

НА КАЖДЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ — СВОИ ИНСТРУМЕНТЫ

Трафик

01. Холодные звонки и встречи
02. Контекстная реклама
03. Таргетированная реклама
04. Социальные сети
05. Свои каналы с контентом
06. Доски объявлений
07. Выставки
08. Офлайн реклама
09. SEO-трафик

Упаковка

10. Интернет-магазин, сайт-портал
11. Посадочная страница
12. Одноэкранный сайт
13. Квиз
14. Чат-бот
15. Вебинар или автовебинар
16. Маркетинг-кит, каталог
17. Лид-магнит
18. ОТО
19. Продающие видео

Отдел продаж

20. Переговоры
21. CRM-система
22. IP-телефония
23. Коллтрекинг
24. Автозвонок
25. Email-маркетинг
26. Скрипты продаж
27. Сквозная аналитика
28. РОП
29. Найм менеджера по продажам

Сервис

30. NPS
31. CJM

Менеджмент

32. Регулярные планерки
33. Система управления задачами
34. Оргструктура с KPI
35. Регламенты и инструкции
36. Бизнес-процессы

Финансы и бухгалтерия

37. Фин. модель и unit-экономика
38. ДДС, ОПиУ, Баланс
39. Планировка бюджета
40. Система приема платежей
41. Инвестиционное предложение
42. Оценка капитализации

HR

43. Кадровая документация.
44. Полиграфные проверки.
45. Оценка условий труда
46. Программа адаптация
47. Карьерная лестница
48. Корпоративный университет
49. Аттестация сотрудников

Безопасность

50. Проверка контрагентов
51. Договоры NDA
52. Защита сайта от DDoS-атак
53. Нагрузочное тестирование

Трафик

Как вы привлекаете клиентов?

01

Холодные звонки и встречи

02

Контекстная реклама
(Яндекс Директ и Google Adwords)

03

Таргетированная реклама
(Фейсбук, Инстаграм, Вконтакте, MyTarget, Одноклассники)

04

Социальные сети органика
(Свои страницы в социальных сетях)

05

Свои каналы с контентом
(Ютубе, Инста, Телеграмм, ВК и др.)

06

Доски объявлений (Авито, Юла, YouDO, Profi.ru, партнерские программы и др.)

07

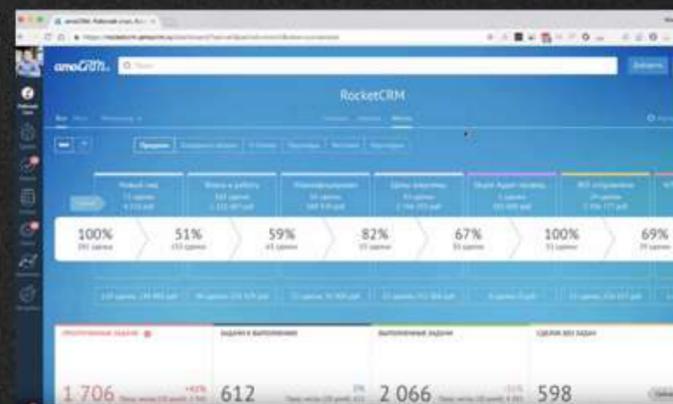
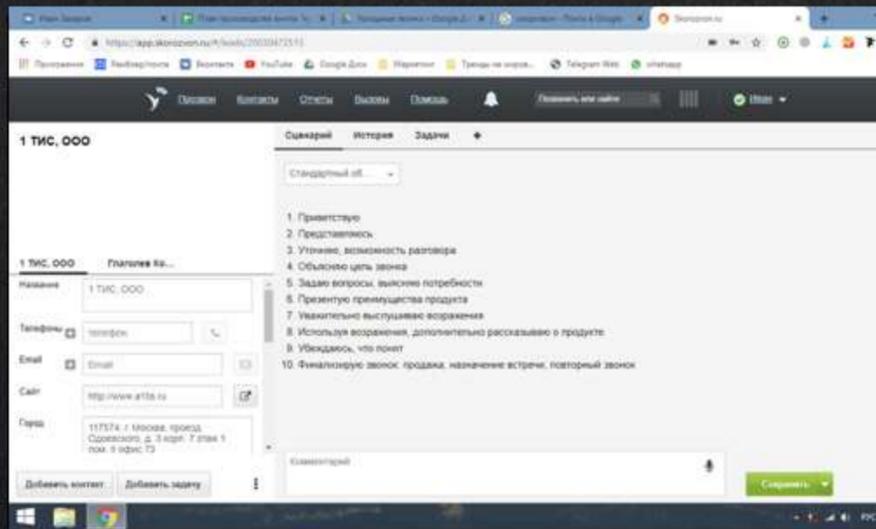
Выставки

08

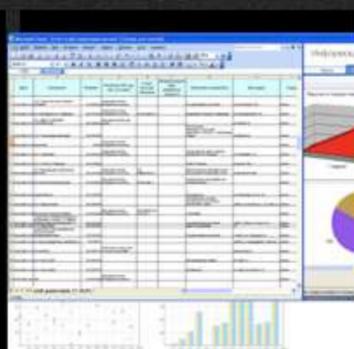
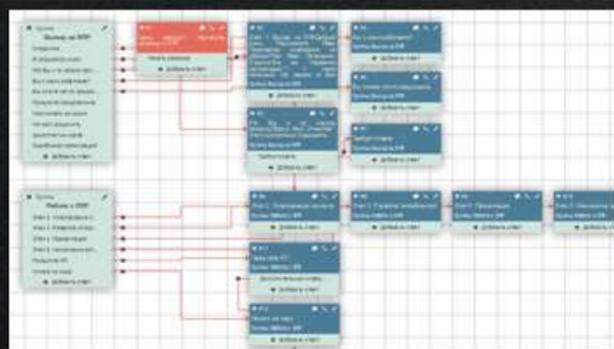
Оффлайн реклама (ТВ, Радио, Наружка, Печатная реклама)

09

SEO-трафик



 **Units**
Модульная система
Образования будущего



01 ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ И ВСТРЕЧИ

Холодные звонки — это исходящие звонки по базе потенциальным клиентам с целью вызвать интерес к продукту, вовлечь во взаимодействие с компанией и перевести на следующий шаг (встреча, коммерческое предложение, расчет).

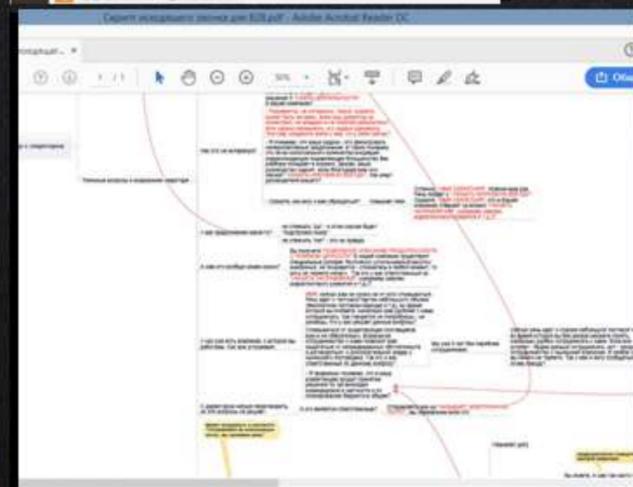
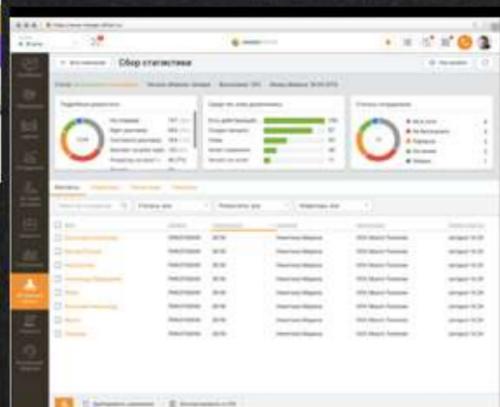
Используйте специальный софт, который повышает процент дозвона (Скорозвон, Caller.one, Скриптогенератор, Hyperscript и т.д.).

План по холодным звонкам - Microsoft Excel

ЦЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ	ПЛАН КОММУНИКАЦИИ	ЧТО
Выйти на ЛПР, получить ответы на вопросы для ТЗ , договориться о следующем звонке.	Донести ЛПР, что мы проводим акцию - 1000 консультаций по маркетингу. Готовы рассмотреть их ситуацию и дать стратегию роста в 2 раза. Для этого нужно ответить на несколько вопросов. После сбора ответов обозначаем следующий звонок + дарим полезный файл "10 рекомендаций для высокой конверсии сайта"	второй
Нет коммуникации. На данном этапе менеджер передаёт собранные данные агентству маркетинга. Агентство маркетинга проводит экспресс-анализ ситуации и даёт менеджеру краткое заключение с интересными точечными предложениями для клиента.		
Закрывать ЛПР на встречу с маркетологом для презентации того, как агентство маркетинга видит рост для клиента в 2 раза	Менеджер презентует ЛПР краткое заключение с интересными точечными предложениями по улучшению. После этого говорит, что для того, чтобы наиболее полно представить Вам наше видение Вашего роста, предлагаем провести встречу с маркетологом, который уже детально Вам всё разложит по полочкам + дарим полезный файл "6 ступеней эффективной рекламы"	

база контактов (оптовые) - Microsoft Excel

Сфера	Сайт
Торговля оптовая компьютерами, периферийными устройствами к компьютерам и программными обеспечениями	www.a3126.ru
Торговля оптовая прочими строительными материалами и изделиями	1001kerp.ru
Торговля оптовая компьютерами, периферийными устройствами к компьютерам и программными обеспечениями	123solutions.ru
Торговля оптовая одеждой и обувью	123express-opt.ru
Торговля оптовая прочими строительными материалами и изделиями	169.ru, mebe169.ru
Торговля оптовая прочими машинами и оборудованием	10tech.ru



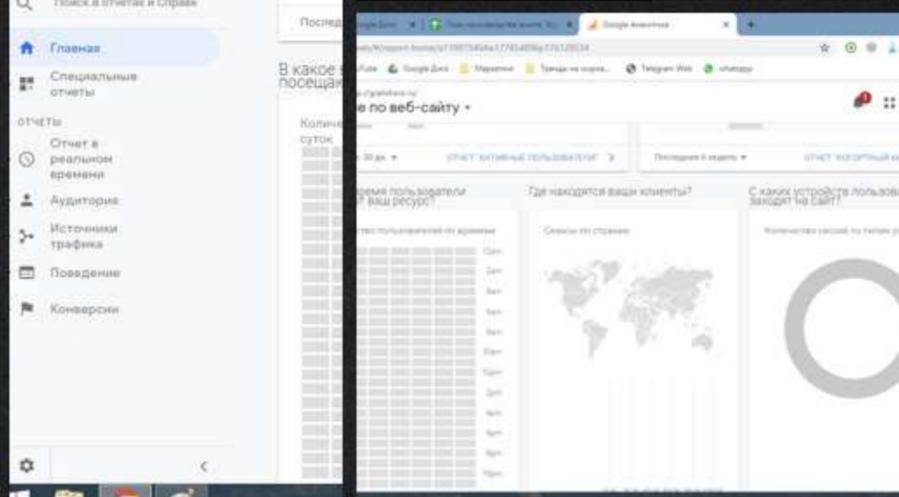
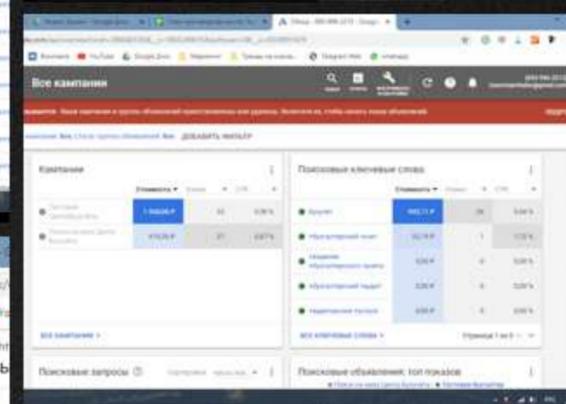
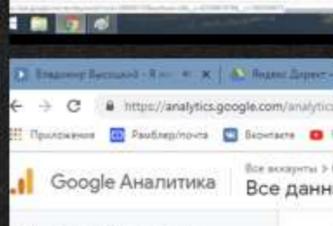
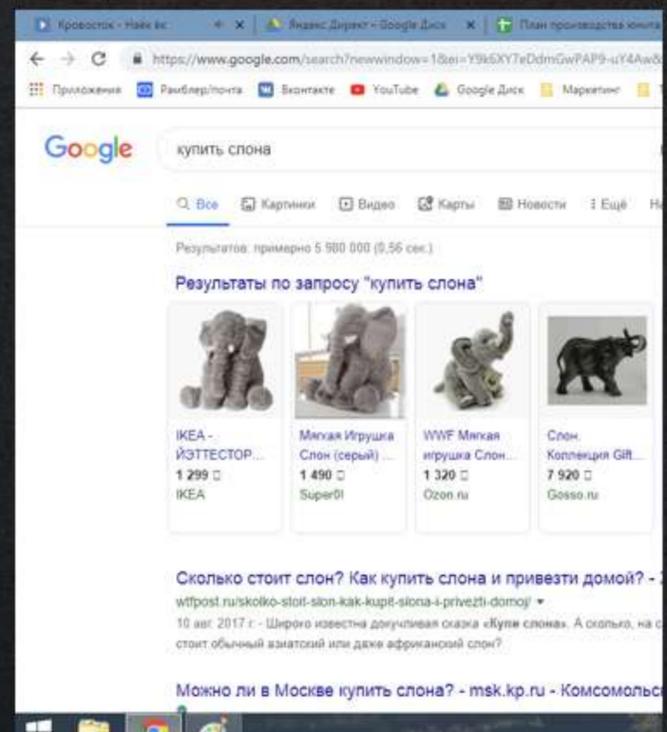
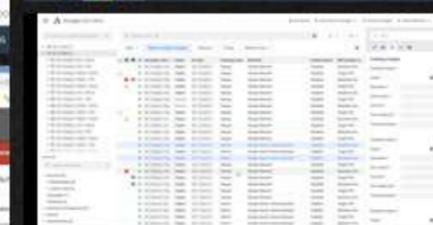
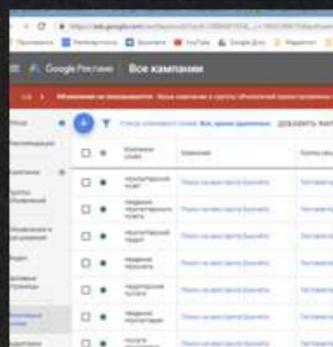
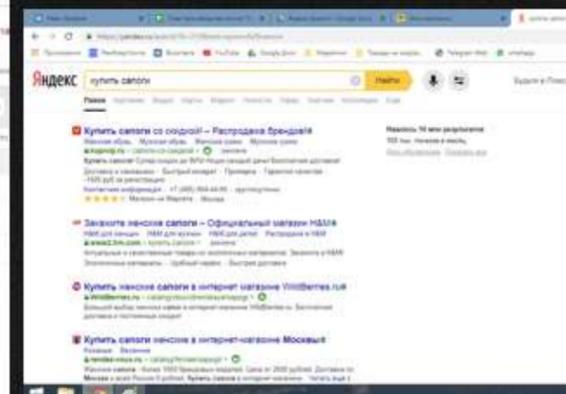
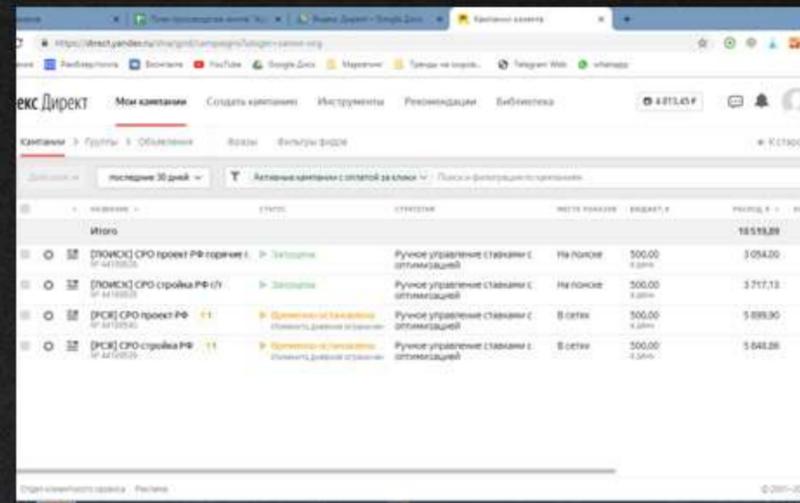
В КОНЦЕ ВЕБИНАРА ВЫ СМОЖЕТЕ СКАЧАТЬ ЭТУ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

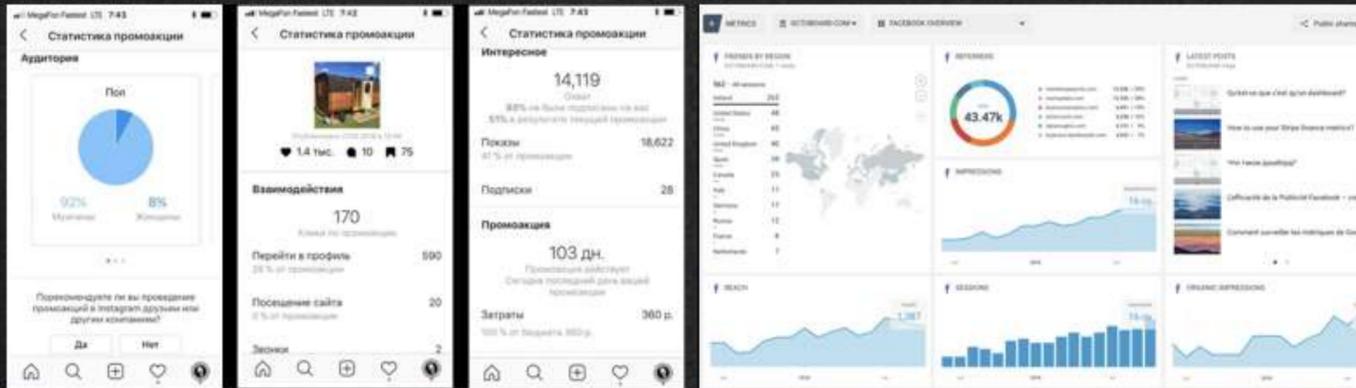
02

КОНТЕКСТНАЯ РЕКЛАМА (ЯНДЕКС ДИРЕКТ И GOOGLE ADWORDS)

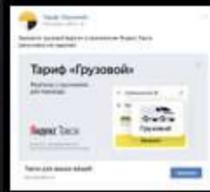
Яндекс Директ — это сервис для размещения рекламы в Яндексе на поиске и сайтах его рекламных партнеров с принципом показов по ключевым запросам и интересам.

Google Ads — это сервис для размещения рекламы в поисковой сети Google, сайтах и приложениях его рекламных партнеров (КМС) с принципом показов по ключевым запросам и интересам.





$$ROI = \frac{\text{прибыль} - \text{маркетинговый бюджет}}{\text{маркетинговый бюджет}} * 100$$



Возьми Кисть | Художественная школа Москва
Рекламная запись

Мастер-классы по рисованию в эти выходные
Запишитесь и нарисуйте свой шедевр за 1 занятие
Москва, 3 минуты от м. Курская ☎ тел. +7(499)288-10-71

Скетчинг Италии
2.400-Р 1.280-Р

Перейти

Пионы в акварели
2.400-Р 1.280-Р

Перейти

Зверь в акварели
2.400-Р 1.280-Р

Перейти



ВЕСЬ РУНЕТ НА ЛАДОНИ

myTarget — рекламная платформа Mail.ru Group, которая объединяет все крупнейшие в России и СНГ социальные сети и сервисы с общим охватом более 140 млн человек.

Продвигайте мобильные приложения и сайты | Рекламуруйте ваши продукты и услуги в сети | Максимально эффективные сайты и мобильные приложения

ПОЛУЧИТЬ РАБОТУ или УЗНАТЬ БОЛЬШЕ НА РНО

Поиск клиентов...

ры ретаргетинг / Посетители сайта_cору_cору

М.ж.Любой возраст

Охват аудитории	Статус	Трансляция	Средняя цена	Пказы	Клики	CTR %
65 %	Транслируется			51		0,000

ры ретаргетинг / Посетители сайта_1_cору_c...

М.ж.Любой возраст

Охват аудитории	Статус	Трансляция	Средняя цена	Пказы	Клики	CTR %
63 %	Транслируется			69		0,000



Units
Модульная система
Образования будущего

03

**ТАРГЕТИРОВАННАЯ РЕКЛАМА
(ФЕЙСБУК, ИНСТРАГРАМ,
ВКОНТАКТЕ, МУTARGET,
ОДНОКЛАССНИКИ)**

Таргетированная реклама Facebook/Instagram — это система показов рекламы аудитории социальных сетей Facebook и Instagram по полу, возрасту, интересам, уровню дохода и другим параметрам.

Таргетированная реклама Вконтакте — это система показов рекламы аудитории социальной сети Вконтакте по полу, возрасту, интересам, уровню дохода и другим параметрам.

Таргетированная реклама myTarget — это система показов рекламы аудитории социальной сети Одноклассники и сайтов-партнеров Mail.ru Group по полу, возрасту, интересам, уровню дохода и другим параметрам.

ROI (Return On Marketing Investment) — показатель возврата вложений в маркетинг.

