техник и технологий продаж;
- успешный опыт личных продаж, в том числе холодные звонки, активные

- продажи;
- аналитический склад ума;
  - развитые коммуникативные и управленческие навыки, способность самостоятельно принимать решения;
  - умение сплотить и увлечь команду.

### **Что мы предлагаем?**

- позицию руководителя отдела продаж Битрикс24;
- работу с продуктами, которыми пользуются миллионы компаний в мире;
- слаженный, профессиональный, трудолюбивый коллектив;
- оформление по ТК РФ, «белая» заработная плата;
- возможности для роста и обучения;
- удобный офис в \_\_\_\_\_;
- прочие плюшки (спортзал, обучение английскому, вкусные обеды и т. д., зависит от возможностей компании).

### **Когда можно будет приступить?**

Отправьте нам свое резюме на электронный адрес \_\_\_\_\_ и подтвердите свою готовность работать с полной отдачей на собеседовании!

## 5.2. План обучения нового сотрудника, хронометраж первой рабочей недели.

### **09:00 — 10:00**

Очное общение наставника (руководителя) с новыми менеджерами, постановка задач на день, отработка речевых шаблонов и скриптов в виде ролевых игр. Ответы на вопросы.

### **10:00 — 10:10**

Постановка в Битрикс24 новичку заданий на день.

### **10:10 — 17:00**

Менеджер выполняет задания. Самостоятельная работа по изучению ресурса и техникам продаж.

### **17:00 — 18:00**

Очное общение наставника (руководителя) с новыми менеджерами, проверка выполнения заданий, ответы на вопросы, отработка речевых шаблонов и скриптов в виде ролевых игр. Домашнее задание.

Все материалы для обучения менеджеров по продажам размещены в Книге продаж для партнеров Битрикс24 и на сайтах:

- [партнерский сайт Битрикс24](#)
- [Академия Битрикс24](#)



## День 1-й.

### 09:00-10:00

Знакомство нового сотрудника (сотрудников) с компанией и рабочим местом. Оглашение регламента работы на протяжении 3 дней обучения. Адаптация менеджера к рабочему месту (создание эл. почты и профиля в Битрикс24).

### 10:00-10:10

Отправка материалов и заданий новичку в Битрикс24:

- Видеоурок [«Начало работы в Битрикс24»](#)
- [Модификации продукта, тарифы и возможности](#)
- Ознакомление с Книгой продаж:
  - изучение пункта 1.1 «Зачем нужен Битрикс24», 1.2 «Битрикс24 — клиенты и конкурентные преимущества»
  - изучение пункта 2.1 «Воронка продаж»
  - изучение пункта 3.1 «Стандарты обслуживания и общения с клиентами»
- Вебинар [«Эффективная работа компаний в Битрикс24»](#)
- Курс [«Менеджер по продажам Битрикс24»](#) (обучение рассчитано на 1-2 дня)

### 10:10-17:00

Самостоятельное изучение материала новичком. Подготовка вопросов руководителю/наставнику по задачам, которые клиенты решают с помощью Битрикс24.

### 17:00-18:00

Ответы на вопросы по пройденному материалу.

Практическое задание: рассказать руководителю о продукте Битрикс24, рассказать про модификации, тарифы и возможности, о преимуществах, воронке продаж продукта Битрикс24.

**Домашнее задание.** Изучить профессиональные термины, стандарты обслуживания клиентов.

## День 2-й.

### 09:00-10:00

Проверка домашнего задания. Ответы на вопросы. Знакомство с системой вознаграждения для менеджеров по продажам.