В КОНЦЕ ВЕБИНАРА ВЫ СМОЖЕТЕ СКАЧАТЬ ЭТУ ПРЕЗЕНТАЦИЮ



Units

Модульная система
Образования будущего

04

**СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ ОРГАНИКА
(СВОИ СТРАНИЦЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ)**

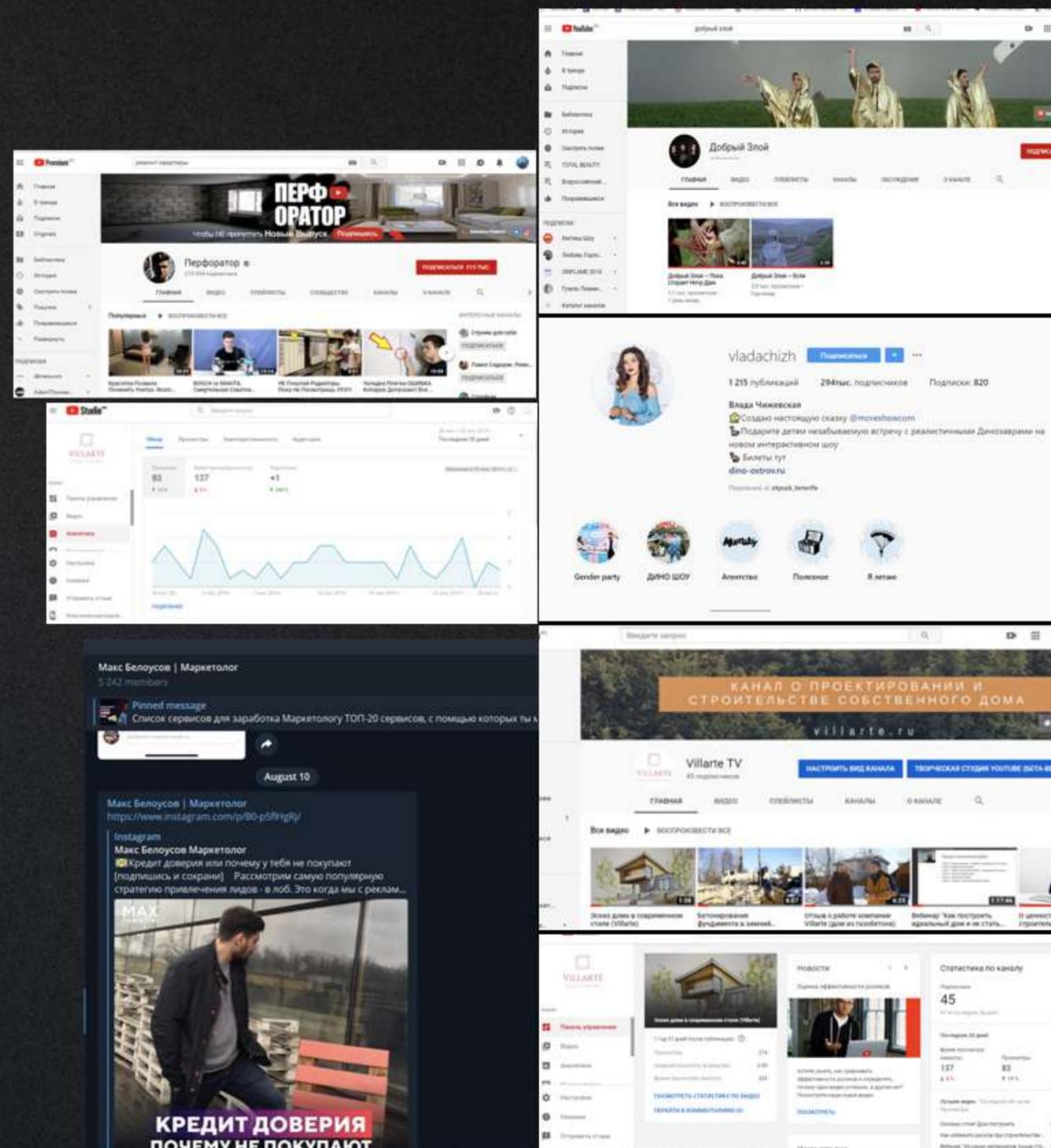
05

**СВОИ КАНАЛЫ С КОНТЕНТОМ
(ЮТУБЕ, ИНСТА, ТЕЛЕГРАММ, ВК И ДР.)**

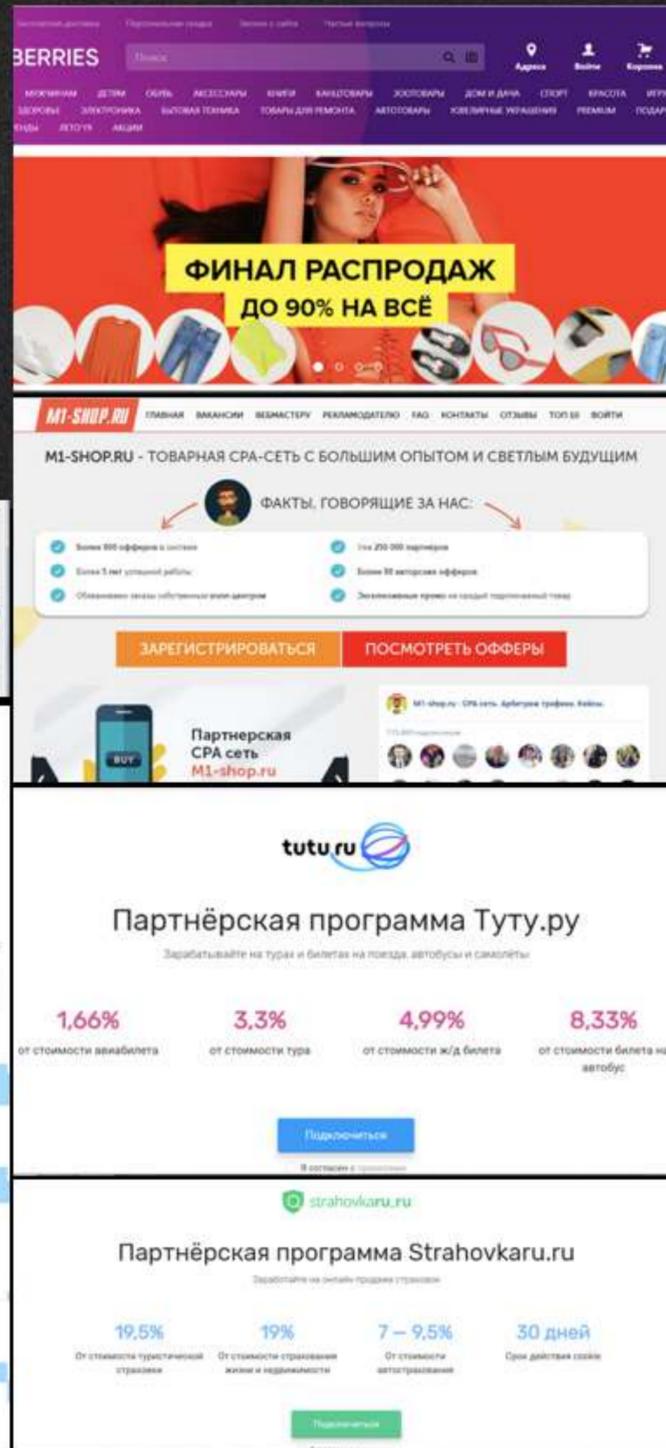
Социальная сеть — онлайн-платформа, которую люди используют для общения, создания социальных отношений с другими людьми, которые имеют схожие интересы или офлайн-связи.

Youtube — это сервис для размещения видео с 1,8 млрд уникальных посетителей в месяц. В России Youtube посещает 62 млн уникальных посетителей в месяц.

Telegram — кроссплатформенный мессенджер с ежемесячным количеством активных пользователей более 200 млн человек, которые тратят в среднем на него 10-11 минут в день. В Москве Telegram в два раза популярнее, чем в России в целом, особенно среди аудитории от 35 до 44 лет.



В КОНЦЕ ВЕБИНАРА ВЫ СМОЖЕТЕ СКАЧАТЬ ЭТУ ПРЕЗЕНТАЦИЮ



Units

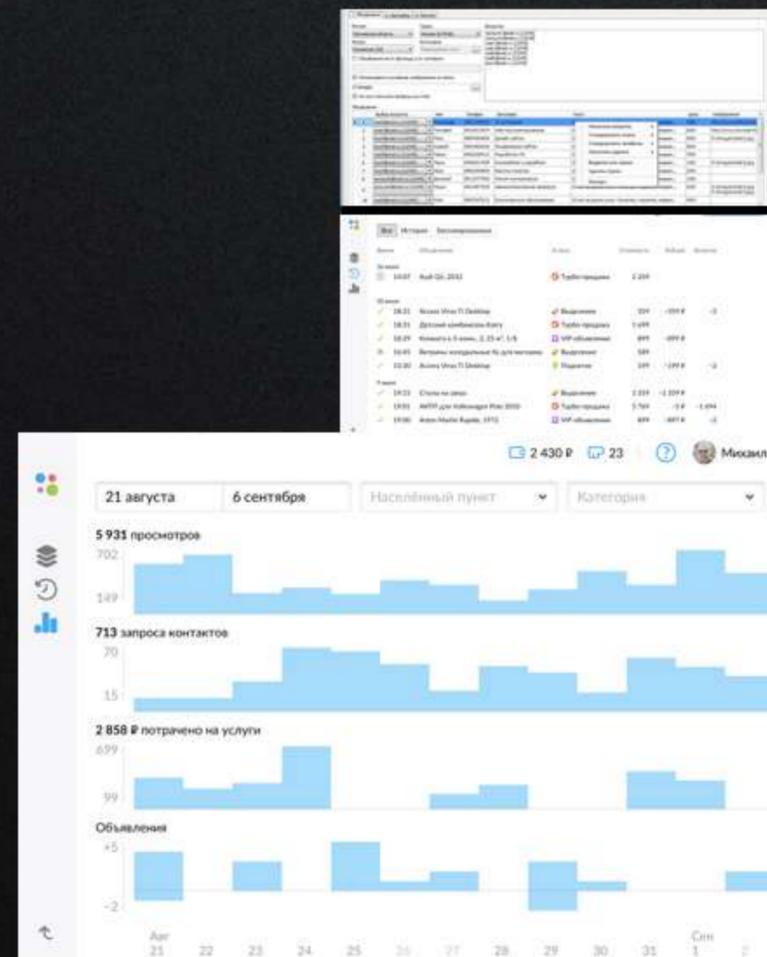
Модульная система
Образования будущего

06

ДОСКИ ОБЪЯВЛЕНИЙ (АВИТО, ЮЛА, YOUNDO, PROFU.RU, ПАРТНЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ И ДР.)

Avito — это интернет-сервис для размещения объявлений с аудиторией более 45 млн посетителей в месяц. За 2018 год на Avito было совершено 63 млн сделок. Avito сегодня — это площадка не только для частных объявлений, но и эффективный канал трафика для бизнеса.

Партнёрский маркетинг — это метод продвижения бизнеса в сети, в котором партнёр получает вознаграждение за каждого посетителя, подписчика, покупателя и/или продажу, осуществленные благодаря его усилиям.



В КОНЦЕ ВЕБИНАРА ВЫ СМОЖЕТЕ СКАЧАТЬ ЭТУ ПРЕЗЕНТАЦИЮ



Units

Модульная система
Образования будущего

07

ВЫСТАВКИ

08

ОФФЛАЙН РЕКЛАМА (ТВ, РАДИО, НАРУЖКА, ПЕЧАТНАЯ РЕКЛАМА)

Выставка — публичное представление достижений в области экономики, науки, техники, культуры, искусства и других областях общественной жизни.

Офлайн реклама – это традиционный маркетинг, способ оповестить потенциальных клиентов о продукте, не предполагающий использование интернета. Например, объявления на и в общественном транспорте, радио, телевидении, прессе, лифтах жилых домов и офисов.



В КОНЦЕ ВЕБИНАРА ВЫ СМОЖЕТЕ СКАЧАТЬ ЭТУ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

Информация о сайте formper.ru

Проблемы сайта

- 1 фатальная
- Критическая мет
- 3 возможные

Связать рекомендации (2)

Турбо-страницы

Рекомендуем подключить Турбо-страницы. Они мгновенно открываются и позволяют больше зарабатывать, так как уменьшают показатель отказов. Многие крупные сайты используют технологию Turbo. Лайфхакер и The Question рассказали о своем опыте использования Turbo.

Подробнее

Обновления поиска до 29 июля

добавлено 0 удалено

Обновления: 10 последних изменений

- 26.07.2019 - /сайт4
- 04.07.2019 - /page500298.html
- 30.06.2019 - /blog
- 29.06.2019 - /сайт3
- 29.06.2019 - /url
- 29.06.2019 - /page5078788.html
- 27.06.2019

Клики в поиске

Вебмастер

Сайт в поиске Мобильные устройства Диагностика Нерешенные вопросы Структура

Добро пожаловать в Вебмастер

Перейти

 **Units**
 Модульная система
 Образования будущего

Проверка мобильных страниц

Результаты проверки

- ✓ Те же метки узерн
- ✓ Если каноническая ссылка
- ✓ Нет Flash-элементов
- ✓ Нет JavaScript
- ✓ Нет JavaScript

Добро пожаловать в Search Console!

Чтобы начать проверку, выберите тип ресурса

Доменный ресурс

- Все URL с полным субдоменом (ex. www.example.com)
- Все URL с префиксом протокола (http://example.com)
- Все URL с префиксом протокола и IP-адресом (http://192.168.1.1)
- Все URL с префиксом протокола и IP-адресом и портом (http://192.168.1.1:80)

Ресурс с префиксом в URL

- Только URL, относящиеся к указанному ресурсу
- Только URL с определенными префиксами протокола
- Все URL с префиксом протокола и IP-адресом

09 SEO-ТРАФФИК

SEO (Search Engine Optimization) — это поисковая оптимизация сайта для того, чтобы он показывался как можно выше в поисковых системах (Yandex, Google) для потенциальных клиентов.

ОТЧЕТ ЗА ПЕРИОД С 22.05.2015 ПО 22.06.2015

Общая посещаемость

- 4254** ↑46%
Количество визитов
- 18412** ↑51%
Количество просмотров
- 2766** ↑44%
Количество посетителей

Поведенческие факторы

- 4.33**
Глубина просмотра
- 04:50**
Длительность визита
- 22%**
Показатель отказов



Местонахождение посетителей



Местонахождение посетителей

СЕРPSTAT

Суммарный отчет

1 124.42 11 475.706 554.632 3 891

Ключевые фразы	Ключевые фразы в контекстной рекламе
Ключевые фразы	Ключевые фразы в контекстной рекламе
1 124.42	11 475.706
554.632	3 891

В КОНЦЕ ВЕБИНАРА ВЫ СМОЖЕТЕ СКАЧАТЬ ЭТУ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

Упаковка

Как вы упакованы и как вы конвертируете трафик?

10

Интернет-магазин, сайт-портал

11

Посадочная страница
несколько экранов

12

Одноэкранный сайт

13

Квиз

14

Чат- бот

15

Вебинар или автовебинар

16

Маркетинг-кит, каталог,
презентация

17

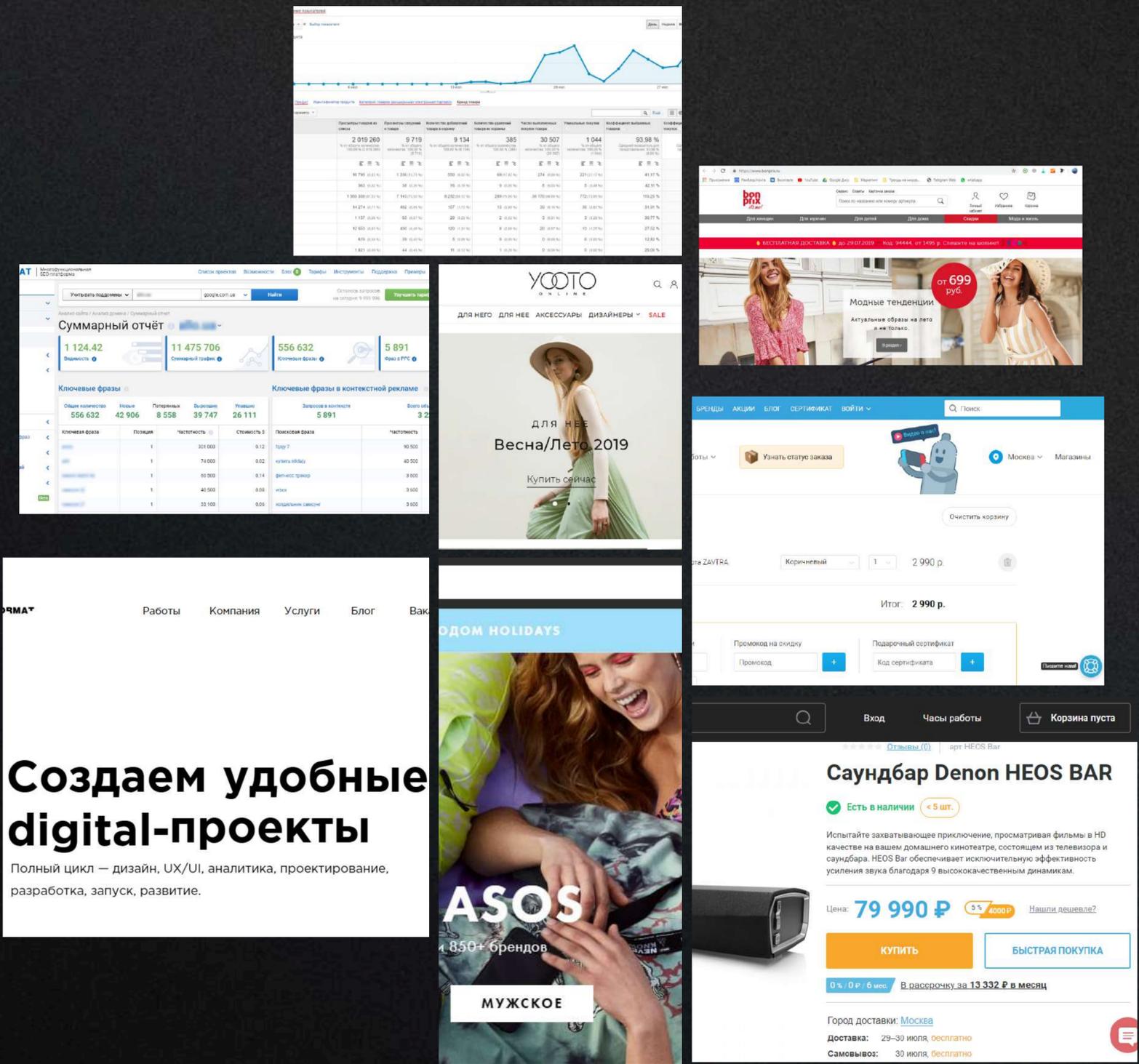
Лид-магнит

18

ОТО

19

Продающие видео



Создаем удобные digital-проекты

Полный цикл — дизайн, UX/UI, аналитика, проектирование, разработка, запуск, развитие.



Units

Модульная система
Образования будущего

10

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

11

САЙТ-ПОРТАЛ

Многостраничный сайт — это несколько веб-страниц с информацией о компании, размещенных на одном домене.

Интернет-магазин — это многостраничный сайт-каталог товаров с функцией онлайн-покупки.

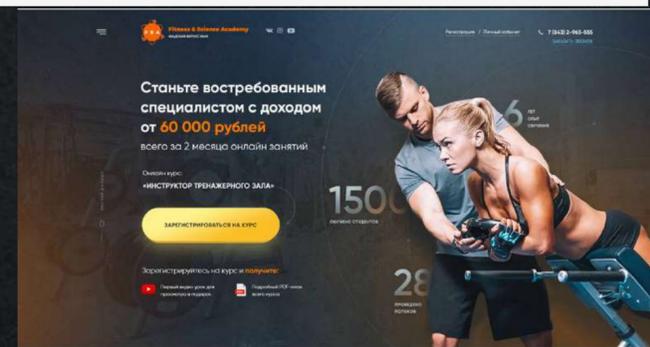
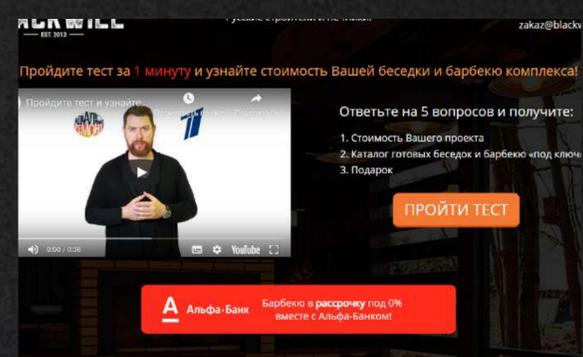
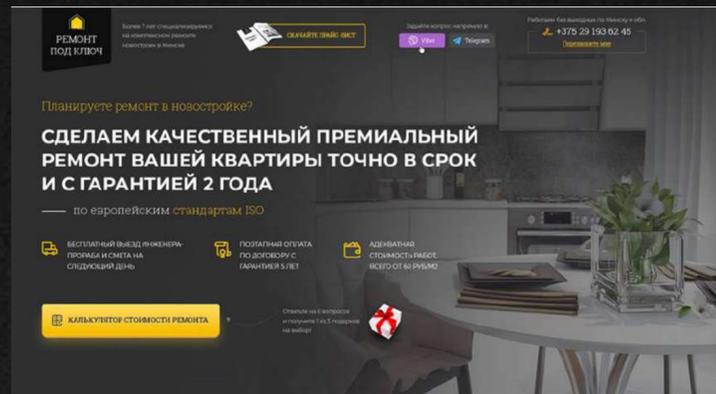
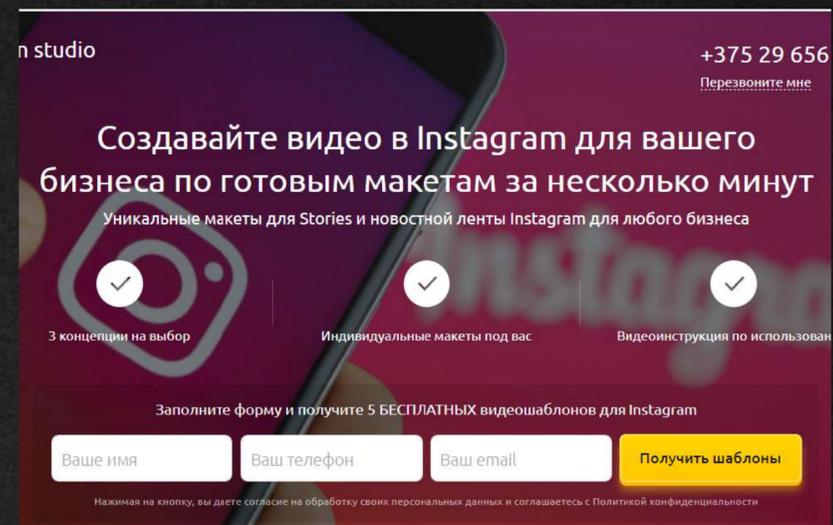
Убедитесь, что скорость загрузки всех страниц интернет-магазина протестирована с помощью специальных сервисов проверки (Pr-cy, Google Developers и т.д.).

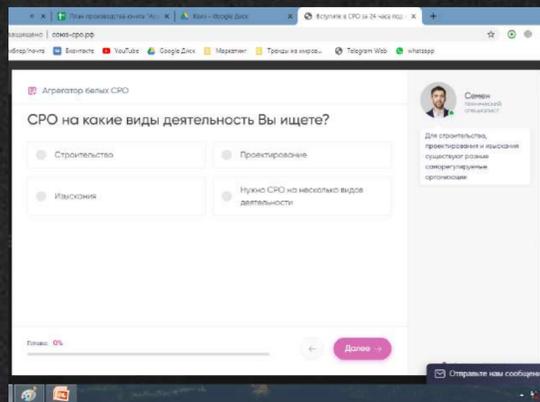
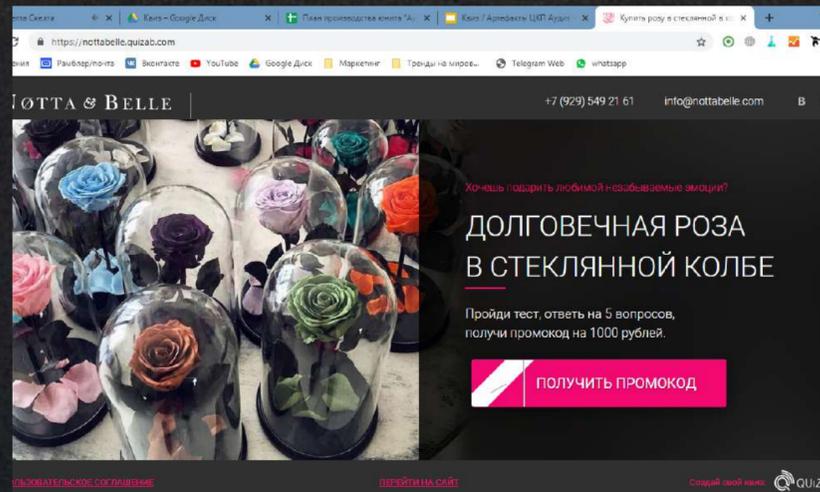
Для повышения конверсии интернет-магазина используйте виджеты (обратный звонок, онлайн-чат, всплывающее окно при попытке ухода и т.д.).

ОДНОЭКРАННЫЙ САЙТ

Одноэкранный Landing Page — это посадочная страница на один экран, целью которой является получение контактов потенциальных клиентов.

Одноэкранный Landing Page содержит вескую причину (логический аргумент или дополнительный бонус) совершить следующий шаг (ответ на вопрос, зачем это клиенту).





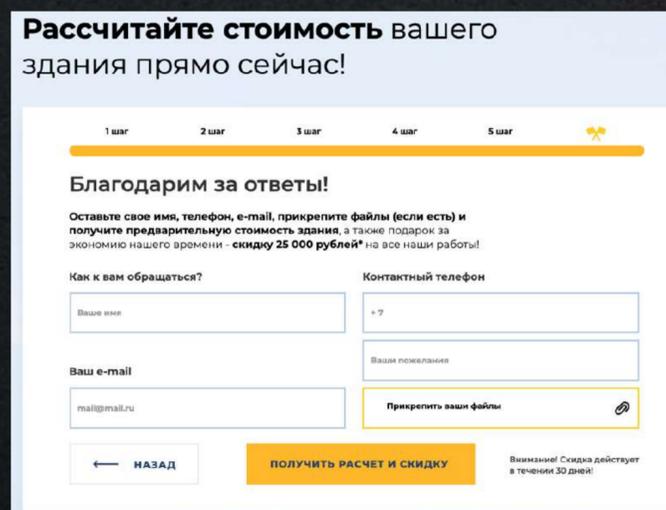
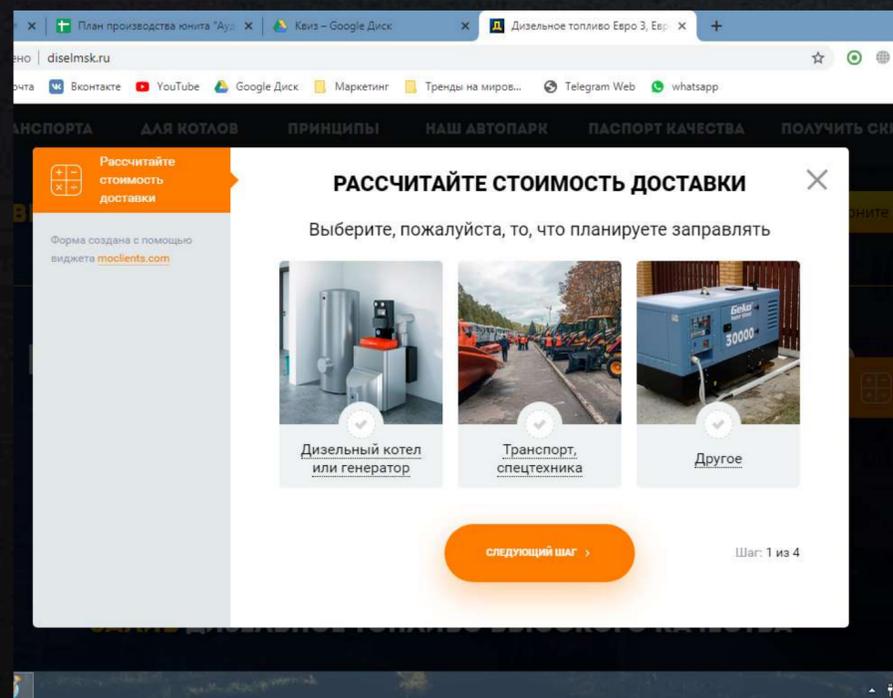
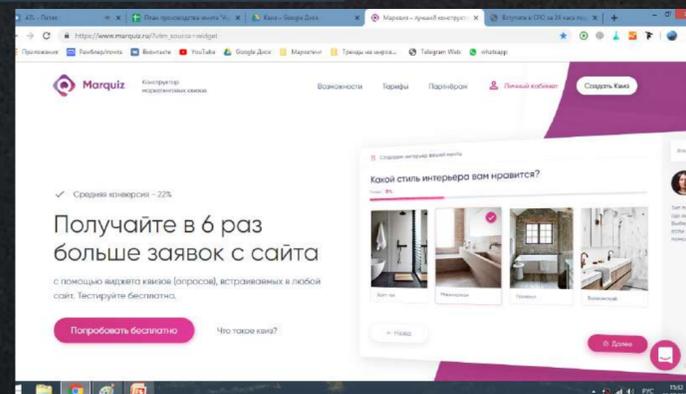
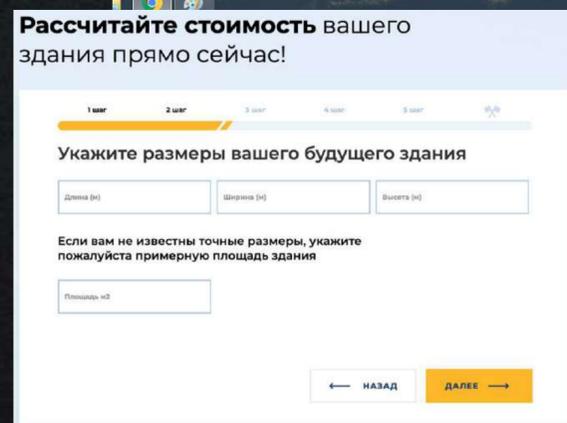

Units
 Модульная система
 Образования будущего

13 КВИЗ

Квиз — интерактивный опросник, в котором клиент выбирает варианты ответов и в конце оставляет свои контакты для получения бонуса за прохождение.

Квиз может использоваться:

1. как отдельная страница;
2. как отдельный экран сайта или посадочной страницы;
3. как специальный виджет на сайте.





Units

Модульная система
Образования будущего

14

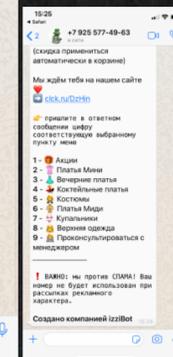
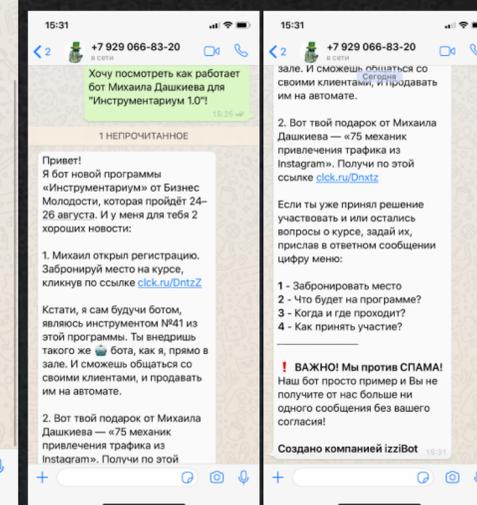
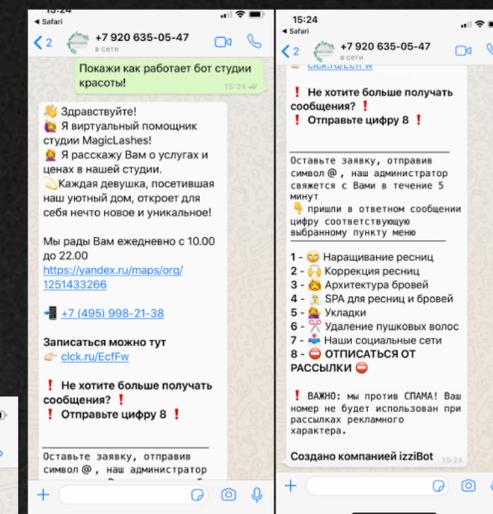
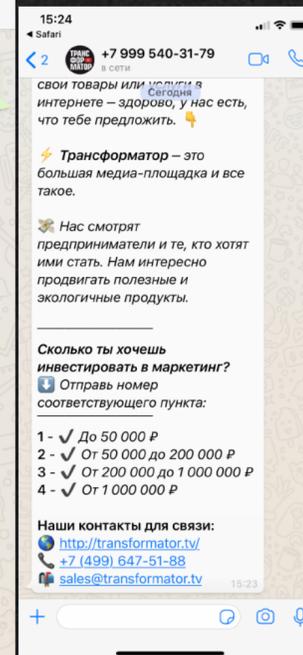
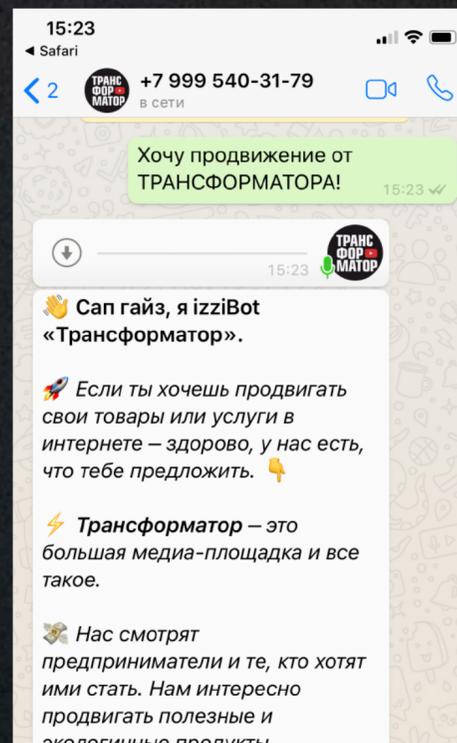
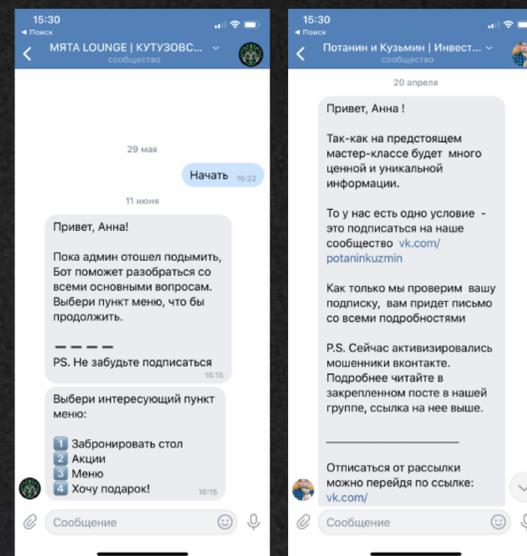
ЧАТ-БОТ

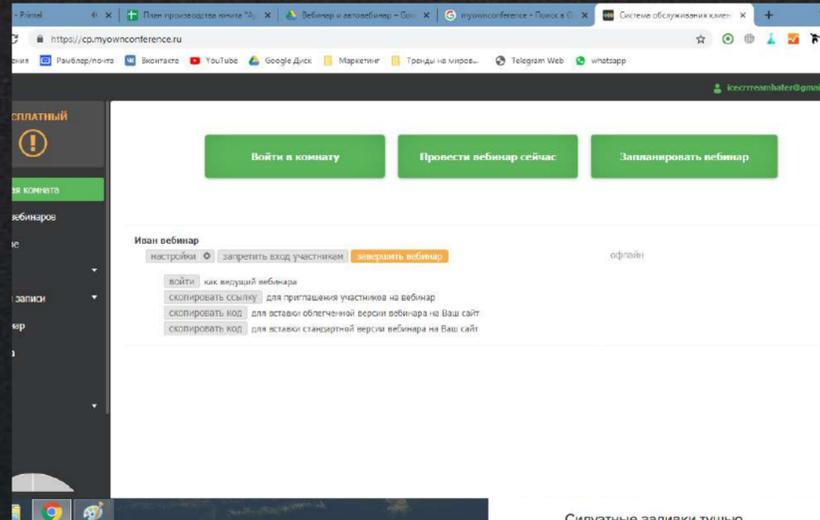
Чат-бот — это виртуальный собеседник в мессенджере или социальной сети, отвечающий по заранее заданным алгоритмам.

Чат-бот можно разработать для Вконтакте, Facebook, Instagram, Telegram, WhatsApp, Viber, Skype.

Чаще всего чат-боты используются:

- для генерации заявок и продаж;
- для автоматизации обслуживания клиентов.





Период	Вал	Оборот	В среднем	Гей / Вал	Популяция	LTV	Средняя чек	Первые заказы	Повторы
На текущий момент	15 801	14 400 475 руб.	22	1 210 руб.	94 (4.3%)	18 611 руб.	1 991	9 780 руб.	440 (28%)
Апрель 2016	1 809	14 280 120 руб.	22	1 210 руб.	61 (3.3%)	27 941 руб.	1 577	9 240 руб.	437 (28%)
Май 2016	1 142	12 240 210 руб.	19	1 073 руб.	44 (3.9%)	27 322 руб.	1 494	8 778 руб.	402 (29%)
Июнь 2016	10 932	10 783 627 руб.	16	668 руб.	42 (3.8%)	26 114 руб.	1 261	8 418 руб.	388 (31%)
Июль 2016	10 402	9 289 923 руб.	16	567 руб.	37 (3.6%)	26 268 руб.	1 159	8 274 руб.	316 (29%)
Август 2016	9 845	8 294 770 руб.	10	843 руб.	34 (3.5%)	23 825 руб.	1 043	7 903 руб.	300 (29%)
Сентябрь 2016	9 214	7 122 618 руб.	14	773 руб.	30 (3.2%)	23 420 руб.	977	7 767 руб.	291 (23%)
Октябрь 2016	8 480	6 300 636 руб.	13	710 руб.	28 (3.4%)	22 065 руб.	828	7 082 руб.	280 (34%)
Ноябрь 2016	7 780	5 568 904 руб.	13	713 руб.	26 (3.4%)	21 528 руб.	740	7 309 руб.	263 (33%)
Декабрь 2016	7 037	4 804 788 руб.	12	677 руб.	24 (3.4%)	19 854 руб.	663	7 247 руб.	242 (35%)
Январь 2017	6 637	4 428 514 руб.	12	670 руб.	23 (3.4%)	19 682 руб.	622	7 356 руб.	225 (37%)
Февраль 2017	6 070	3 780 288 руб.	11	623 руб.	19 (3.2%)	19 688 руб.	524	7 294 руб.	191 (28%)
Март 2017	5 476	3 284 434 руб.	10	600 руб.	17 (3.2%)	18 768 руб.	464	7 079 руб.	174 (37%)
Апрель 2017	5 088	2 822 422 руб.	10	583 руб.	16 (3.2%)	17 423 руб.	405	6 969 руб.	161 (39%)
Май 2017	4 434	2 296 265 руб.	10	516 руб.	14 (3.2%)	16 827 руб.	318	6 999 руб.	145 (37%)

Units
 Модульная система
 Образования будущего

15

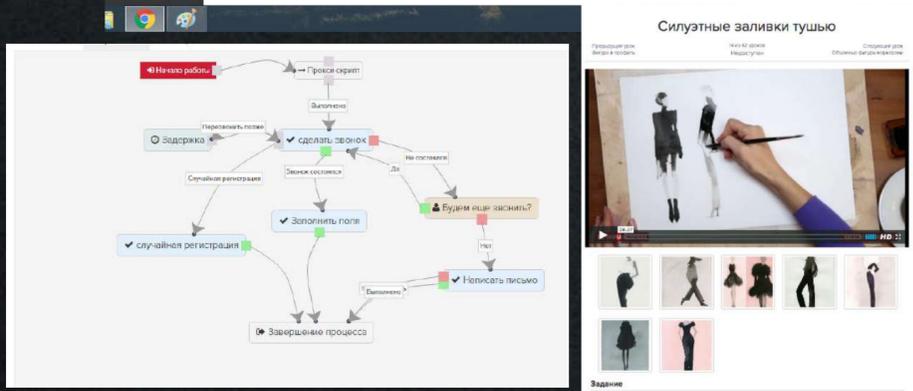
**ВЕБИНАР ИЛИ
 АВТОВЕБИНАР**

Вебинар — это онлайн-мероприятие, проводимое в формате видеоконференции через Интернет.

Вебинары можно поделить на обучающие и продающие.

Автовебинар — это вебинар, который проводится в записи, но выглядит, как проводимый в прямом эфире.

Вебинары можно организовать при помощи трансляции на Ютубе, сервисов MyOwnConference, Bizon365, GetCourse и других.



От позиции автора к проблеме

- Выделите основную мысль текста
- Запишите её в виде законченного предложения
- Определите, на какой вопрос отвечает это предложение
- Запишите этот вопрос, который и является проблемой текста

Скриншот профиля пользователя Сергея Собинина на платформе. Показаны основные данные: имя, аватар, статус, информация о подписчиках и публикациях.

Спасибо за регистрацию! Ваши подарки за регистрацию ждут:

Ваш подарок — вебинар от создателя Ex-In Павла Александрова
 «Как создать сайт и запустить рекламу самостоятельно, удвоить продажи и не слить деньги»

Проверено пользователями Ex-In. Павел Александров — создатель Ex-In, делится техниками удвоения продаж с помощью сайтов личных бизнесах и тысячах проектов пользователей.

В вебинаре разбираются кейсы от мебели в 52 года с 0 из интернета до первого миллиона. Анна 350 тысяч в месяц с 0 на Eventa на подушках для беременных.

Каждый применил одну или несколько фишек и смог удвоиться и утроиться в продажах.

Вебинар уже идет!

Смотрят: 197

Курс fashion-иллюстрации

Силуэтные заливки тушью

Задание

Units
Модульная система
Образования будущего

16

**МАРКЕТИНГ-КИТ
КАТАЛОГ
ПРЕЗЕНТАЦИЯ**

Маркетинг-кит — это продающий рекламный материал (обычно, презентация) компании или ее продукта.

Маркетинг-кит закрывает клиентов на конкретное целевое действие (получить тестовую партию продукции, купить набор и т.д.).



КАК ПРОДАТЬ АВТОМОБИЛЬ ДОРОГО

ОСТАВЬТЕ ВАШИ КОНТАКТЫ И ПОЛУЧИТЕ ПОШАГОВУЮ ИНСТРУКЦИЮ КАК ПРОДАТЬ АВТОМОБИЛЬ ДОРОГО!

Ваше имя

Ваш телефон

Ваша почта

Получить бесплатно

ПОЛУЧИТЕ
в подарок брошюру
"ТОП-5 ТРИКОВ В МУЖСКИХ СТРИЖКАХ 2017"

Ваш e-mail

ПОЛУЧИТЬ БРОШЮРУ

БЕСПЛАТНАЯ презентация продукции
Приедем в Вашу компанию или проведем встречу в нашем офисе, чтобы:

- предоставить Вам бесплатные образцы сувенирной продукции;
- предемонстрировать варианты брендирования и упаковки;
- обсудить Ваши пожелания и составить смету.

Минимальный заказ при первом обращении – 80 000 рублей.

ПОЛУЧИТЕ БЕСПЛАТНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по оптимизации расходов на промо-сувениры

Ваше имя

Ваш телефон

Ваш e-mail

Получить рекомендации

ЗАПИШИТЕСЬ НА ЮРИДИЧЕСКУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

Вы со специалистом обсудите задачу, определите возможные пути решения и согласуете условия сотрудничества.

Стоимость первой консультации – от 5000 рублей.*
*не учитывается при заключении договора.

Ваше имя

Ваш телефон

Ваш e-mail

Записаться на консультацию

 **Units**
Модульная система
Образования будущего

17 **ЛИД-МАГНИТ**

Лид-магнит (Lead-magnet) — это бесплатный продукт, который компания отдает в обмен на целевое действие клиента (оставить контакты, подписаться на канал и т.д.).

Лид-магнитом может быть пошаговая инструкция, бесплатный вебинар, каталог товаров, смета и т. д.

Лид-магнит должен быть упакован таким образом, что клиент может потребить его за 5-15 минут (клиенты не готовы тратить много своего внимания на незнакомую компанию).

3_house.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Большая фотография здания с террасой.

HOUSE - Д/З

Дизайн-проект и смета: 110784 руб.
Площадь эскизного плана: 180 кв.м.
Площадь поэтажного плана: 1775,4 кв.м.
Площадь этажа 1: 175 кв.м.
Площадь этажа 2: 85,0 кв.м.
Площадь этажа 3: 52,5 кв.м.
Этажность: 3 этажа.
Терраса: 41,4 кв.м.

Бюджет: 12,4 кв.м.
Работы: 31,8 кв.м.
Напольное покрытие: 37,5 кв.м.
Фундамент: плитный свайный.
Кровля: плоская кровля с уклоном 3%.
Ступени: деревянные рабы.
Установка дренажной системы: модуль 1: 30 раб. дней.
Устройство дренажной системы: модуль 2: 30 раб. дней.
Установка дренажной системы: модуль 3: 30 раб. дней.

ПОДАРОК ЗА ПОСЕЩЕНИЕ

БОЛЬШЕ ОТДАЧИ ОТ ТОГО ЖЕ ПОТОКА ЗВОНКОВ

- МИНИМИЗИРУЕМ ПОТЕРЮ ЗВОНКОВ НА 10-15%**
Правильная структура сайта с основными магистральными и мобильными приложениями, оптимизированные каналы связи, гибкость схем работы обработки вызовов и их умная маршрутизация (автоматический выбор наиболее быстрого пути).
- УЧТЫВАЕМ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ КРУПНОГО И ОТРАСЛЕВОГО БИЗНЕСА**
Встраивание в бизнес-процесс по API, работа со сложными во внешнем мире системами, улучшение вызовов по инструкции из интегрированных сервисов.
- ПОВЫШАЕМ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ**
Персонализация звонков на основе истории и персонализация менеджера, автоматизация обработки вызовов и привязка к истории посещения сайта и т.д.