### 10:00-10:10

- Отправка материалов и заданий новичку в Битрикс24
- Видеоурок [«Управление задачами в Битрикс24»](#)
- Изучение пункта 3.2 «Стандарты работы в CRM из Книги продаж»
- Видеоурок [«Начало работы с Битрикс24.CRM»](#)
- Вебинар [«Контакт-центр: всё общение с клиентами из CRM»](#)
- Вебинар [«Автоматизация продаж в CRM»](#)
- Изучение речевых модулей корпоративного приветствия клиентов при входящем и исходящем звонках
- Изучение пункта 2.2 «Выявление ЛПР, обход секретаря, речевые модули» (Книга продаж)
- Изучение пункта 2.3 «Речевые модули на выявление потребностей» (Книга продаж)

### 10:10-17:00

Самостоятельное изучение материала новичком.

### 17:00-18:00

Ответы на вопросы по изученному за день материалу. Ролевая игра на выявление ЛПР.

**Домашнее задание:** самостоятельно выучить модули корпоративного приветствия клиентов при входящем и исходящем звонке. Выучить скрипт выявления ЛПР и обхода секретаря при холодном звонке, выучить скрипт знакомства с ЛПР

## День 3-й.

### 09:00-10:00

Проверка домашнего задания. Ответы на вопросы.

Ролевая игра на отработку навыков приветствия (речевой модуль корпоративного приветствия клиента при исходящем и входящем звонках). Ролевая игра отработка навыков приветствия, выявления ЛПР, обхода секретаря, знакомство с ЛПР.

Оглашение практического задания на день.

### 10:00-10:10

Отправка материалов и заданий новичку в Битрикс24:

- Изучение пункта 2.4 «Речевые модули на преодоление возражений» (Книга продаж)
- Изучение пункта 2.6 «Закрытие сделки» (Книга продаж)
- Изучение пункта 4.1 «Критерии эффективности (KPI) менеджера по продажам Битрикс24» (Книга продаж)
- Изучение пункта 3.6 «Способы оплаты лицензий для партнера, правила выставления счетов и приема оплат от клиентов, цены и рассрочка платежей» (Книга продаж)
- Изучение пункта 3.5 «Часто задаваемые вопросы по Битрикс24 и партнерской программе»

### 10:10-17:00

Самостоятельное изучение материала новичком.

### 17:00-18:00

Ответы на вопросы по изученному за день материалу. Анализ выполнения практических заданий за день. Ролевая игра на отработку навыков выявления потребностей клиента.

**Домашнее задание:** выучить по 2 речевых модуля на преодоления возражений «Это дорого», «сейчас кризис», «нам это не нужно» и «Дайте скидку!». Выучить речевые модули по закрытию сделки в случае беседы с генеральным директором компании, директором по продажам/руководителем отдела продаж и HR-директором/руководителем отдела кадров. Подготовиться к 5 холодным звонкам по выбранным руководителем компаниям с целью выявления ЛПР.

## День 4-й.

### 09:00-10:00

Проверка домашнего задания. Ответы на вопросы.

Ролевая игра на отработку навыков преодоления возражений клиента.

Оглашение практического задания:

- сделать 5 звонков клиентам с неизвестными ЛПР. Актуализировать данные компаний в CRM и выявить ЛПР.
- сделать 3 звонка клиентам с известными ЛПР, не отправлявшими запросы на Битрикс24. Цель звонков — установление контакта с ЛПР и выход на выявление потребностей, назначение встречи.
- сделать 3-5 звонков клиентам, отправлявшим запросы на Битрикс24. Цель звонков — установление контакта с ЛПР и выявления потребностей, назначение встречи.

Тестирование по курсу «Менеджер по продажам».

### 10:00-13:00

Звонки клиентам по практическому заданию.

### 14:00-15:00

Анализ качества сделанных звонков вместе с руководителем, работа над ошибками. Ролевая игра на тему «Преодоления возражения» — отработка возражений, которые звучали в звонках, ролевая игра на тему «Выявление потребности» — отработка вопросов ЛПР.