Чек-лист по созданию нового окружения

- Направление 1: Друзья**
 - Ищите людей, с которыми у вас схожие интересы и чей взгляд на мир вызывает у вас любопытство. Важный момент: встречи с такими людьми приводят в ресурсное состояние. С новыми друзьями и знакомыми вы будете вместе проводить свободное время — таким образом, даже отдых станет продуктивным.
- Направление 2: Партнеры**

Глобальные проекты зачастую появляются после правильного партнерства. Например, Бизнес Молодость появилась после объединения Петра Осипова и Михаила Дашкиева. Найдите знакомого или друга, попробуйте поработать вместе. Будьте между собой честны. Регулярно давайте друг другу обратную связь, чтобы убедиться, что вы двигаетесь в одном направлении.
- Направление 3: Ментор**

Узнайте обо всех **возможностях и особенностях** зданий из металлоконструкций

Просто оставьте контакты и получите подробную презентацию на указанный e-mail в течение 5 минут

Ваше имя

Ваш телефон

Ваш e-mail

ПОЛУЧИТЬ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

Просто оставьте контакты и получите подробную презентацию на указанный e-mail в течение 5 минут

Быстровозводимые здания

01

02

18 ОТО

One Time Offer (OTO) — это одноразовое предложение, которое размещается на странице благодарности лендинга или сайта.

Предложение, которое вы даете клиенту в ОТО, единоразовое (показывается только один раз на странице благодарности и больше нигде).

Предложение, которое вы даете клиенту в ОТО, ограничено по времени (действует не более 24 часов).

One Time Offer For You!



Keep your iPhone safe from fingerprints & scratches

Get this Scratch Guard for a one time special deal @ 15% off i.e. \$7.00 **\$5.95**

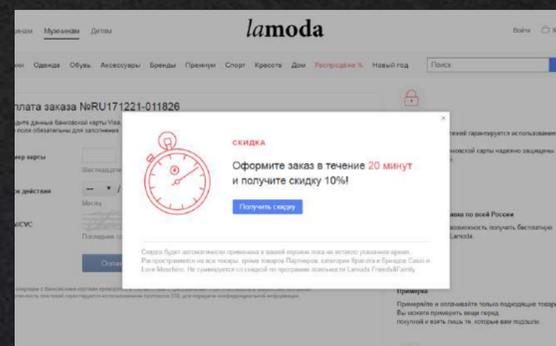
[Yes, Add to Cart](#)
[No, Skip this offer](#)

Только сейчас
для Вас персональная скидка!

10%

Чтобы воспользоваться предложением, оформите заказ в течение 30 минут

[ПОЛУЧИТЬ СКИДКУ](#)



Скидка
Оформите заказ в течение 20 минут и получите скидку 10%

[Получить скидку](#)

за покупку!
Получите её в «Моих книгах».

-20%

Любые книги со скидкой 20% в течение 11 минут

[ВЫБРАТЬ КНИГИ](#)

РАЗОВЫЙ КУПОН НА СКИДКУ 10%

Срок действия Купона до 30 ноября 2013г.
Действует только в магазине Ассоцией по адресу: Колыменград, ТЦ ПЛАЗА, ул. Ленинский пр-т, д.30, тел (4012) 53-34-62.
Данный Купон действителен только на товары Бренда Accessotz.



Ваш заказ №12345 успешно создан!

Наша команда выражает Вам благодарность и рекомендует дополнить заказ следующими товарами по специальной цене.

Предложение действительно в течение 5 минут

04:31

Игрушка для детей до 3х лет - слоны	20%	Деревянная птица для детей от 5 лет	35%	Лошадь - игрушка на новый год 2017	25%
	20%		35%		25%
1 230R	60	4 000R	18	1 890R	33

Начнете продвигать свое дело в соцсетях и получите первые заказы

~~Обычная цена 2000 ₺~~

Ваша цена 99 ₺

Предложение доступно ещё: **83**

[Найти призвание и начать свое дело всего за 99 руб.](#)

Это разовое предложение. Оно действует только сейчас и только на этой странице.

© 2018 Мария Солодар —

O*STIN

ЖЕНЩИНЫ МУЖЧИНЫ ДЕТИ SALE

Ваш выбор

Выберите платье, на которое хотите получить скидку

20%

Только 3 дня. Время пошло!

Как это работает?

- Выберите в рассылке 1 товар и нажмите кнопку «получить скидку».
- В течение 10 минут мы отправим промокод на ваш Email.
- Активируйте промокод в корзине и оформите заказ.

Спасибо! Ваш PDF каталог придет на почту в течении 5 минут

Если вы готовы сделать несложный дизайн-проект своими силами, у нас есть для вас специальное предложение

Сэкономьте до 15 000 рублей и сделайте дизайн-проект ванной самостоятельно за 3 часа:

Из этого практичного видео-курса узнаете, как самостоятельно:

- Сделать ванную визуально больше
- Точно рассчитать плитку и сэкономить до 15 000 руб. на расходных материалах
- Функционально объединить ванну с туалетом

[ПОЛУЧИТЬ КУРС ЗА 5600 890 РУБ](#)

Предложение действует только один раз при оплате в течение 3 часов. Успейте оплатить курс по самой минимальной цене!

Успешно! Ваш проект размещён на сервисе

Через несколько минут на ваш e-mail придет ссылка с доступом в личный кабинет, с возможностью редактирования и просмотром статистики вашего проекта

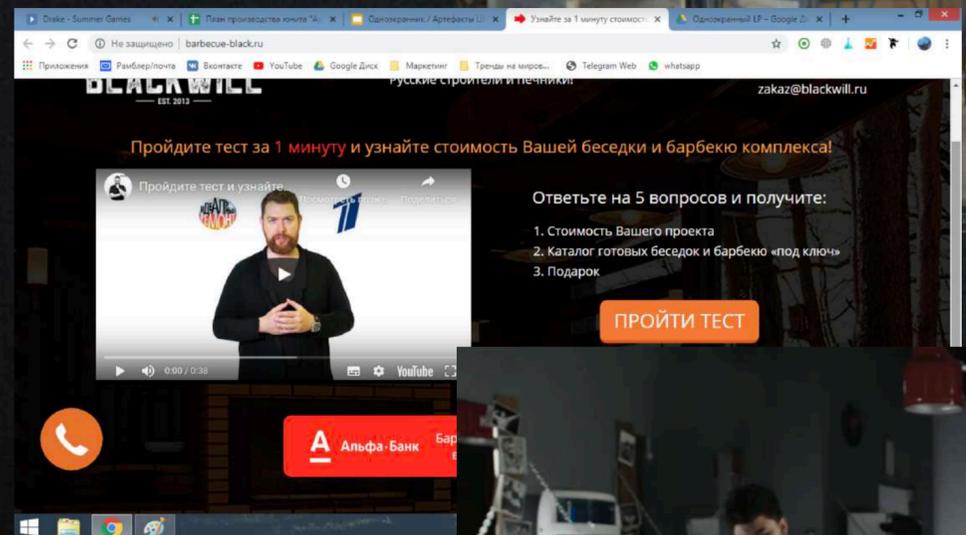
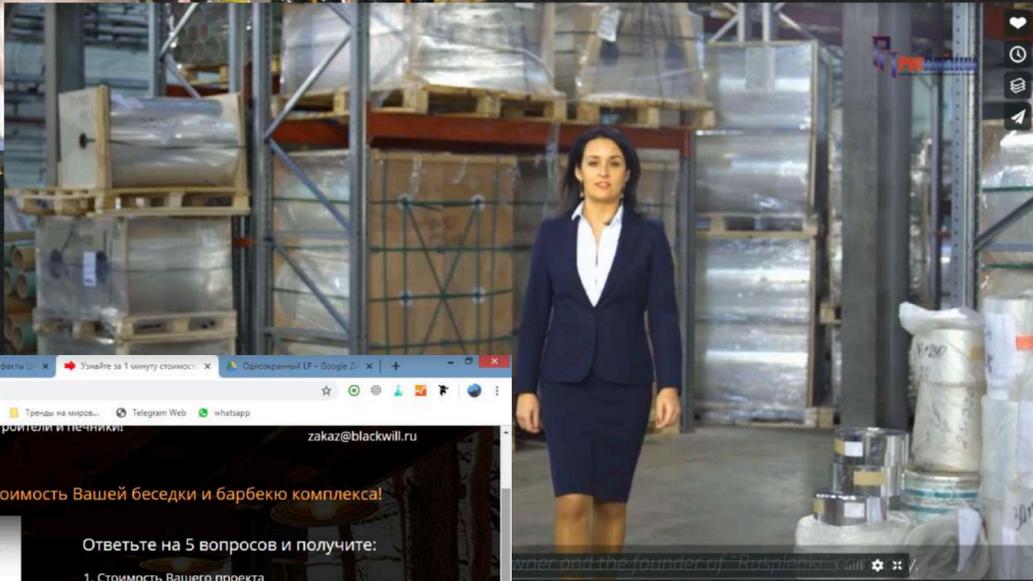


Units

Модульная система
Образования будущего

19

ПРОДАЮЩИЕ ВИДЕО



Отдел продаж

Как вы работаете с базой клиентов?

20

Переговорная тактика

21

CRM-система

22

IP-телефония

23

Колтрекинг

24

Автозвонок

25

Email-рассылки

26

Скрипты продаж

27

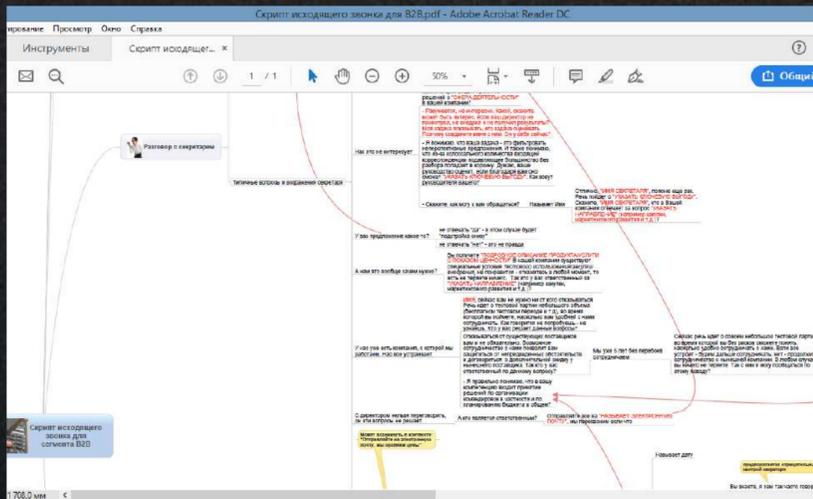
Сквозная аналитика

28

РОП

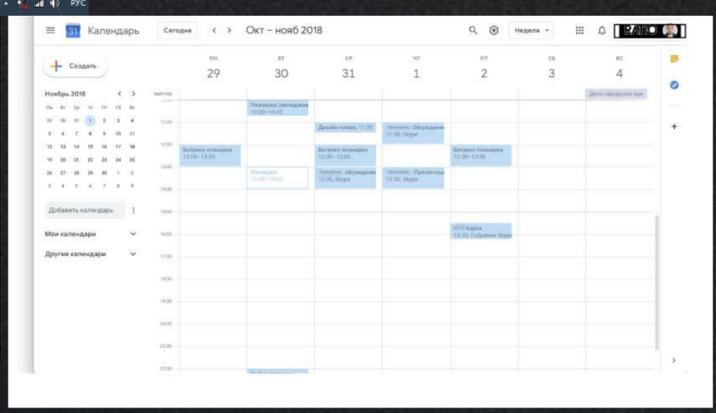
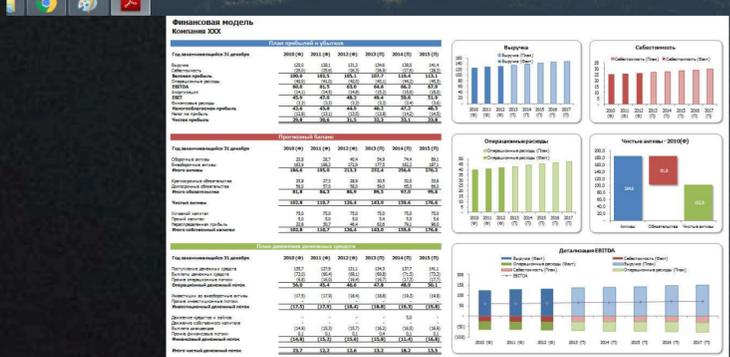
29

Найм менеджера
по продажам



Units
 Модульная система
 Образования будущего

20 ПЕРЕГОВОРНАЯ ТАКТИКА

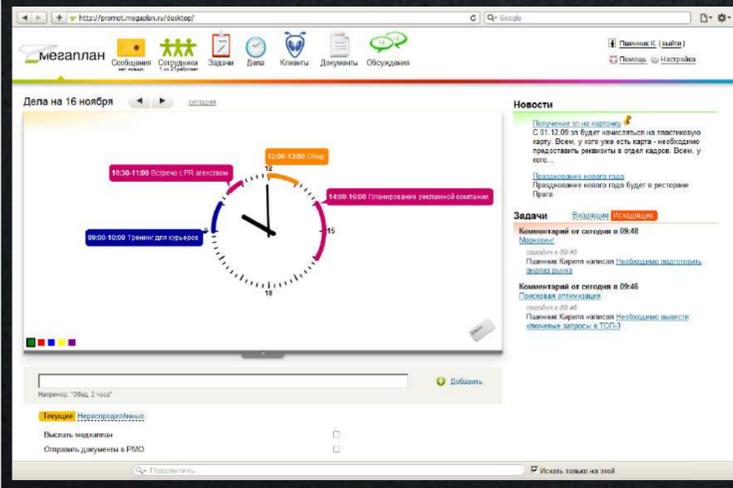


ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
о соблюдении конфиденциальности и неразглашении информации Компании «ВИЛАРТЕ»

Москва
 Я, _____, паспорт _____, зарегистрированный _____, принимаю на себя следующие обязательства:

1. Не разглашать, не копировать, не использовать в своих личных целях и интересах, в том числе не передавать конкурствующим компаниям информацию, касающуюся хозяйственно-финансовой деятельности ООО «Виларте», финансовых показателей (лоходности, остатка денежных средств на расчетных счетах ООО «Виларте», размеров поступления денежных средств на расчетные/тепловые счета ООО «Виларте», формы налогообложения, схемы распределения средств ООО «Виларте», перераспределения прибыли/дивидендов, размеров и способов финансового взаимодействия ООО «Виларте» с партнерами/контрагентами/франчайзи/подрядчиками/ субподрядчиками), парабтки и области программирования, кадрового состава и условий труда, имущественного состава и конкретных условий сотрудничества с третьими лицами и партнерами ООО «Виларте», базы контрагентов ООО «Виларте»; базы данных контрагентов ООО «Виларте», в том числе содержащихся в CRM-системах, кадровый состав и условия труда; любые данные и сведения (в любом их виде), которые относятся к хозяйственной деятельности ООО «Виларте», так как все указанные информация является исключительной собственностью ООО «Виларте» и расценивается как конфиденциальная.
2. Передача конфиденциальной информации третьим лицам допускается только с письменного согласия Генерального директора ООО «Виларте» и в следующих случаях:
 - если третьи лица выполняют консультационные и сопроводительные функции (адвокаты, нотариусы), необходимые для принятия решения по существу вопроса;
 - если третьи лица необходимы для обеспечения финансовых операций (банки, иные кредитные учреждения);
 - если третьи лица также подписали Обязательство о соблюдении конфиденциальности и неразглашения информации.
3. Не использовать конфиденциальную информацию для своей собственной выгоды.
4. В случае копирования документов, содержащих конфиденциальную информацию, или сохранения их в электронном виде закрыть доступ к ним для посторонних лиц.
5. В случае поступления информации о разглашении конфиденциальной информации другими сотрудниками/партнерами ООО «Виларте», немедленно информировать о данном факте Генерального директора.
6. Обратиться за разрешением какой-либо информации, о способе передачи конфиденциальной информации клиентам, контрагентам, партнерам к Генеральному директору ООО «Виларте».
7. В случае несоблюдения мной любого из пунктов настоящего обязательства, обязуюсь возместить ООО «Виларте» причиненные в результате этого убытки в полном объеме, в том числе готовности гражданско-правовую, административно-правовую или уголовную ответственность по решению суда.

 (Подпись)



Продажи — это технология, которую можно разработать, описать и передать от одного продавца к другому без критических потерь эффективности.

Технология продаж начинается с деления на этапы, которые еще называются этапами воронки продаж. По ним клиент движется от первого касания с продавцом до полноценной сделки с компанией.

Движение от этапа к этапу в воронке продаж осуществляется по скриптам — алгоритмам беседы менеджеров с клиентами, где на все возможные варианты развития событий подготовлены эффективные ответы.

Units
 Модульная система
 Образования будущего

21

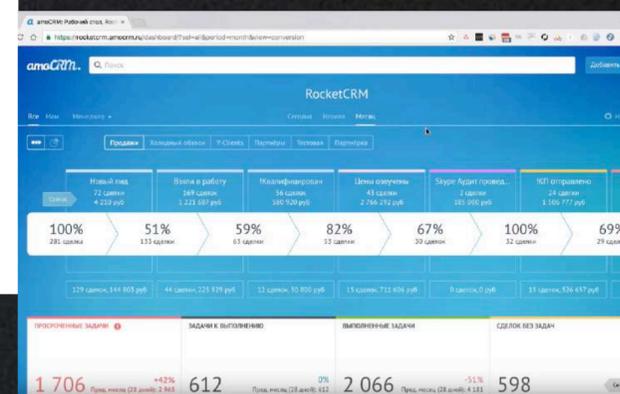
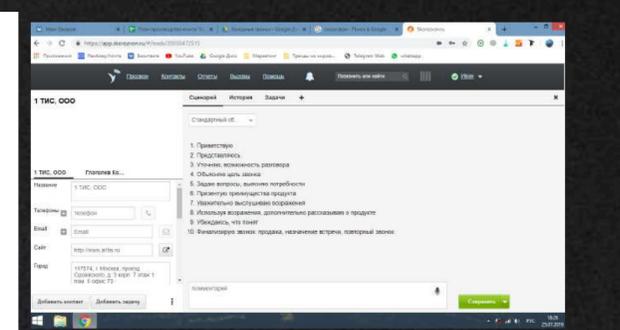
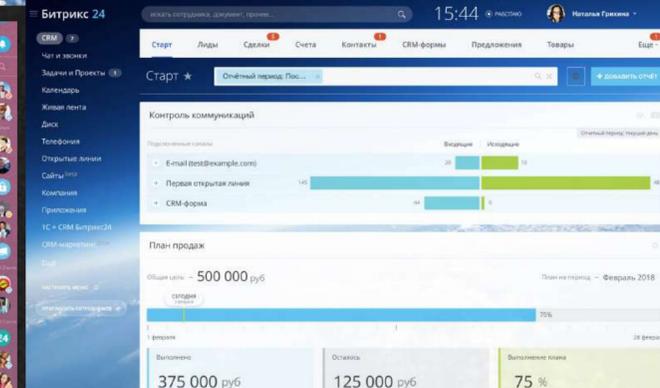
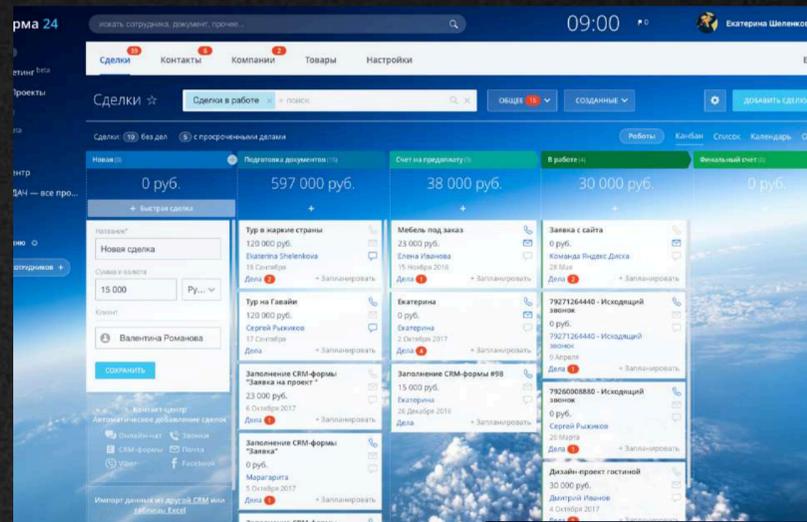
CRM-СИСТЕМА

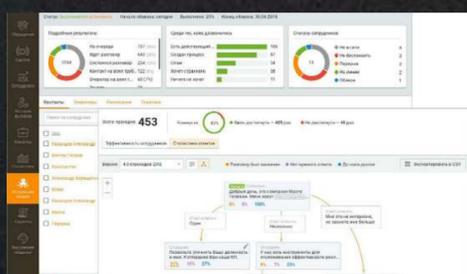
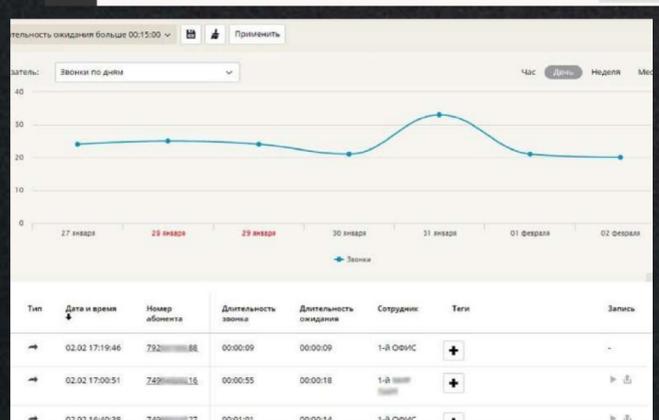
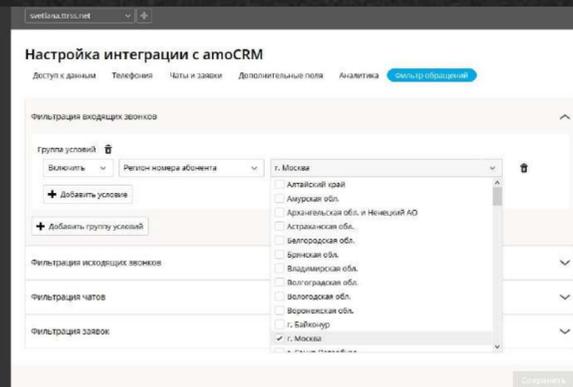
CRM-система — это программа для управления работой с клиентами.

При работе с клиентами CRM-система помогает:

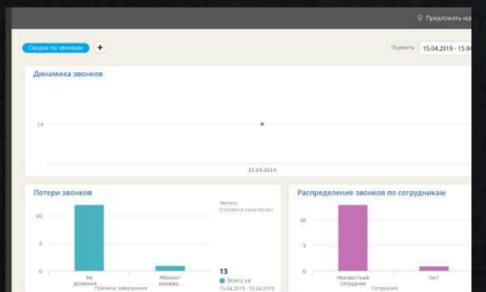
1. не потерять их контакты;
2. не забыть с ними связаться;
3. повысить эффективность общения с ними.

Позволяет несколько заявок от одного клиента автоматически собирать в одну карточку клиента (склейка дублей).