### 15:00-16:00

Оглашение нового практического задания: сделать 5 звонков существующим клиентам компании (владельцам платных пакетов Битрикс24) с опросом удовлетворенности. Необходимо задать вопрос, как оценивают продукт Битрикс24 клиенты по 10-бальной шкале, и вопрос, порекомендовали бы клиенты компанию-партнера и Битрикс24 своим знакомым (если оценка от 7 до 10), или вопрос, что необходимо улучшить в продукте или сервисе компании-партнера (если оценка от 1 до 6). Подготовка к заданию.

**16:00-17:30**

Выполнение практического задания — звонки 5 существующим клиентам Битрикс24.

**17:30-18:00**

Подведение итогов дня, ответы на вопросы.

## **День 5-й.**

### **09:00-10:00**

Ответы на вопросы.

Ролевая игра на отработку навыков преодоления возражений клиента.

Оглашение практического задания:

- сделать 10/15 (в зависимости от наличия в базе) звонков клиентам, использующим бесплатную версию Битрикс24. Цель звонков — установление контакта с ЛПР и выявление удовлетворенности продуктом.

Подготовка к аттестации.

### **10:00-13:00**

Звонки клиентам по практическому заданию.

### **14:00-15:00**

Анализ качества сделанных звонков вместе с руководителем, работа над ошибками. Ролевая игра на тему «Выявление потребности» — отработка вопросов ЛПР.

### **15:00-16:00**

Проведение аттестации. Самостоятельное заполнение менеджером аттестационного листа.

### **16:00-17:00**

Анализ выполнения менеджером аттестационного задания, подведение итогов обучения.

### **17:00-18:00**

Подведение итогов дня, ответы на вопросы.

### 5.3. Аттестационный лист нового сотрудника

ФИО сотрудника \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_

| № | Вопрос   | Ответ (варианты ответа)  |
|---|--|--|
| 1 | Какие существуют тарифы Битрикс24 и в чем их основные отличия? |  |
| 2 | Перечислите 5 основных инструментов, которые есть в Битрикс24. |  |
| 3 | Существуют ли скидки на облачную версию?                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Да, если вы решите организовать у себя акцию.</li><li>• Нет, скидки на «облако» не предоставляются, за исключением акций от 1С-Битрикс.</li><li>• Да, если вы государственная организация.</li></ul>   |
| 4 | В каких случаях возможна скидка на коробку для клиентов?       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Если клиент каждый год покупает продление лицензии</li><li>• Если ваш клиент представляет интересы государственных учреждений</li><li>• Если клиент покупает лицензию для крупных корпораций</li><li>• Если клиент берёт сразу несколько лицензий</li><li>• Во время акций от компании «1С-Битрикс»</li><li>• Если клиент является вашим постоянным клиентом и просит скидку</li></ul> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 5 | Какую сферу бизнеса охватывает Битрикс24?                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Медицина, финансы</li> <li>• Школы, детские сады</li> <li>• Любой тип бизнеса</li> <li>• Торговля</li> <li>• Салоны красоты</li> </ul>  |
| 6 | Какие основные конкурентные преимущества Битрикс24?                | <p>Можно выбрать несколько вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самый простой продукт</li> <li>• Богатая функциональность</li> <li>• Самый дешевый вариант на рынке</li> <li>• Оплата за «компанию», а не за лицензии на каждое рабочее место</li> <li>• Большая и профессиональная партнерская сеть</li> </ul>                             |
| 7 | Одно из важнейших правил, позволяющее помнить о клиентах?          | <p>Выберите ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нанять эффективных менеджеров, которые не забывают своих клиентов</li> <li>• Вести клиентов в CRM</li> <li>• Вести список клиентов в своем персональном блокноте или на компьютере</li> <li>• Систематически общаться с ними по почте</li> <li>• Собирать всех в Excel</li> </ul>              |
| 8 | Перечислите правильную последовательность этапов продаж Битрикс24. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установление контакта, Презентация, Закрытие сделки</li> <li>• Выявление потребностей, Работа с возражениями, Закрытие сделки</li> <li>• Презентация, Работа с возражениями, Закрытие сделки</li> <li>• Установление контакта, Выявление потребностей, Презентация, Работа с возражениями, Закрытие сделки</li> </ul> |



|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   |  |
| 9  | Зачем выявлять потребности?   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чтобы лучше презентовать ему продукт</li> <li>• Чтобы понять, разбирается ли клиент в продукте</li> <li>• Действительно, не нужно. Мы и так знаем, как лучше продавать Битрикс24</li> <li>• Чтобы лучше понять его проблемы и потребности, и провести качественную презентацию</li> </ul>   |
| 10 | Как лучше всего работать с возражениями?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если клиент начинает спорить — то он не купит, нет смысла тратить на него время</li> <li>• Нужно переубедить клиента, что он ошибается</li> <li>• Нужно сперва присоединиться к возражению клиента, и потом с помощью вопросов и скриптов по работе с возражениями преодолеть возражения</li> <li>• Лучше всего пригласить коллег, чтобы они помогли помочь с возражениями клиента</li> </ul> |
| 11 | <p>Выберите одно из нижеперечисленных возражений и опишите, как бы вы его отработали</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Я подумаю»</li> <li>• «Это дорого»</li> <li>• «Сейчас кризис»</li> </ul> |  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  |   |
| 12 | Какая главная цель холодного звонка?                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продать Битрикс24</li> <li>• Установить контакт с секретарём</li> <li>• Договориться о встрече с ЛПР</li> </ul>  |
| 13 | Как выглядит основная схема при продажах по телефону?      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Выявить ЛПР. 2. Познакомиться с ЛПР и договориться о встрече</li> <li>• 1. Совершить «обход секретаря». 2. Познакомиться с ЛПР и договориться о встрече</li> <li>• 1. Договориться с секретарём о встрече или назначить встречу с ЛПР через секретаря</li> <li>• 1. Выявить ЛПР. 2. Совершить «обход секретаря». 3. Познакомиться с ЛПР и договориться о встрече</li> </ul> |
| 14 | Какие фразы необходимо использовать при завершении сделки? | <p>Возможен множественный выбор:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Акция</li> <li>• ну вы как решите, напишите нам!</li> <li>• если в целом мы договорились, то какие предпринимаем дальнейшие шаги?</li> <li>• ну все созвонимся!</li> <li>• вам хотелось бы оформить тариф только на шесть месяцев или сразу на 12?</li> </ul>   |

**Комментарии  
руководителя** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**Отметка о прохождении обучения**

**Прошел**

**Не прошел**

**Подпись**

**руководителя** \_\_\_\_\_ **ФИО** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение 1 к Стандартам общения и обслуживания клиентов партнеров  
Битрикс24.