Номер	Дата	Длительность	Сотрудник	Статус
7495540444	04.03.2019	00:00:10	Калинина А.	реклама
7495540444	04.03.2019	00:00:10	Калинина А.	реклама
7495540444	04.03.2019	00:00:10	Калинина А.	реклама



Units

Модульная система
Образования будущего

22

IP-ТЕЛЕФОНИЯ

IP-телефония — это программа, которая помогает звонить на городские и сотовые номера клиентов через Интернет.

При помощи IP-телефонии также можно:

1. записывать разговоры;
2. всем отделом продаж принимать звонки с одного номера;
3. создавать правила распределения звонков между сотрудниками;
4. отслеживать эффективность звонков.



Units

Модульная система
Образования будущего

23

КОЛЛТРЕКИНГ

24

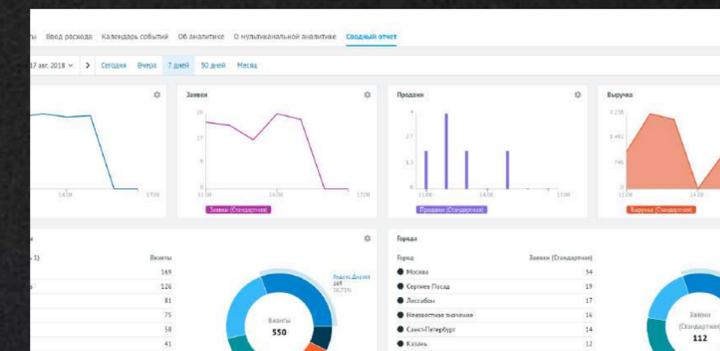
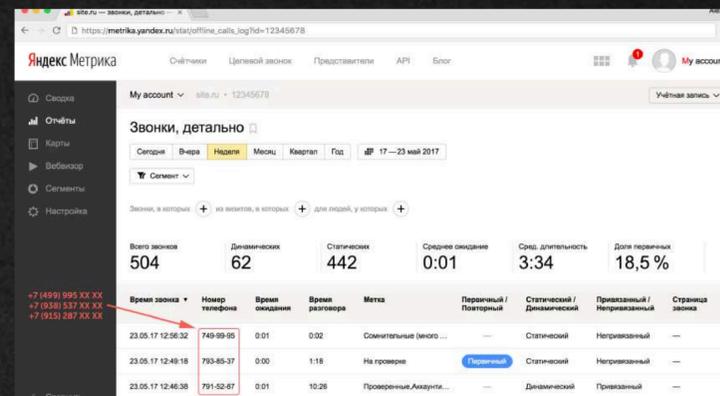
АВТОЗВОНКИ

Коллтрекинг (Call-Tracking) — это сервис, позволяющие отслеживать рекламный источник звонка (например, клиент перешел на сайт с Яндекс Директа по ключевому слову «купить юнит по аудиту бизнеса» и позвонил в компанию).

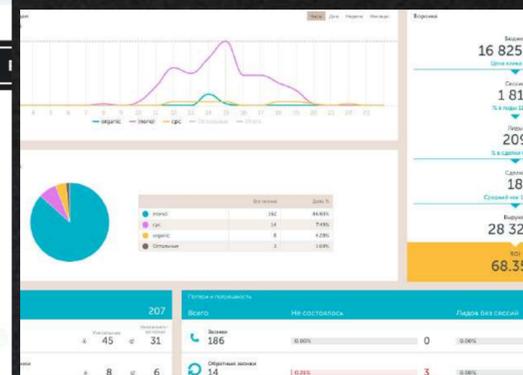
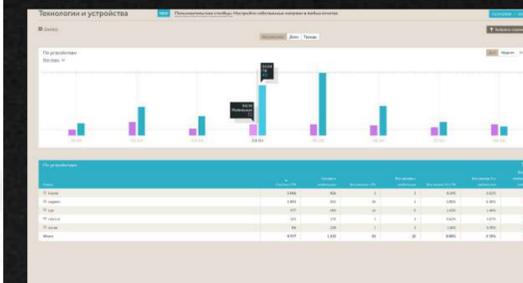
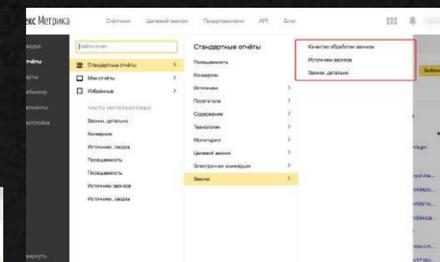
Автозвонки — это звонки без непосредственного участия человека, которые совершаются роботом по специальному скрипту.

Автозвонки бывают:

1. простым голосовым уведомлением (avtozvonok.com),
2. вариативным алгоритмом (infobot.pro),
3. нейронной сетью, которая практически не отличается от живого человека (dasha.ai).



Программа автодозвона в облаке
Наш сервис дозвонив работает 24x7 без установки на компьютер



Сократите расходы на персонал колл-центра на 50% и более
С помощью искусственного интеллекта Dasha

заработать 14000 долларов за месяц, обучаясь на курсе по Трафику

2019 в 15:53

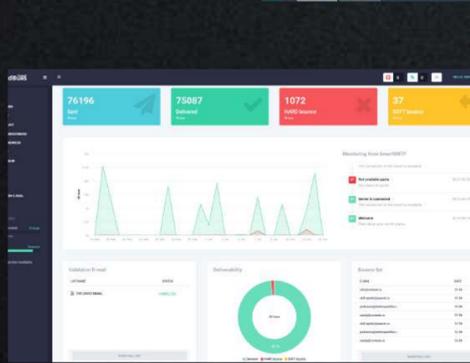
с. Павел <info@araskvchik.com>
skharofivan <skharofivan@rambler.ru>

Результаты	Цена за результат
21	7,50 \$
30	4,42 \$
310	4,07 \$
504	5,05 \$
673	4,60 \$

Знакомьтесь: Дмитрий Волью

"Сделали выручку в 14000 долларов, чистыми получились 4 тыс. Никогда в жизни не думал что смогу потратить на рекламу 100 тыс грн в месяц! И вижу что это не предел."
©Дмитрий Волью

Самый ценный навык 21 века - это умение привлекать целевых клиентов используя рекламные инструменты грамотно



доступно до -80% на товары для

2019 в 15:29

с. Павел <info@araskvchik.com>
skharofivan <skharofivan@rambler.ru>

OZON

Электроника Продукты Одежда Все розницы

Запускаем тотальную распродажу ПУСК

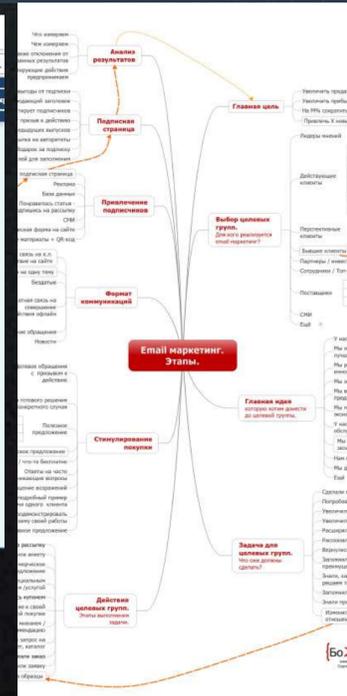
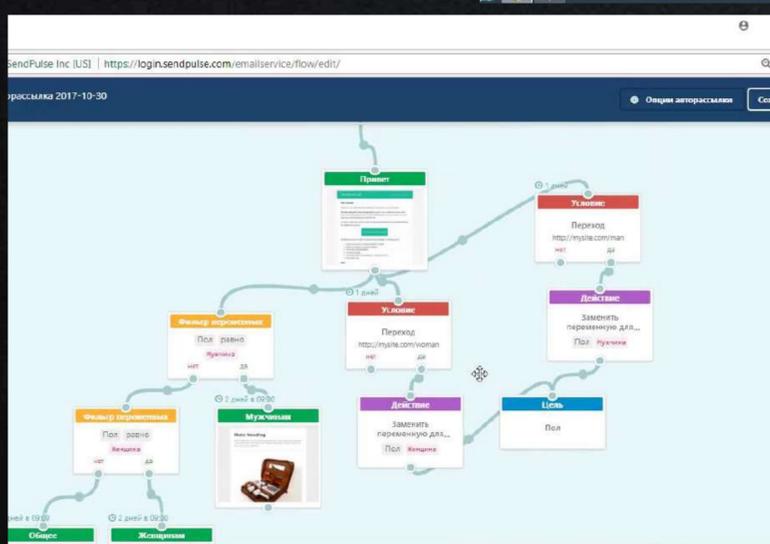
до -80%
Большая распродажа товаров

SendPulse

Новая форма подписки

Готовые формы Конструктор форм

Встроенная форма Попап-окно Плавающая Фиксированная



 **Units**
Модульная система
Образования будущего

25 EMAIL-РАССЫЛКИ

Email-маркетинг — это канал коммуникации с клиентами через электронную почту для повышения продаж. Настроить рассылку Email-писем можно при помощи сервисов MailChimp, UniSender, GetResponse, SendPulse и др.

В email-рассылке используется функция подтверждения подписки (так письма меньше попадают в спам и больше открываются).



Units

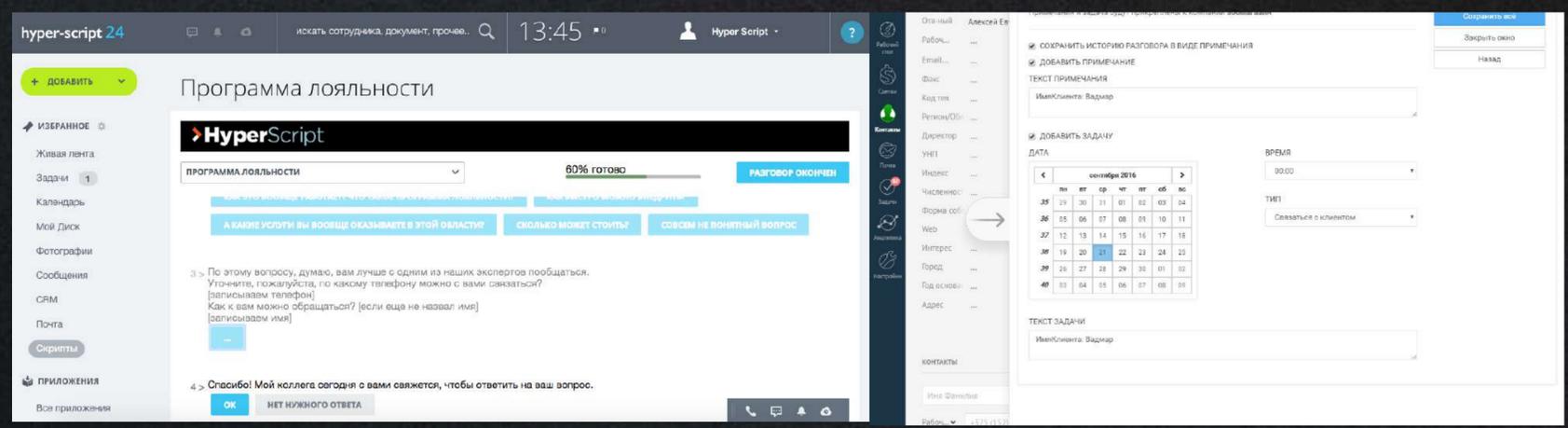
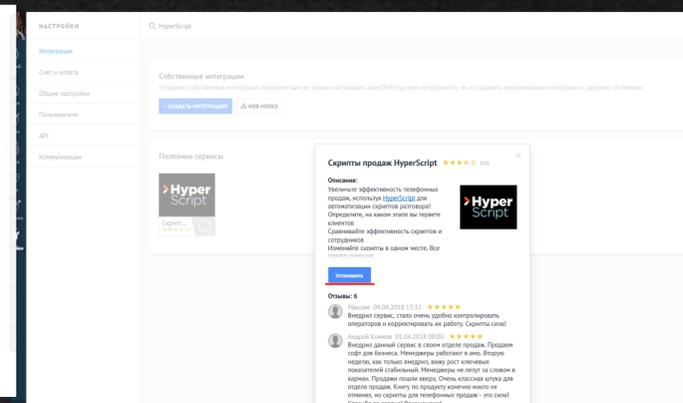
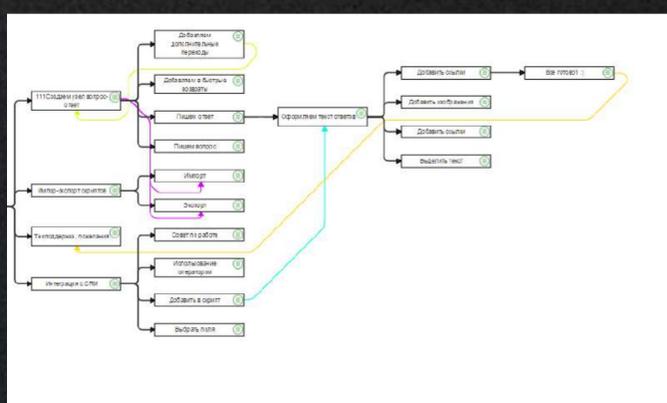
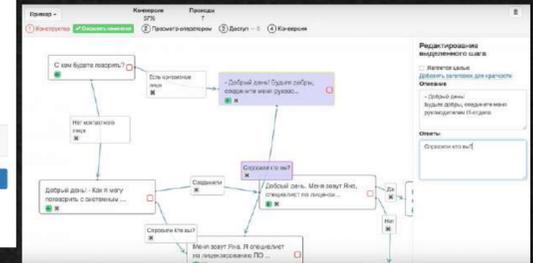
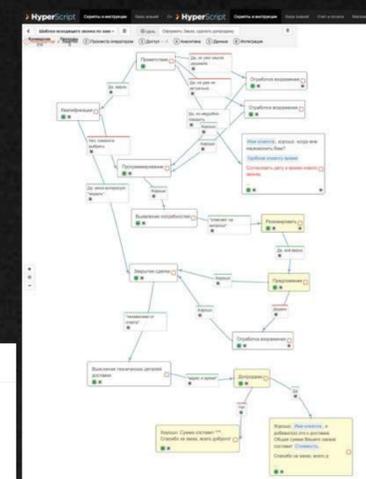
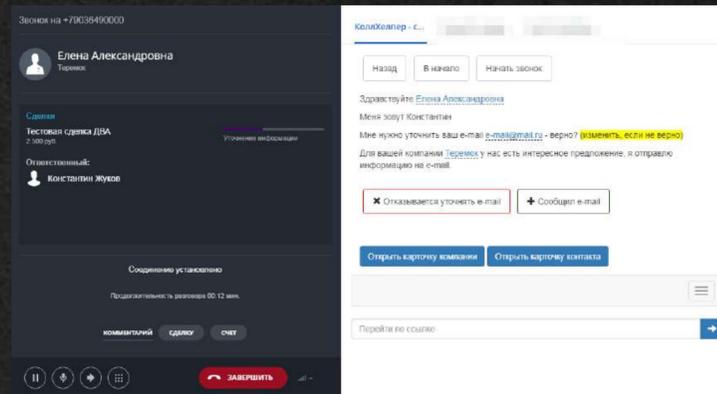
Модульная система
Образования будущего

26

СКРИПТЫ ПРОДАЖ

Скрипт продаж — это заранее заготовленный сценарий разговора менеджера с клиентом.

Скрипт продаж может быть встроен в CRM-систему так, что менеджер всегда может обратиться к нему по ходу разговора с клиентом



Колонки: БАЛАНС

Дата	Статус	Тип	Клиент	Тип клиента	Регион
31 янв. 10:23	Лид	☎	Анон	ЛИД	г. Москва
31 янв. 16:15	Лид	☎	Анон	ЛИД	г. Москва
30 янв. 21:20	Старый клиент	☎	Алекс	КЛИЕНТ	г. Москва
30 янв. 16:49	Лид	☎	Анон	ЛИД	г. Санкт-
30 янв. 13:59	Лид	☎	...	ЛИД	Новосиб
30 янв. 15:58	Лид	☎	...	ЛИД	Новосиб
29 янв. 22:14	Лид	✉	Дмит	КЛИЕНТ	Москва
29 янв. 21:54	Старый клиент	✉	Алла	КЛИЕНТ	Калнин
29 янв. 21:45	Старый клиент	☎	Анон	ЛИД	г. Москва
29 янв. 20:52	Лид	☎	Анон	ЛИД	Краснод
29 янв. 20:13	Лид	✉	Георг	ЛИД	г. Москва
29 янв. 12:15	Старый клиент	☎	Анон	КЛИЕНТ	г. Москва

 **Units**
 Модульная система
 Образования будущего

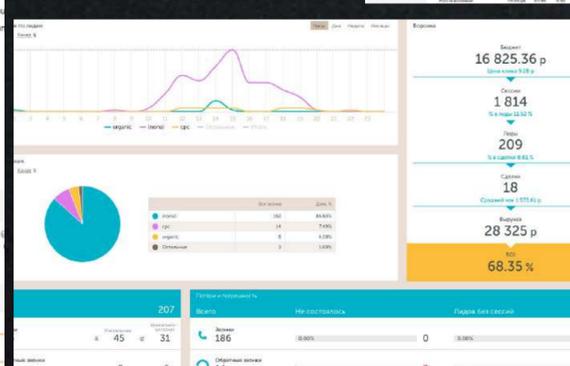
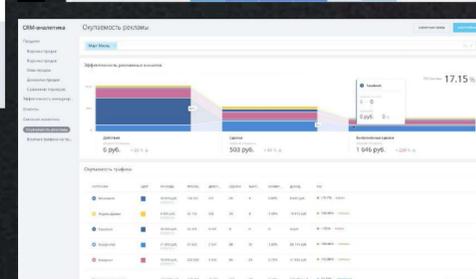
Внутренние ресурсы

Валюта	Конверсия в заявки	Заявки	Конверсия в сделки	Продажи	Выручка	Прибыль
5,798	21%	1,219	14%	174	98,471 р.	48,982 р.



Категория: Анализ

Имя	Валюта	Конверсия	Заявки	Сделки	Выручка	Прибыль
Иванов	500 руб.	10%	10	1	1000 руб.	500 руб.



СКРИПТ РАБОТЫ С ВОПРОСАМИ

Квалификация клиента

Делали ли вы тонинг для своего автомобиля ранее?
 Марка машины?
 Год выпуска?

Почему страшно? Если опыта тонинга еще не было – имеет смысл рассказать о том что такое тонинг в целом и какой он бывает. Если вы и так хорошо разбираетесь – могу переключить сразу на наших технических специалистов.

- Внести информацию о клиенте в CRM
- Отметить клиента как VIP, если нужно
- Клиент опытный и профессиональный

Почему или зачем

Скажите, а почему вообще решили сделать [чип-тонинг]?
 Скажите, а зачем делаете [чип-тонинг] и какого эффекта ожидаете?
 Скажите, а с чем связан интерес к [чип-тонингу]?

- Внести информацию в CRM о других интересующих услугах

27 СКВОЗНАЯ АНАЛИТИКА

Сквозная аналитика — это способ отследить весь путь клиента и наиболее точно оценить окупаемость затрат на его привлечение (ROI). Внедрить сквозную аналитику в своей компании можно при помощи сервисов Roistat, Bitrix24, Alytics, Google Analytics и т. д.



Модульная система
Образования будущего

28 РОП

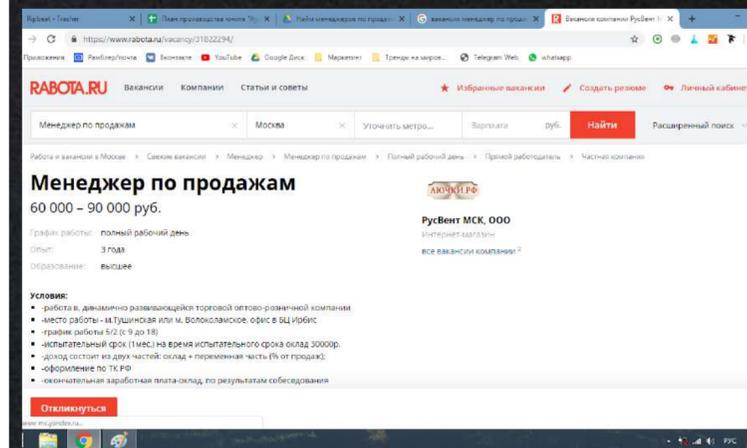
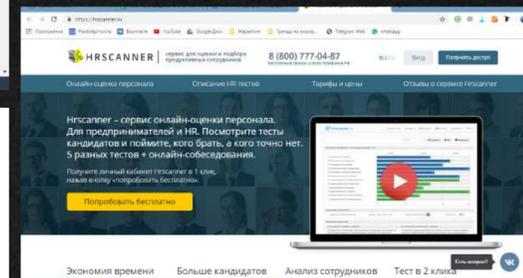
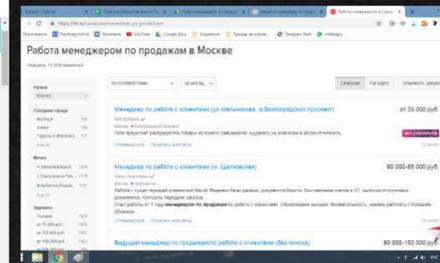
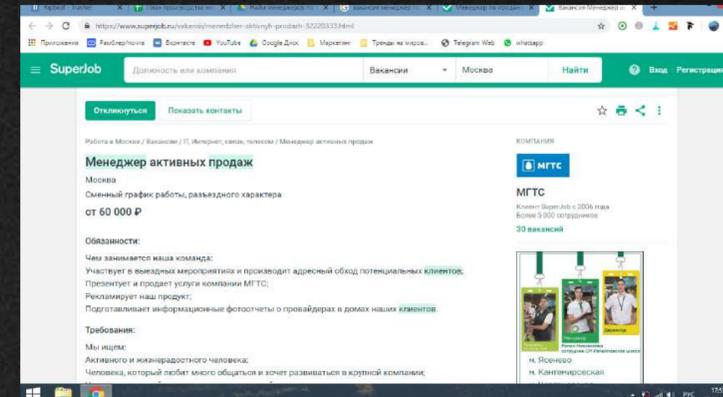
29 НАЙМ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ

Руководитель отдела продаж (РОП)

Ключевая задача РОПа в вашей компании — выполнение плана продаж.

Размещайте вакансию менеджера по продажам на всех площадках (HH, SuperJob и др.) для того, чтобы обеспечить себе достаточное количество качественных откликов.

При выводе кандидата на должность предусмотрите обязательное обучение и аттестация+ испытательный срок.



Должностная инструкция менеджера по продажам

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
К. В. Федорченко

1. Общие положения

- Менеджер по продажам относится к категории специалистов.
- Менеджер по продажам назначается на должность и освобождается от нее приказом исполнительного директора компании.
- Менеджер по продажам подчиняется непосредственно руководителю отдела продаж или коммерческому директору в случае отсутствия последнего.
- На время отсутствия менеджера по продажам его права и обязанности передаются другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.
- На должность менеджера по продажам назначается лицо, отвечающее следующим требованиям: опыт работы на аналогичной должности от двух лет, менеджер должен успешно пройти испытательный срок.
- Менеджер по продажам руководствуется в своей деятельности:
 - законодательными актами РФ;
 - Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;
 - приказами и распоряжениями руководства;
 - настоящей должностной инструкцией.

2. Должностные обязанности менеджера по продажам

Менеджер по продажам выполняет следующие должностные обязанности:

- Ведет коммерческие переговоры с клиентами индивидуально либо с участием других сотрудников компании в соответствии с установленными в компании скриптами и этапами продаж как путем личных встреч, так и при помощи корпоративной телефонной связи или электронной почты компании исключительно через CRM-систему.
- Занимается поиском потенциальных клиентов как в сети Интернет, так и при помощи личных контактов.
- Формирует коммерческие предложения для клиентов в установленной руководителем компании форме и передает их клиентам. При необходимости получения дополнительной информации для составления коммерческих предложений самостоятельно получает ее от обладателей такой информации сотрудников компании.
- Выполняет поставленный руководителем компании план продаж и ведет отчетность о выполнении плана в соответствии с установленной формой отчетности.
- Участствует в разработке и реализации проектов, связанных с деятельностью отдела продаж.
- Контролирует подписание договоров с клиентами и первичную оплату ими работ/услуг в соответствии с данными договором, после чего передает клиента на дальнейшему ему руководством руководителю проекта или архитектору вместе со всей юридической документацией, относящейся к проекту.
- При подписании заключенного договора совместно с руководителем проекта или архитектором контролирует заключение последующих договоров с данными клиентами.

3. Права менеджера по продажам

Менеджер по продажам имеет право:

- Получать информацию, в том числе и конфиденциальную, в объеме, необходимом для решения поставленных задач.
- Представлять руководителю предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.
- Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранения всех документов, образующихся в результате деятельности компании.
- Принимать решения в пределах своей компетенции.

4. Ответственность менеджера по продажам

Менеджер по продажам несет ответственность:

- За невыполнение или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.
- За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.
- За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности, а также нарушение правил работы с персональными данными клиентов и данными, составляющими коммерческую тайну.

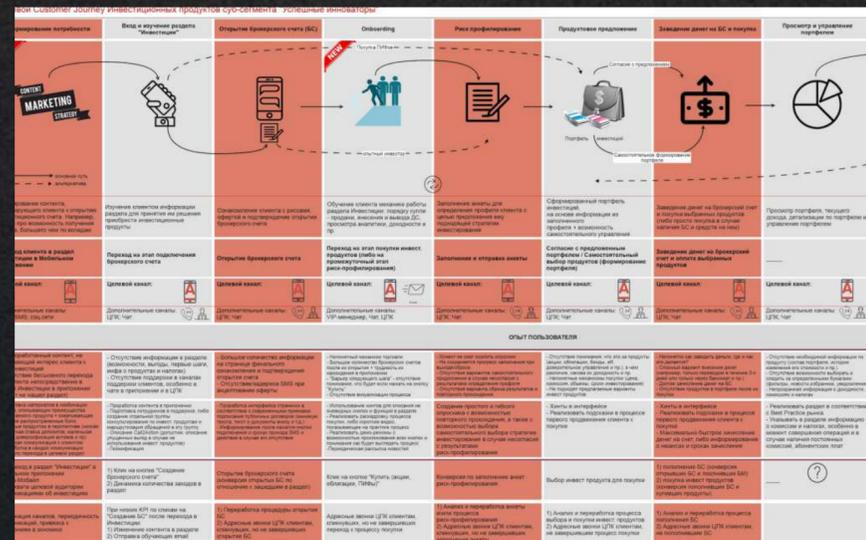
Сервис Обслуживания

Как вы управляете качеством сервиса?



Units

Модульная система
Образования будущего



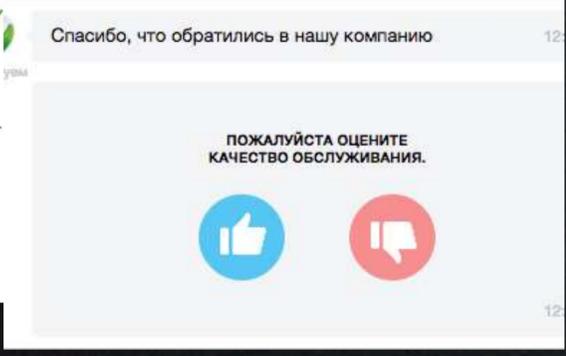
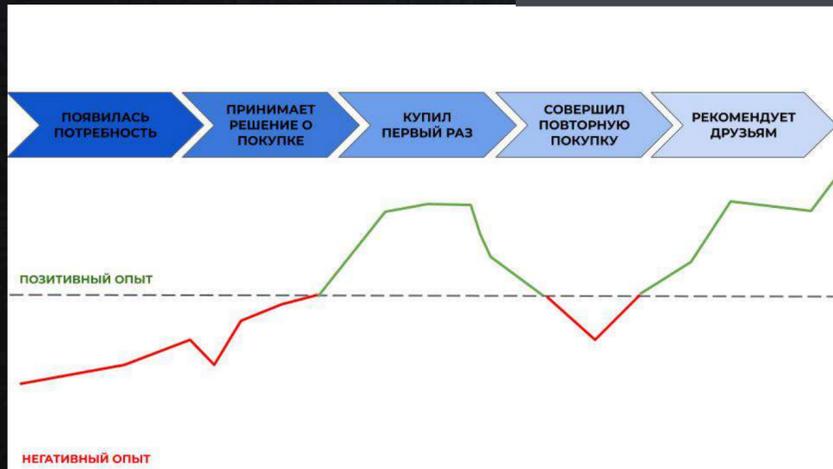
Уважаемый посетитель!
Нам важно Ваше мнение!
Довольны ли Вы качеством уборки данного туалета?
Пожалуйста, выберите подходящий смайлик.

Dear visitor,
we care about your opinion!
Are you satisfied with the cleaning of this washroom?
Please, choose a proper smile.



30 NPS

31 CJM



Спасибо, что обратились в нашу компанию.
ПОЖАЛУЙСТА ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Net Promoter Score (Индекс потребительской лояльности) – индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Customer Journey Map (Карта пути клиента) – это схематическое описание пути клиента от возникновения потребности в продукте до поведения после его потребления.

Менеджмент

Как вы строите управление?

32

Регулярные планерки и
совещания (еженедельно)

33

Система управления
задачами и проектами

34

Оргструктура с системой KPI
мотивации

35

Регламенты и инструкции

36

Прописанные бизнес-
процессы

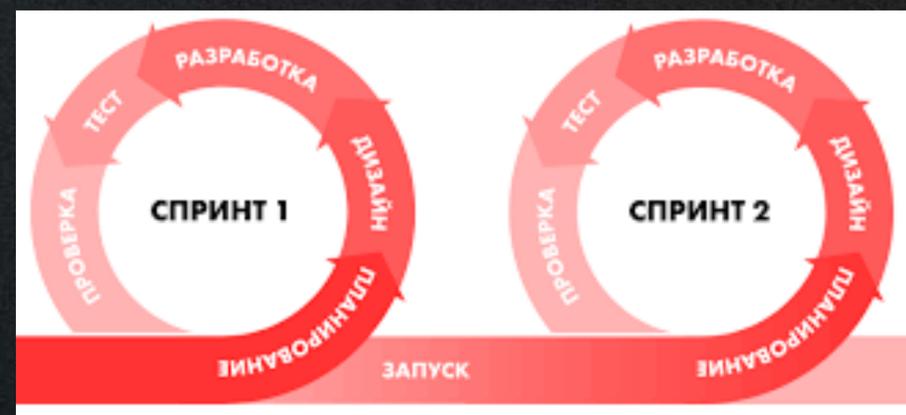
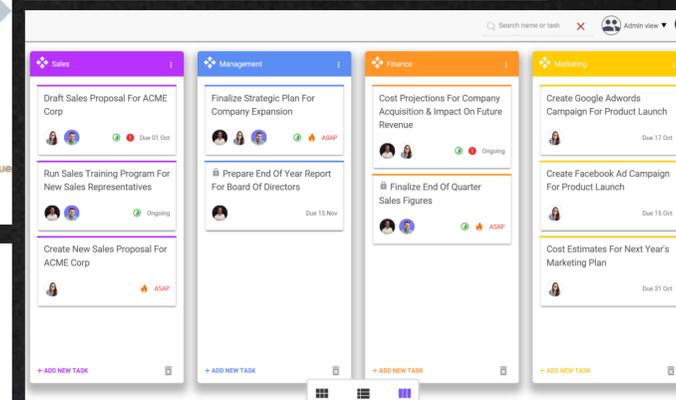
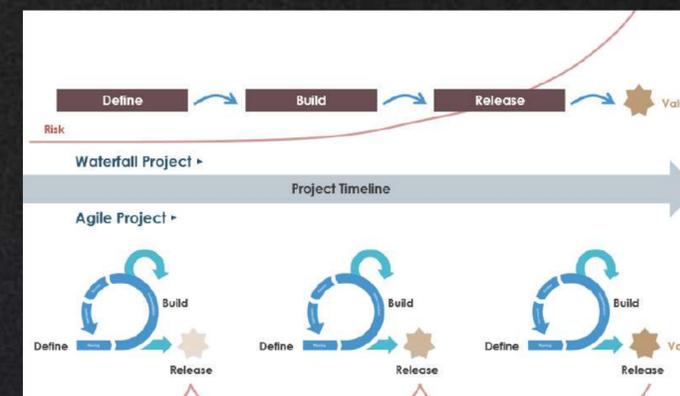
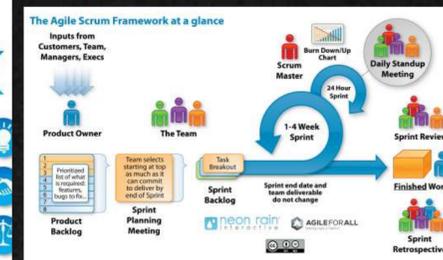
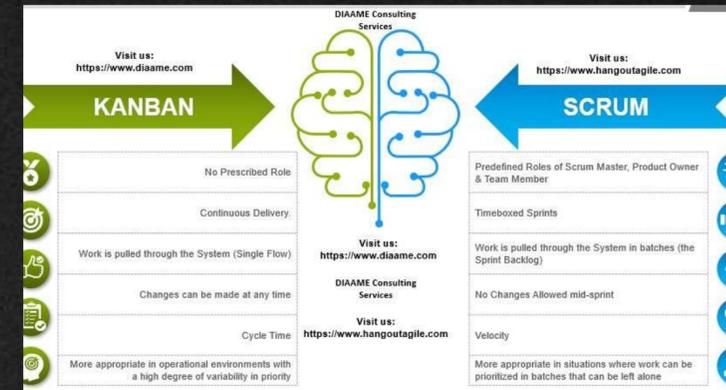
32

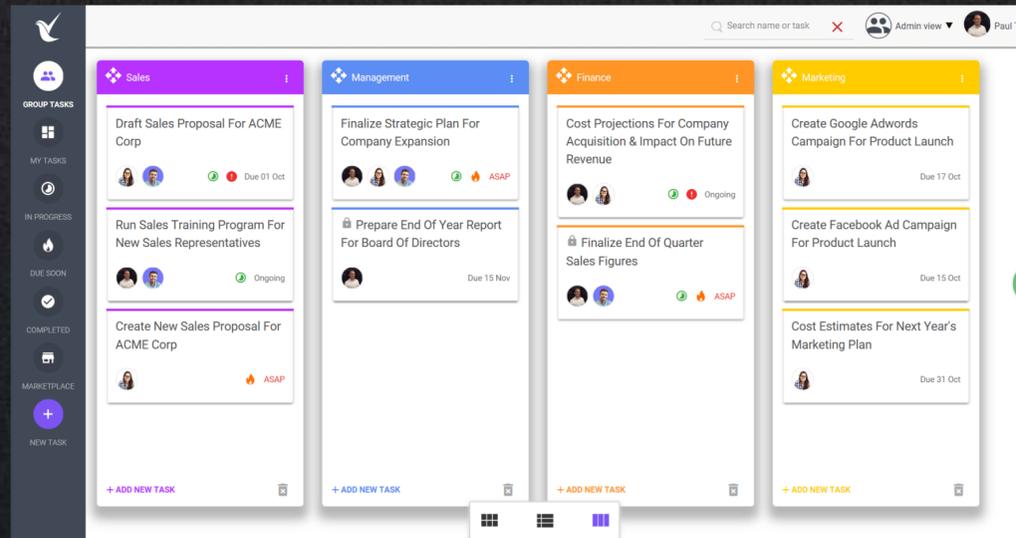
ПЛАНЕРКИ И СОВЕЩАНИЯ

Процесс управления осуществляется через проведение совещаний и планерок, а также при помощи специальных методов управления (например, scrum, agile, kanban, waterfall).

Метод SCRUM, основан на создании внутри компании небольших проектных команд со специалистами разного профиля.

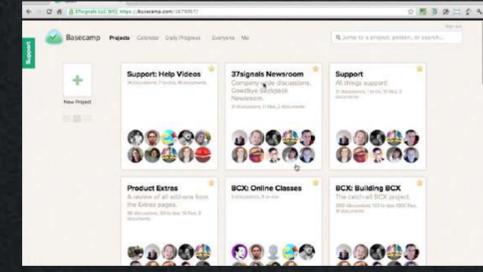
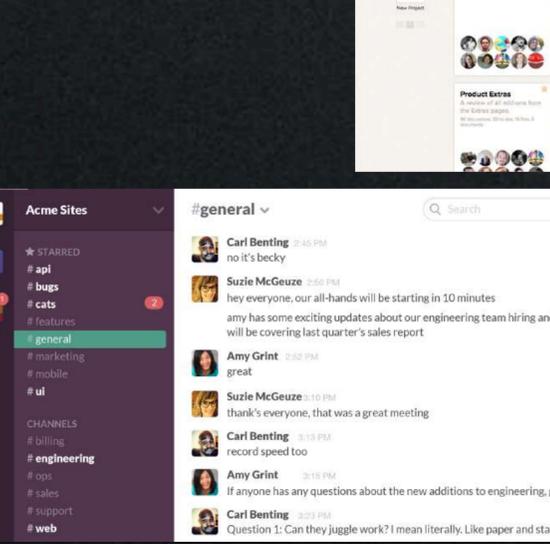
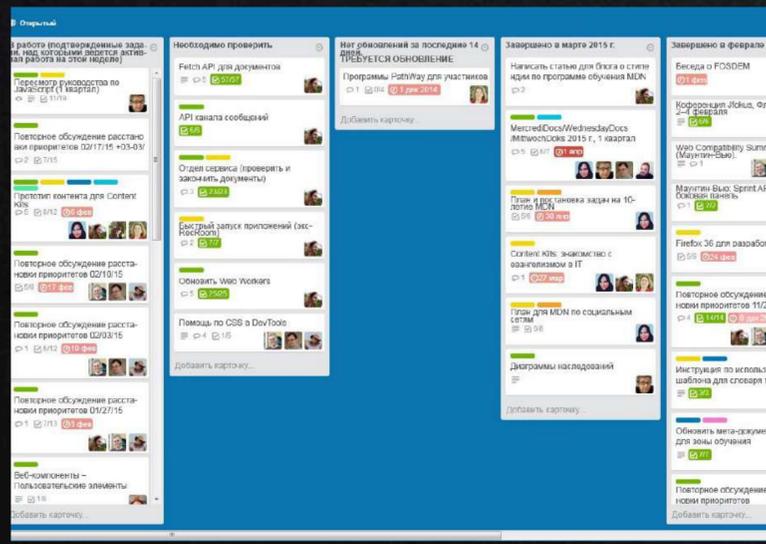
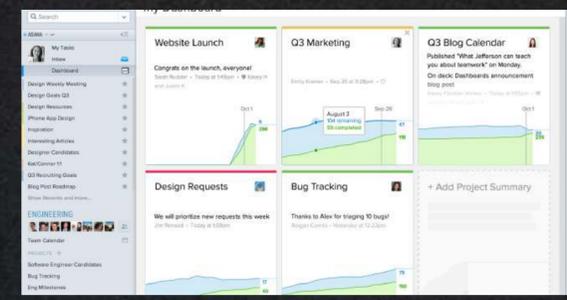
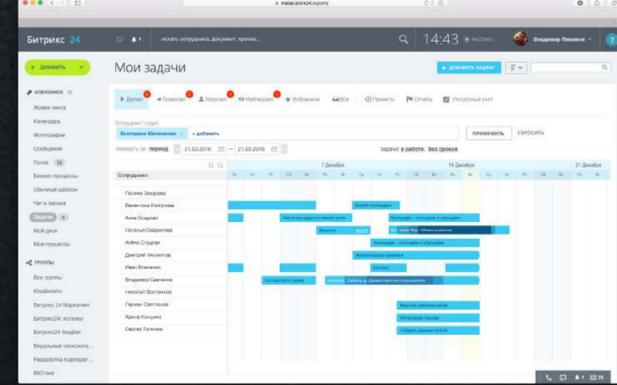
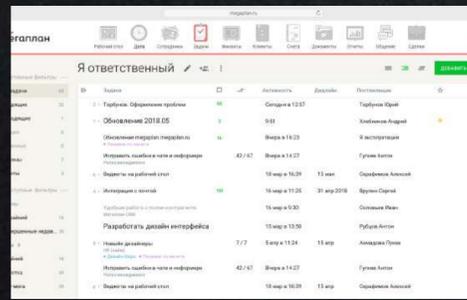
Метод КАНБАН создан для равномерного распределения нагрузки между членами команды. Он реализуется при помощи ведения канбан-доски — инструмента, позволяющего видеть, какие задачи уже выполнены, какие находятся в работе, а какие только ждут своего выполнения. Такой подход позволяет заканчивать проекты точно в срок.






Units

Модульная система
Образования будущего



33

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАДАЧАМИ И ПРОЕКТАМИ

Управление процессами — это метод управления текущими операционными процессами с целью их оптимизации или автоматизации.

Управление проектами — это метод управления внедрениями и улучшениями до конкретного результата в условиях ограниченных ресурсов.



Units

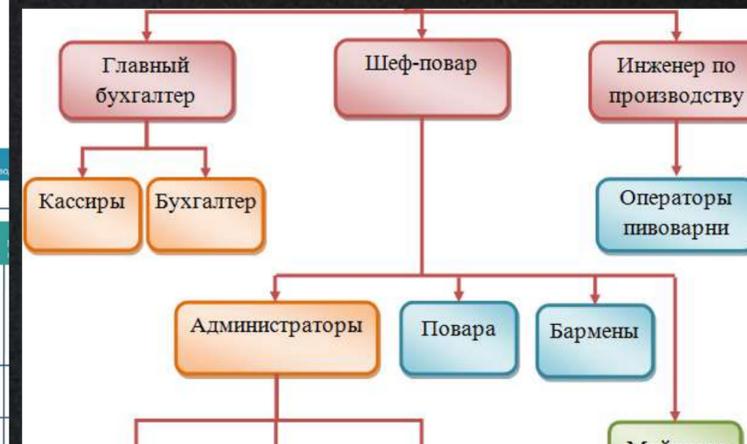
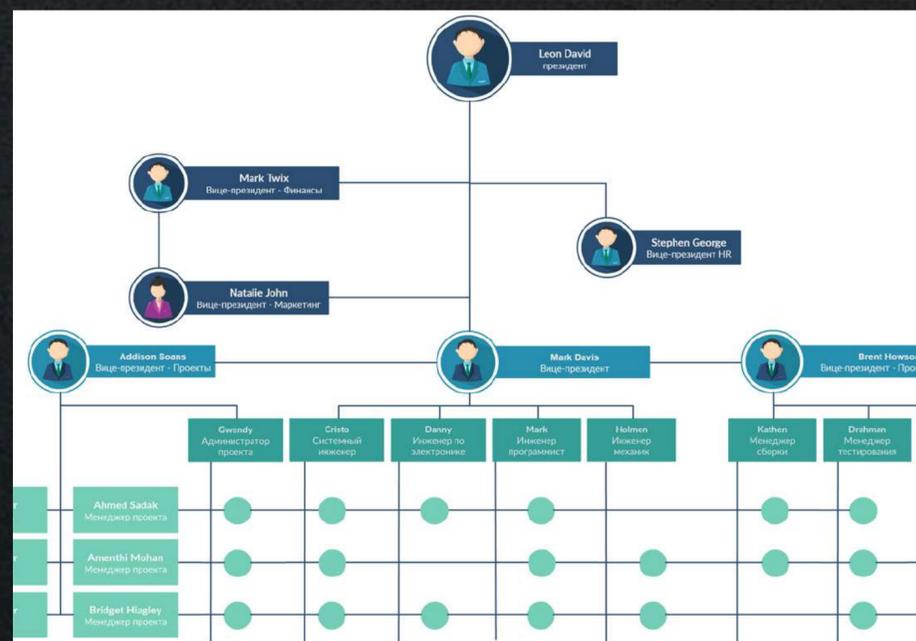
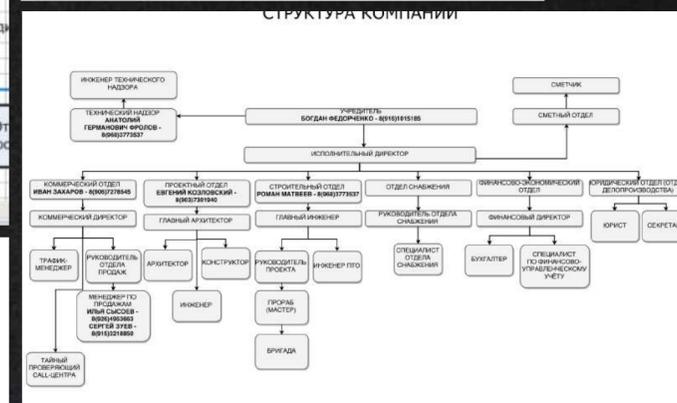
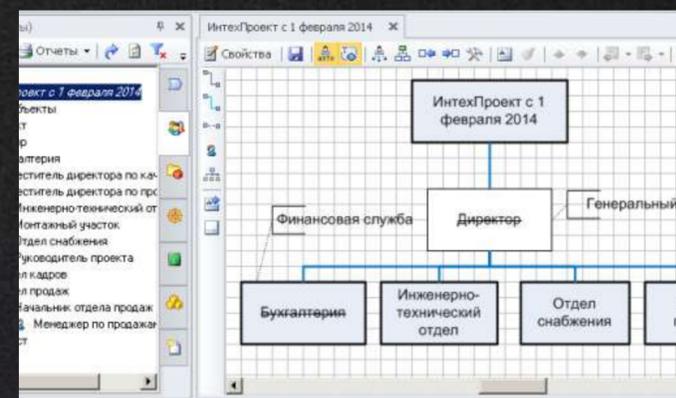
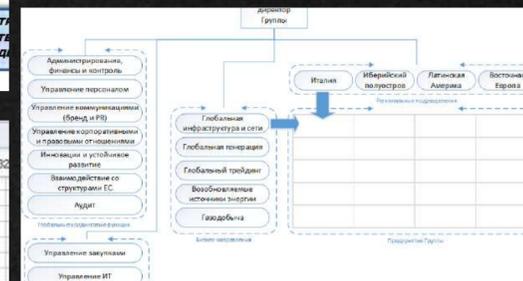
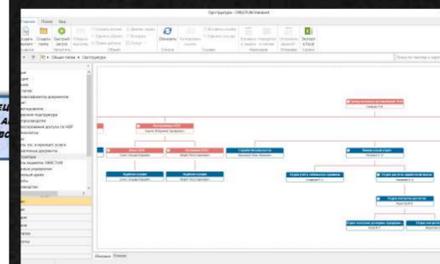
Модульная система
Образования будущего

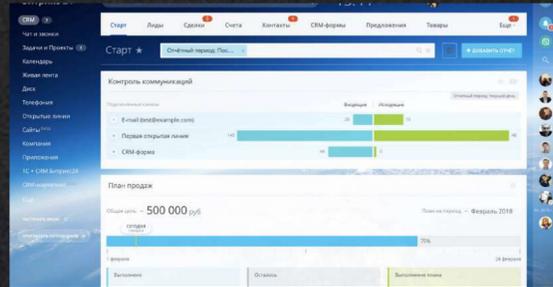
34

ОРГСТРУКТУРА С СИСТЕМОЙ КРИ МОТИВАЦИИ

Организационная структура – совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц.