| Нежелательные фразы                           | Объяснения   | Желательные фразы  |
|---|--|--|
| «Вы должны...»                                | Серьезная ошибка. Ваш Клиент Вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче.   | «Для Вас имеет смысл...»; «Лучше всего для Вас...»; «Вам необходимо...»; «...закljučается в следующем»...  |
| «Я не знаю»                                   | Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашим профессиональным качествам и к Компании в целом столь быстро и основательно.           | <p>Прежде всего, Ваша работа заключается в том, чтобы знать ответ на вопрос Клиента или знать КТО знает.</p> <p>«Оставайтесь, пожалуйста, на линии, сейчас я уточню для вас эту информацию», «Вы можете подождать на линии, сейчас я уточню для вас эту информацию?»</p> <p>При переключении на другого Специалиста: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я соединю Вас со Специалистом ...» и при соединении со Специалистом передаем информацию о цели обращения Клиента.</p> |
| «Вы не подскажете...», «Не могли бы Вы...»... | Отрицательные словесные конструкции крайне нежелательны и негативно влияют на исход разговора.   | Стройте предложения, используя утвердительные и позитивные конструкции, без условного наклонения: «Мне важно уточнить...»; «Подскажите/Назовите/Уточните, пожалуйста...»...  |
| «Мы не сможем этого сделать»                  | Если это действительно так, Ваш потенциальный Клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что его новый разговор сложится более удачно. | Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуются всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что Вы можете сделать, а не на обратном.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| «Нет»  | «Нет» произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется.  | «Нет..., но...» или «Нет..., при этом...». «Мы не в состоянии выплатить Вам компенсацию, но готовы заменить Ваш терминал» или «Я понимаю, с чем связана ситуация\в чем заключается вопрос, при этом существуют правила/инструкции, которым мы следуем».        |
| «Подождите секунду»  | За секунду Вы вряд ли успеете. Не давайте ложных обещаний, т.к это вызовет только раздражение Клиента.  | «Оставайтесь, пожалуйста, на линии...Спасибо, что оставались на линии».<br>Во время непродолжительной паузы (менее 20 секунд) можете сообщить Клиенту о своих действиях: «Загружаются Ваши данные»; «Формируется отчет»; «Происходит обновление информации»... |
| «Я же уже Вам сказал(а)»...  | Нравоучительный тон вызовет резко негативную реакцию Клиента и может привести к конфликту.  | Стройте предложения утвердительными и позитивными конструкциями: «Как я говорил (а) ранее...»; «Давайте, я подытожу Вам информацию...»...  |
| «Проблема», «Трудности»  | Отрицательная лексика крайне нежелательна и негативно влияют на исход разговора.  | Используйте позитивную и нейтральную лексику: «вопрос», «ситуация»...  |
| «э-э-э», «гм» и слова-паразиты: «как бы», «на самом деле», «значит»... | Чаще всего возникают с целью подобрать уместное слово при спонтанной речи или при обдумывании. Они не создают комфорта при общении, затягивают разговор, снижают эффект сказанного, а также раздражают. | Необходимо говорить четко, а также досконально знать и разбираться в информации (Сценариях ведения разговора).   |
| Мужчина,<br>Женщина,<br>Молодой человек                                | Во время приветствия Вы должны уточнить у Клиента как к нему можно обращаться   | Имя Отчество   |
| «Вы все сделали неправильно»   | Клиент для того и звонит, что у него возникли трудности. Помогите ему все сделать правильно   | «Вы правильно выполнили действия из первого пункта, далее необходимо...»   |

|  |                             |                                       |
|--|-----------------------------|---------------------------------------|
| <i>«Сейчас мы не можем этого сделать.»</i> | Уточните когда это возможно | <i>«Мы сделаем через __ часа/дня»</i> |
|--|-----------------------------|---------------------------------------|

## Что дальше?

Если вы читаете эту страницу, значит, вы уже провели несколько часов за изучением Книги продаж Битрикс24 — нашего учебно-практического пособия для всех партнёров, которые хотят создать свой отдел продаж Битрикс24 и успешно продавать наш продукт. Поздравляем, вы сделали первый шаг для этого!

Но самое главное — это воплощение всего задуманного и применение всех советов и рекомендаций на практике.

Не существует стопроцентно работающих приёмов продаж, нет готовых рецептов для успеха и невозможно предугадать что именно сработает у вас. Но одно мы знаем точно — вы сможете добиться выдающихся результатов, если прямо сейчас начнёте применять наши советы на практике!

Книга продаж Битрикс24 будет постоянно изменяться и совершенствоваться, чтобы каждый день давать вам новые инструменты и «фишки» для роста ваших продаж. Все пожелания по книге вы можете отправлять по адресу [partners@1c-bitrix.ru](mailto:partners@1c-bitrix.ru) — мы с удовольствием сделаем нашу книгу ещё лучше.

Успехов в продажах!

*С любовью,  
команда «1С-Битрикс» и Битрикс24*