Организационная структура позволяет в масштабе увидеть, как организована работа компании.





Менеджер

Я ответственный

Имя	Лиды	Объем продаж	Активность	Действия	Последнее действие
Татьяна Орлов	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Александр Андреев	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Григорий Ковалев	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Светлана Ковалева	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Александр Андреев	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Григорий Ковалев	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Светлана Ковалева	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Александр Андреев	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Григорий Ковалев	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа
Светлана Ковалева	1	Обновление 2018 OS	950	Вчера в 19:23	Клиентская работа

Units

Модульная система
Образования будущего

Особые возражения, которые возникают у нас

Возражение	Как работать с возражениями
1. Непонятно, какие у Вас цены	проставить цены в каталоге не как оффер, а как уже выполненные работы нами
2. Мы ещё хотим посмотреть конкурентов	По каким критериям оцениваете? На что конкретно обращаете внимание? Чего нам сейчас не хватает, чтобы Вы приняли решение работать с нами?
3. Ничего в каталоге мне не понравилось	предлагаем ответить на вопросы и подобрать индивидуальное решение
4. Я пока не спешу/просто интересуюсь/смотрю на будущее/сейчас нет времени	Хорошо. Почему сейчас не готовы принимать такое решение? Когда Вам можно будет предлагать что-то более конкретно?

Показатели эффективности (KPI)

КЛЮЧЕВЫЕ

1. Количество сделок.
2. Количество фактической выручки.
3. Подписано договоров на сумму п.
4. Цена сделки (общие инвестиции в трафик и продажи / количество сделки)

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ

1. Количество звонков.
2. Количество телефонных разговоров.
3. Количество отправленных писем.
4. Количество встреч с клиентами.
5. Цена "дозвона" (расходы на трафик и продажи / количество первых разговоров).
6. Цена встречи (расходы на трафик и продажи / количество встреч).
7. Конверсия "заявка/дозвон".
8. Конверсия "разговор/встреча".
9. Конверсия "встреча/сделка".

35 РЕГЛАМЕНТЫ И ИНСТРУКЦИИ

Регламент — это документ, который устанавливает правила поведения для сотрудников в определенной ситуации.

У регламента есть конкретная цель, для которой он был создан (например, для определения правил дежурства менеджеров по продажам в выходные и праздничные дни).

Должностная инструкция менеджера по продажам

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
Б. Е. Федуриченко

1. Общие положения

- 1.1. Менеджер по продажам относится к категории специалистов.
- 1.2. Менеджер по продажам назначается на должность и освобождается от нее приказом исполнительного директора компании.
- 1.3. Менеджер по продажам несет непосредственно руководителю отдела продаж или коммерческому директору в случае отсутствия последнего.
- 1.4. На время отсутствия менеджера по продажам его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.
- 1.5. На должность менеджера по продажам назначается лицо, отвечающее следующим требованиям: опыт работы на аналогичной должности от двух лет; менеджер должен успешно пройти испытательный срок.
- 1.6. Менеджер по продажам руководствуется в своей деятельности:
 - законодательными актами РФ;
 - Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;
 - приказами и распоряжениями руководства;
 - настоящей должностной инструкцией.

2. Должностные обязанности менеджера по продажам

Менеджер по продажам выполняет следующие должностные обязанности:

- 2.1. Вести коммерческие переговоры с клиентами индивидуально либо с участием других сотрудников компании в соответствии с установленными в компании скриптами и шаблоном продаж как путем личных встреч, так и при помощи корпоративной телефонной связи или электронной почты компании исключительно через CRM-систему.
- 2.2. Заниматься поиском потенциальных клиентов как в сети Интернет, так и при помощи личных контактов.
- 2.3. Формирует коммерческие предложения для клиентов в установленной руководством компании форме и представляет их клиентам. При необходимости получения дополнительной информации для составления коммерческого предложения самостоятельно получает ее от обладателей такой информацией сотрудники компании.
- 2.4. Выполняет поставленный руководством компании план продаж и ведет отчетность о выполнении плана в соответствии с установленной формой отчетности.
- 2.5. Участвует в разработке и реализации проектов, связанных с деятельностью отдела продаж.
- 2.6. Контролирует подписание договоров с клиентами и первичную оплату или работу/услугу в соответствии с данными договорами, после чего передает клиента назначенному ему руководством руководителю проекта или архитектору вместе со всей юридической документацией, относящейся к проекту.
- 2.7. При подписании заключенного договора совместно с руководителем проекта или архитектором контролирует заключение последующих договоров с новыми клиентами.



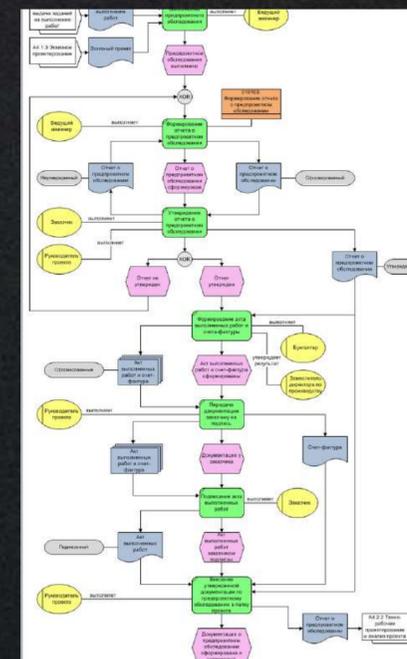
Units

Модульная система
Образования будущего

36

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Бизнес-процесс — это порядок действий одного или нескольких ответственных лиц по превращению данных им ресурсов в ценный конечный продукт.



Финансы и бухгалтерия

Как выстроены финансы и бухгалтерия?

37

Финансовая модель и
Unit-экономика

38

ДДС, ОПиУ, Баланс

39

Планирование бюджета

40

Система приема платежей

41

Инвестиционное
предложение

42

Оценка капитализации

Итого	Выручка	Прибыль, факт	Период в производстве в этом периоде	Средня в производстве	Колво	Сумма	Средн.	Колво	Сумма	Дебитор. (пробле)	Колво	Сумма
Итого	189 950	0	0%	300 000	0	0%	0	0	0	5 192 844	29 970	0
Легкие	115 050	0	0%	300 000	0	0%	0	0	0	9 414 356	214 001	0
Резиновые	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	2 190 500	0	0
Среднеклассные	0	0	0%	15 000	0	0%	0	0	0	1 10 000	0	0
Мобильные	0	0	0%	15 000	0	0%	0	0	0	0	0	0
Технически персонал	0	0	0%	20 000	0	0%	0	0	0	0	0	0
Итого	280 946	0	0%	730 000	0	0%	0	0	0	17 798 850	244 891	0

анализ - оценка результатов при масштабировании бизнеса

2. OI = USP*Q-UVC*Q-FC

QI	USP	UVC	FC	Q
0				
218000	600	448,5	85000	2000
218	151,5	303000		

Q = FC / (USP - UVC)

Q	FC	USP	UVC
0			
562	85000	600	448,5

2.1 Для работающего бизнеса

USP = R/Q

USP	R	Q
0		
600	120000	2000

UVC = VC/Q

UVC	VC	Q
0		
448,5	897000	2000

ОI - /Operating Income/ операционная прибыль;
 USP - проданная цена единицы продукции/товара
 UVC - переменные затраты на единицу продукции/товара
 Q - количество проданного товара;
 FC - fixed cost/ постоянные затраты.

R /revenue/ - выручка
 VC /variable cost/ - сумма переменных затрат (в простейшем случае себестоимость проданных товаров)
 Q - количество проданного товара.
 При необходимости, возможна детализация по группам продукции.

2017 год	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
Выручка	180 000,00	200 000,00	250 000,00	300 000,00	350 000,00	400 000,00	450 000,00
Переменные расходы	120 000,00	130 000,00	160 000,00	190 000,00	220 000,00	250 000,00	280 000,00
Постоянные расходы	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00	20 000,00
Операционная прибыль	40 000,00	50 000,00	70 000,00	90 000,00	110 000,00	130 000,00	150 000,00

Выручка	8 600 000,00	% ФОТ	всего
Переменные затраты	5 600 000,00		
маркетинг+продажи	655 000,00		
Линия	800 000,00		
Налог	160 000,00		
МП	785 000,00		
Постоянные расходы	336 000,00	449 000,00	
Плата за пакет "Бесплатные переводы на физ. лиц"			
Оплата услуги СМС банк ИП			
Оплата за обслуживание счета ИП	10 000,00		
маркетинг			
ФОТ			
Федорченко	150 000,00	224 500,00	374 500,00
Захаров	25 000,00	160 000,00	185 000,00
Исполнит. Директор		196 250,00	196 250,00
Фролов	60 000,00		60 000,00
Виталий		160 000,00	160 000,00
менеджер продаж		160 000,00	160 000,00
телефония	2 000,00		
АТ (программы и т. П.)			
аренда офиса	85 000,00		
накладные (канц. Тов. И т.п.)	4 000,00		
налоги			



Units

Модульная система
Образования будущего

37

ФИНАНСОВАЯ МОДЕЛЬ И UNIT-ЭКОНОМИКА

Финансовое моделирование — это процесс построения абстрактного представления (финансовой модели) реальной или предполагаемой финансовой ситуации. В ходе финансового моделирования могут быть исследованы все или некоторые вопросы развития компании

Unit-экономика — метод оценки прибыльности бизнеса через расчет окупаемости одной единицы товара/услуги или привлечения одного клиента.



Units

Модульная система
Образования будущего

38 ДДС, ОПИУ, БАЛАНС

Финансово-управленческий учет компании ведется в 3 отчетных документах: ДДС, ОПиУ и Балансе.

ДДС (Отчет о движении денежных средств) показывает, сколько денег есть у компании на данный момент, откуда они пришли и куда компания их потратила.

ОПиУ (Отчет о прибылях и убытках) показывает чистую прибыль или убыток компании с учетом исполненных обязательств.

Баланс показывает:

1. чем владеет компания и сколько это стоит;
2. кому и сколько должна компания.

	800,000	1,350,000	1,800,000	1,350,000	1,600,000	6,800,000
Общая выручка	800,000	1,350,000	1,800,000	1,350,000	1,600,000	6,800,000
Выручка в деньгах (отгруженный товар)	500,000	1,000,000	800,000	900,000	1,000,000	4,200,000
Еще пример	300,000	250,000	700,000	250,000	350,000	1,850,000
Еще пример	50,000	100,000	150,000	200,000	250,000	750,000
Прямые переменные расходы	-210,000	-460,000	-710,000	-760,000	-950,000	-5,139,999
Себестоимость	-100,000	-150,000	-200,000	-250,000	-300,000	-1,000,000
Логистика	-20,000	-70,000	-120,000	-170,000	-200,000	-860,000
Коммунальные платежи	-20,000	-70,000	-120,000	-170,000	-200,000	-860,000
Зарплата продавцов	-60,000	-110,000	-160,000	-160,000	-230,000	-720,000
Налоги на продавцов	-10,000	-60,000	-110,000	-110,000	-130,000	-410,000
Маржинальный доход	640,000	890,000	940,000	590,000	650,000	3,710,000
Маржинальность, %	72%	66%	52%	44%	41%	55%
Общепроизводственные расходы	-200,000	-400,000	-400,000	-750,000	-930,000	-2,880,000
Аренда	-100,000	-150,000	-200,000	-250,000	-300,000	-1,000,000
Коммунальные платежи	-20,000	-70,000	-120,000	-170,000	-200,000	-860,000
Зарплата продавцов	-20,000	-70,000	-120,000	-170,000	-200,000	-860,000
Налоги на продавцов	-60,000	-110,000	-160,000	-160,000	-230,000	-720,000
Валовая прибыль	440,000	490,000	340,000	-160,000	-280,000	830,000
Рентабельность по ВП, %	55%	36%	19%	-12%	-18%	12%
Косвенные расходы	-294,600					
Административные расходы	-194,600					
ФОТ административного персонала	-20,000					
Налоги административного персонала	-30,000					
Содержание офиса	-20,000					
Найм персонала	-10,000					
Аренда офиса	-20,000					
Связь, интернет, ПО	-30,000					
Расходы на административных подразделений	-20,000					
Страхование	-44,600					

	2015 г.	2012 г.	2011 г.
АКТИВ			
I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
Нематериальные активы	1110	180 000	150 000
Результаты исследований и разработок	1120	-	-
Нематериальные поисковые активы	1130	-	-
Материальные поисковые активы	1140	-	-
Основные средства	1150	2 500 000	5 000 000
Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-
Финансовые вложения	1170	-	-
Отложенные налоговые активы	1180	10 000	25 000
Прочие внеоборотные активы	1190	50 000	70 000
Итого по разделу I	1100	2 740 000	5 245 000
II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
Запасы	1210	60 000	70 000
Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	15 000	25 000
Дебиторская задолженность (денежных эквивалентов)	1230	15 000 000	8 000 000
Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	-	-
Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	500 000	300 000
Прочие оборотные активы	1260	3 000 000	1 500 000
Итого по разделу II	1200	18 575 000	9 895 000
БАЛАНС	1600	21 315 000	15 140 000

2017 год	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
Выручка	700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00
Переменные расходы	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00
Материалы	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
Услуги сторонних организаций	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00
Агентские	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00
Маржинальный доход	580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00
Маржинальность, %	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%
Общепроизводственные расходы	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00
Зарплата на транспорт	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00
Транспортные расходы	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
Ремонт оборудования	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00
Зарплата производственного персонала	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00
Налоги на производственный персонал	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
Валовая прибыль	390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00
Рентабельность по валовой прибыли, %	56%	56%	56%	56%	56%	56%	56%
Косвенные расходы	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00
Налоги на административный и менеджеров	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00
Услуги связи	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
Проценты за обязательное	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00
Административные и хозяйственные расходы	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00
Прочие расходы	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
РКО	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00
Возвраты	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Расходы на маркетинг	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00
Реклама в интернете	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
Командировочные	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00
Зарплата адм. персонала	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00
Зарплата менеджеров по продажам	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
Ремонт и содержание зданий	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
Коммунальные платежи	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
Операционная прибыль (ЕВТДА)	220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00
Рентабельность по операционной прибыли, %	31%	31%	31%	31%	31%	31%	31%
Налоги	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00

Показатели	Направление 1	Направление 2	Направление 3	Направление 4	Направление 5	Итого
Сила за трафик						-40,000
ФОТ Коммерческого персонала						-30,000
Налоги коммерческого персонала						-20,000
Подразд. по маркетингу						-10,000
Операционная прибыль (ЕВТДА)						535,400
Рентабельность по операционной прибыли, %						8%
Налоги						-50,000
Проценты по кредитам						-20,000
Амортизация						-10,000
Чистая прибыль за период						455,400
Рентабельность по чистой прибыли, %						7%

Показатели	Итого
Общая выручка	2,700,000.00
Выручка (отгруженный товар)	2,700,000.00
Переменные расходы	-200,000.00
Себестоимость	-200,000.00
Маржинальный доход	2,500,000.00
Маржинальность, %	93%
Общепроизводственные расходы	-127,600.00
Аренда	-64,000.00
ФОТ административного персонала	-70,000.00
Налоги административного персонала	-30,000.00
Операционная прибыль (ЕВТДА)	2,372,400.00
Рентабельность по операционной прибыли, %	88%
Налоги	-162,000.00
Проценты	-10,000.00
Амортизация	-30,000.00
Чистая прибыль	2,170,400.00
Рентабельность по чистой прибыли, %	80%

	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00	700,000.00
-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00	-120,000.00
-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00	-60,000.00
-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00	-40,000.00
580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00	580,000.00
83%	83%	83%	83%	83%	83%
-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00	-190,000.00
-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00
-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00
-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00
-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00	390,000.00
56%	56%	56%	56%	56%	56%
-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00	-170,000.00
-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00	-10,000.00
-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00	-30,000.00
-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00	-50,000.00
-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00	-70,000.00
-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00	-20,000.00
220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00	220,000.00
31%	31%	31%	31%	31%	31%
-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00	-100,000.00

2017 год	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
Выручка	700,000.0						

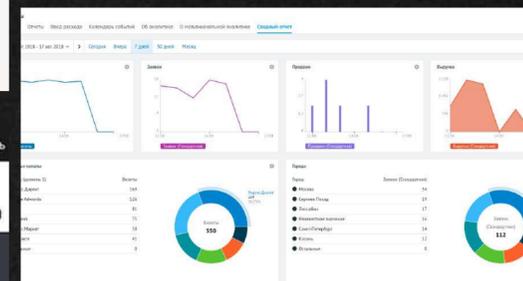
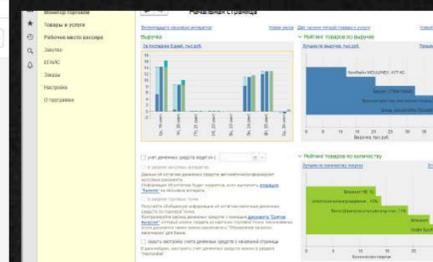
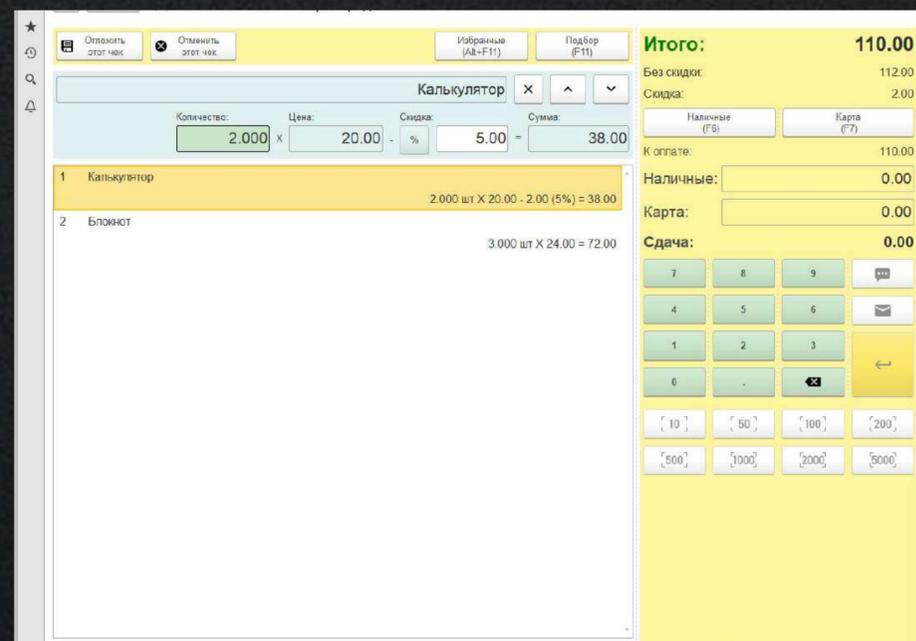
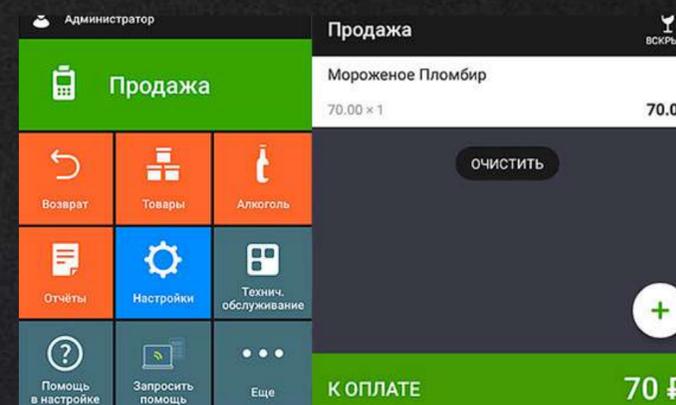
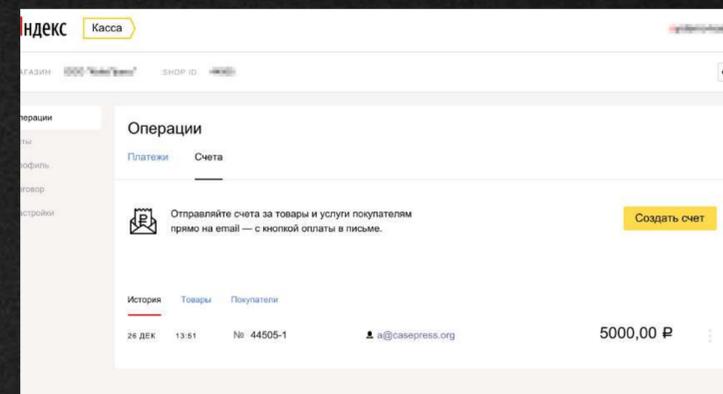


40

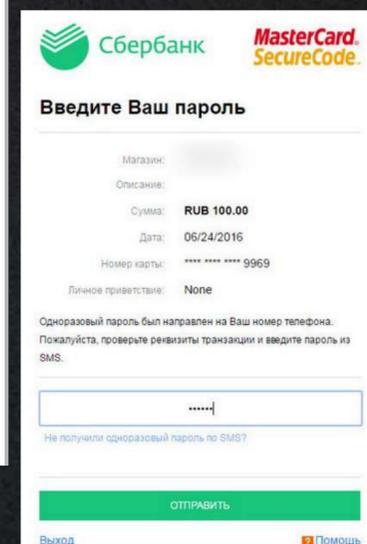
СИСТЕМА ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ

Система приема платежей — это комплекс взаимосвязанных технических средств и онлайн-сервисов для эффективного, безопасного и законного приема платежей от клиентов.

Система приема платежей включает в себя расчетный счет в банке, онлайн-кассу с фискальным накопителем, облачную кассу, терминал для эквайринга и сервис для интернет-эквайринга.



Дата	Вид операции	Сумма	Счет	Сумма	Счет	Сумма	Счет
1 мая 2016 г.	Выручка	300 000	0	0	0	5 155 844	29 970
1 мая 2016 г.	Возврат	0	0	0	0	0	0
1 мая 2016 г.	Итого	300 000	0	0	0	5 155 844	29 970



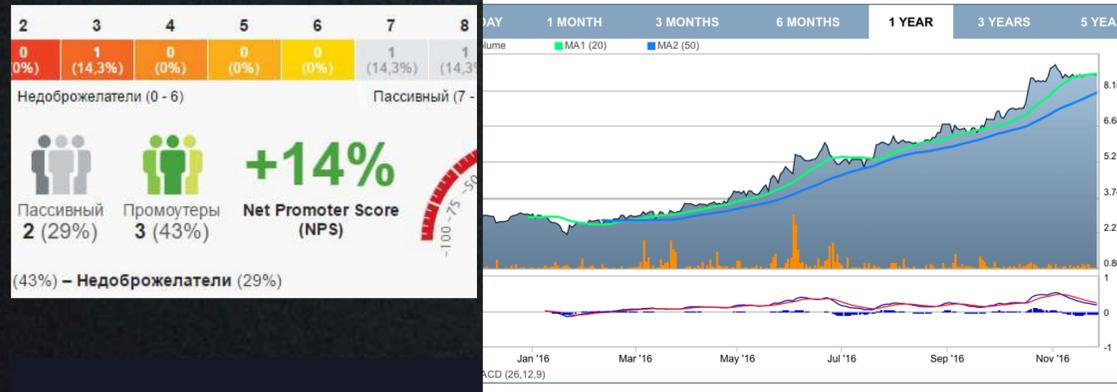
Параметр	Значение
Тип Проекта	Девелопмент доходной недвижимости Фаза I
Название Проекта	Waterleaf at Murrells Inlet
Локация Проекта	США, Южная Каролина, Мерреллс Инлет, Джоржтаун
Период девелопмента Проекта	2016 -2017 гг.
Общий объем Проекта	41 акр / 240 юнита
Стоимость/инвестиции объекта	\$ 35 800 000
Стоимость приобретения участка	\$ 3 600 000 (10%)
Строительство	\$ 24 800 000 (70%)
Оснащение и дизайн	\$ 4 113 000 (11%)
Финансовые расходы & вознаграждения	\$ 3 287 000 (9%)
Ипотека	\$ 27 300 000 (77%)
Капитал инвесторов, в т.ч.	\$ 8 500 000 (23%)
Инвестиции американских партнеров	\$ 4 500 000 (53%)
Предлагаемые инвестиции	до \$ 4 000 000 (47%)
Срок нахождения в Проекте	3-10 лет*
Цена продажи (на 7-й год)	\$ 52 037 137**
Чистая прибыль Инвесторов (за вычетом тела инвестиций и до налогов, вознаграждений)	\$ 21 743 292
IRR до налогов, вознаграждений, на 7 год	22,7%
ROI до налогов, вознаграждений, на 7 год	256%
Cash-on-Cash до налогов, вознаграждений	36,5%

Вознаграждения проекта будут определены позднее.

* Выход возможен с 3-го года
** Доход от продажи может быть увеличен в случае переноса ипотеки на покупателя и невыплаты \$1,1 млн. штрафных санкций.



 **Units**
Модульная система
Образования будущего



41

ИНВЕСТИЦИОННОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ЧТО ПОЛУЧИТ ИНВЕСТОР?

ПАССИВНАЯ ИНВЕСТИЦИЯ С МИНИМАЛЬНЫМ РИСКОМ
Средства привлекаются в виде займа под 15% годовых
Срок займа — 3 года
Нижний порог займа — 300 000 рублей

ВАШЕ ИМЯ ВОЙДЕТ В ИСТОРИЮ
Names — это люди, поддержавшие нас на стадии запуска проекта. Их имена мы запечатаем в аллее славы нашего первого коворкинга



В	Av.Price	COGS	1sCOGS	APC	ARPPU	ARPU	CPA	Revenue
86	1 400.00	900.00	0.00	1.40	700.00	10.99	13.00	4 618 000.00
80	1 400.00	900.00	0.00	1.40	700.00	13.07	13.00	548 800.00
80	1 400.00	900.00	0.00	1.40	700.00	13.07	13.00	274 400 000.00
83	1 400.00	900.00	0.00	1.40	700.00	46.33	13.00	1 946 000.00
80	2 672.96	900.00	0.00	1.40	2 482.14	46.33	13.00	1 047 800.00
80	1 400.00	0.00	0.00	1.40	1 990.00	36.59	13.00	548 800.00
80	1 400.00	900.00	0.00	1.40	700.00	13.07	13.00	548 800.00
80	1 400.00	900.00	0.00	4.96	2 482.14	46.33	13.00	1 946 000.00
80	1 400.00	900.00	0.00	1.40	700.00	13.07	0.00	548 800.00

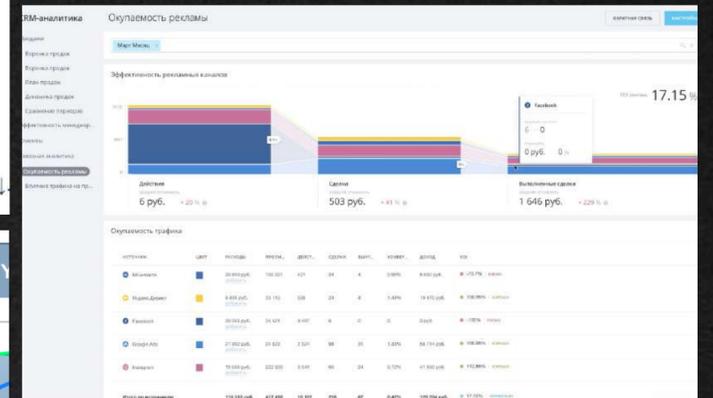
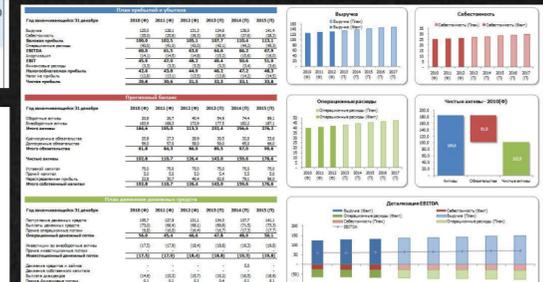
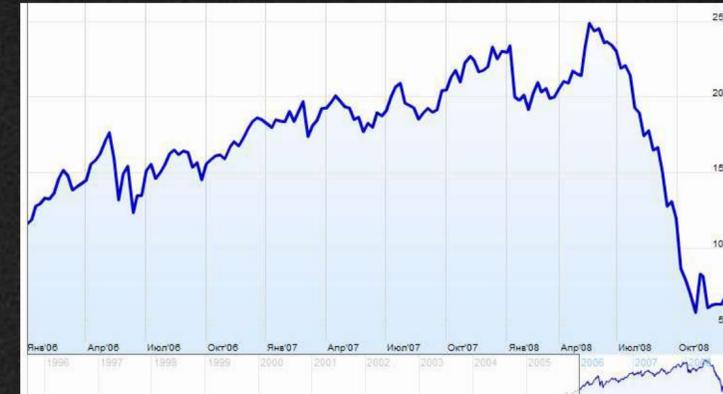


Инвестиционное предложение — это документ, который предназначен для того, чтобы ознакомить с вашими идеями и перспективами развития бизнеса потенциальных инвесторов.

42

ОЦЕНКА КАПИТАЛИЗАЦИИ

Метод капитализации доходов – подход оценки стоимости бизнеса или инвестиционного проекта на основе приведения доходов к единой стоимости. Метод применяется для экспресс оценки стоимости бизнеса, инвестиционных проектов и недвижимости, а также для проведения сравнения о определения более инвестиционно привлекательных объектов.



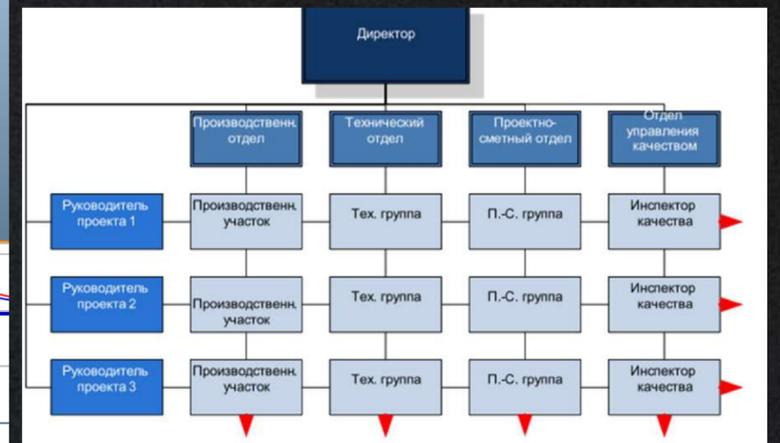
$$V = \frac{I}{R}$$

V (англ. value) – стоимость бизнеса (проекта);

I (англ. income) – доход;

R – ставка капитализации.

В таблице ниже более подробно описано как рассчитать показатели модели ↓



Отдел кадров

Как работаете с персоналом?

43

Кадровая документация
(трудовые договора,
книжки и проч.)

44

Полиграфные проверки

45

Специальная оценка условий
труда

46

Программа адаптации
сотрудников

47

Карьерная лестница и
система грейдов

48

Внутренний корпоративный
университет

49

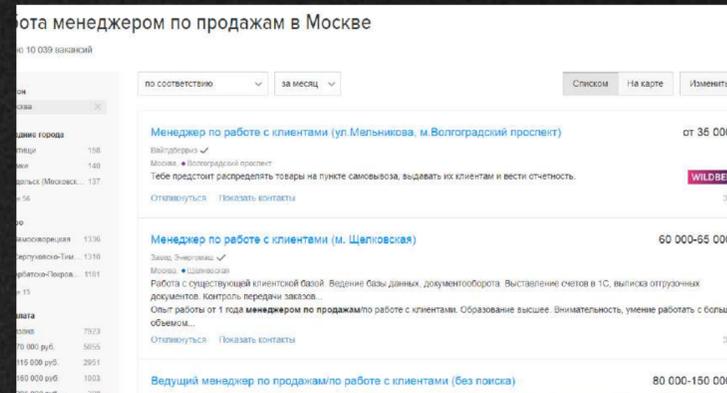
Аттестация сотрудников

44

ПОЛИГРАФНЫЕ ПРОВЕРКИ

Применение полиграфа («детектор лжи») при приеме на работу, который помогает работодателю разобраться в характере будущего сотрудника.

Подобная проверка оказывает положительное влияние на кандидата, который понимает серьезность организации, в которой он будет работать.



Работа менеджером по продажам в Москве

по соответствию за месяц

Менеджер по работе с клиентами (ул. Мельникова, м. Волгоградский проспект) от 36 000 руб.

Менеджер по работе с клиентами (м. Щелковская) 60 000-85 000 руб.

Ведущий менеджер по продажам/по работе с клиентами (без поиска) 80 000-150 000 руб.

ЗАЯВЛЕНИЕ о добровольном согласии на проведение психофизиологического исследования с применением полиграфа

Мне, _____
(Ф.И.О., прописанному(ей) по адресу...)

вследствие сделанного предложения пройти специальное психофизиологическое исследование с применением полиграфа по обстоятельствам, связанным с _____

разъяснено, что:

- 1) опрос с использованием полиграфа будет произведен только после моего письменного согласия;
- 2) перед началом опроса я буду ознакомлен(а) с содержанием вопросов, которые будут мне заданы;
- 3) в процессе проведения опроса я имею право в любой момент отказаться от ответа на заданный вопрос и от дальнейшего участия в его проведении;
- 4) результаты опроса будут использованы только и в связи с _____

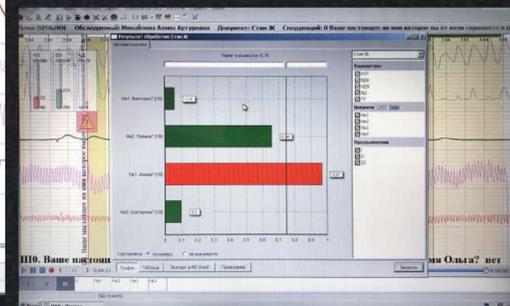
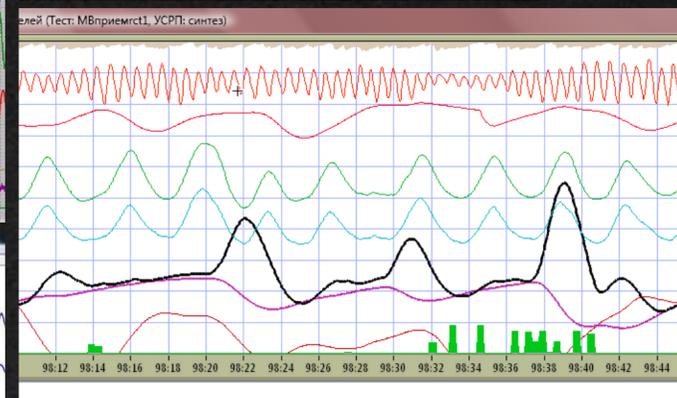
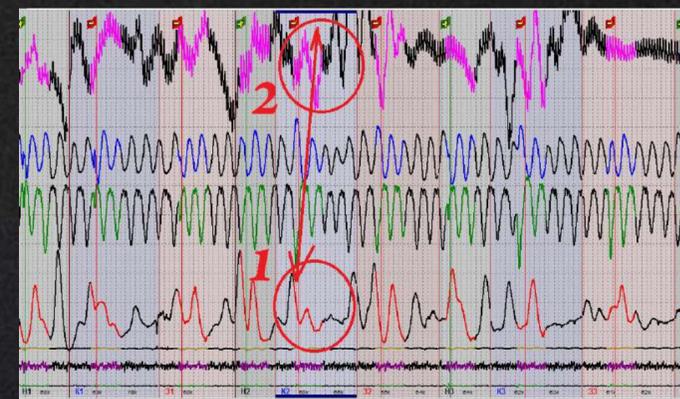
Причина отказа _____
(если таковые имеются)

Свое решение принимаю добровольно, без давления со стороны руководства

« ____ » _____ 20__ года _____ (подпись)

По окончании тестирования я подтверждаю, что в процессе его проведения на меня не оказывалось какое-либо физическое или психологическое давление. Претензий по проведению тестирования не имею.

_____ (подпись) _____ (фамилия)





«__» _____ 201 г. г. Санкт-Петербург

ПРИКАЗ №
о проведении специальной оценки условий труда

В целях реализации требований ст. 212 Трудового Кодекса РФ и в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда» в ООО «_____».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию для организации и проведения специальной оценки условий труда в следующем составе:

1. Председатель: (например, директор) Ф.И.О. (должность)
2. Члены комиссии: ... Ф.И.О. (должность)
3. ...

№ рабочего места	Наименование рабочего места	Код профессии, должности по ОК 016-94	Кол-во работников, занятых на данном рабочем месте (чел.)	Расположение рабочего места
1	Рабочее место генерального директора	20560	1	Комната 123, расположенная по адресу: 158456, г. Москва, ул. Полковная, д. 20
2	Рабочее место главного бухгалтера	20656	1	Комната 128, расположенная по адресу: 158456, г. Москва, ул. Полковная, д. 20
...
6	Рабочее место начальника отдела кадров	24696	1	Комната 126, расположенная по адресу: 158456, г. Москва, ул. Полковная, д. 20
...
28	Рабочее место начальника цеха	25114	1	Цех № 1, расположенный по адресу: 158456, г. Москва, ул. Полковная, д. 22, кор. 3
29А	Рабочее место формовщика деталей и изделий	19397	3	Цех № 1, расположенный по адресу: 158456, г. Москва, ул. Полковная, д. 22, кор. 3

Общество с ограниченной ответственностью «Лисин» (ООО «Лисин») Санкт-Петербург

№ 35

«15» июня 2019 года

О создании комиссии по организации и проведению специальной оценки условий труда

В соответствии со статьей 212 Трудового кодекса Российской Федерации, на основании положений Федерального закона от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда» приказано:

1. Создать комиссию для организации проведения специальной оценки условий труда на рабочих местах согласно Приложению № 1 к настоящему приказу и назначить комиссию в составе:

Председатель комиссии: - Ким Владимир Петрович, заместитель генерального директора

Члены комиссии: - Иванова Ирина Ивановна, начальник отдела кадров;
- Соболев Станислав Валентинович, специалист по охране труда;
- Богословский Илья Васильевич, главный инженер;
- Замiatин Михаил Олегович, представитель профсоюзной организации

2. Утвердить график проведения мероприятий по проведению специальной оценки условий труда (Приложение № 2);

3. Организовать работу по проведению специальной оценки условий труда в период с 15.06.2019 по 14.07.2019 в соответствии с требованиями законодательства.

3.2. Обеспечить доступ экспертов организации, оказывающей услуги по проведению специальной оценки условий труда к рабочим местам, а также обеспечить им предоставление необходимой информации, материалов и документации относящейся к цели специальной оценки условий труда.

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 426-ФЗ
«О специальной оценке условий труда»

Принят Государственной Думой 23 декабря 2013 года
Одобрен Советом Федерации 25 декабря 2013 года

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона

1. Предметом регулирования настоящего Федерального закона являются отношения, возникающие в связи с проведением специальной оценки условий труда, а также с реализацией обязанности работодателя по обеспечению безопасности работников в процессе их трудовой деятельности и прав работников на рабочие места, соответствующие государственным нормативным требованиям охраны труда.

2. Настоящий Федеральный закон устанавливает правовые и организационные основы и порядок проведения специальной оценки условий труда, определяет правовое положение, права, обязанности и ответственность участников специальной оценки условий труда.

Статья 2. Регулирование специальной оценки условий труда

1. Регулирование специальной оценки условий труда осуществляется Трудовым кодексом Российской Федерации, настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Нормы, регулирующие специальную оценку условий труда и содержащиеся в федеральных законах и иных нормативных правовых актах Российской Федерации, должны соответствовать нормам Трудового кодекса Российской Федерации и настоящего Федерального закона.

3. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом, применяются правила международного договора.

Статья 3. Специальная оценка условий труда

1. Специальная оценка условий труда является единым комплексом последовательно осуществляемых мероприятий по идентификации вредных и (или) опасных факторов производственной среды и трудового процесса (далее также - вредные и (или) опасные производственные факторы) и оценке уровня их воздействия на работника с учетом отклонения их фактических значений от установленных уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти нормативов (гигиенических нормативов) условий труда и применения средств индивидуальной и коллективной защиты работников.

2. По результатам проведения специальной оценки условий труда устанавливаются классы (подклассы) условий труда на рабочих местах.

3. Специальная оценка условий труда не проводится в отношении условий труда надомников, дистанционных работников и работников, вступивших в трудовые отношения с работодателями - физическими лицами, не являющимися

КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка

Федеральный закон «О специальной оценке условий труда» от 28.12.2013 № 426-ФЗ (последняя редакция)

28 декабря 2013 года № 426-ФЗ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
О специальной оценке условий труда



Units
Модульная система
Образования будущего

45 СПЕЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА УСЛОВИЙ ТРУДА

Специальная оценка условий труда (СОУТ) – это единый комплекс последовательно осуществляемых мероприятий по идентификации вредных и (или) опасных факторов производственной среды и трудового процесса и оценке уровня их воздействия на работника с учетом отклонения их фактических значений от установленных нормативных требований (гигиенических нормативов) условий труда и применения средств индивидуальной и коллективной защиты работников.

Период адаптации необходим для того, чтобы только пришедший сотрудник смог быстрее приспособиться к компании, условиям работы и коллективу. Правильно разработанный план адаптации персонала поможет избежать неприятностей и сюрпризов, как со стороны сотрудника, так и со стороны компании.

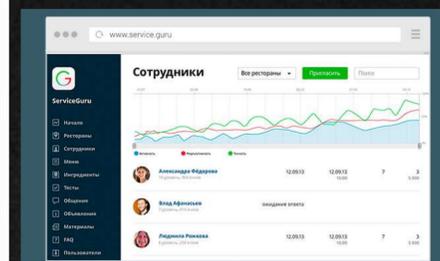
Этап	Содержание программы	Продолжительность
Вводный	Личное знакомство с коллективом	1-2 дня
Ознакомительный	Ознакомление с документами, правилами и ценностями компании	1-2 дня
Адаптационный	Реализация плана вступления в должность	1-3 месяца
Оценочный	Тестирование и подведение предварительных итогов	3 дня

Чек-лист. Что сделать в первую рабочую неделю новичка

Задание: _____
Имя сотрудника: _____, его должность: _____
Первая рабочая неделя с «___» _____ по «___» _____ 2019 г.

Выполнено / Не выполнено (с указанием даты)

- Представить работника команде лично
- Подключить к сетевой программе и корпоративному сайту
- Провести по офису. Представить наставнику
- Показать о продуктах и заказах, показать организационную структуру компании и отдела. Объяснить, кто из коллег за что отвечает
- Назначить зону ответственности работника и свои ожидания как начальника. Обсудить порядок взаимодействия в отделе и с другими подразделениями
- Объяснить, как принято ставить задачи в организации и отслеживать выполнение. Дать задание на текущую неделю



ЛИСТ

оценки социально-психологических качеств потенциального наставника

Хорошо знает профессиональную специфику деятельности нового сотрудника	3	2	1	0	-1	-2	-3	Плохо ориентируется в профессиональной деятельности сотрудника
Хорошо знаком с внутренними особенностями организации, корпоративной культурой	3	2	1	0	-1	-2	-3	Плохо представляет основные организационные ценности, нормы и правила организации
Умеет выслушать собеседника	3	2	1	0	-1	-2	-3	Отсутствует заинтересованности в том, что окажется собеседник
Умеет доступно и ясно изложить информацию	3	2	1	0	-1	-2	-3	Излагает свои мысли недостаточно ясно, не совсем понятно
Обладает эмоциональными качествами, развитым эмоциональным интеллектом	3	2	1	0	-1	-2	-3	Неустойчив в эмоциональным проявлениям людей, не умеет интерпретировать эмоциональные проявления
Умеет работать в команде	3	2	1	0	-1	-2	-3	Настроен на индивидуальную работу
Развиты лидерские качества	3	2	1	0	-1	-2	-3	Пассивен в принятии решений, предпочитает не брать на себя ответственность
Гибкость во взаимодействии, умение найти общий вариант решения	3	2	1	0	-1	-2	-3	Неумение и нежелание приспособиться к сложившимся условиям
Настроен на компромисс во взаимодействии, неконфликтность	3	2	1	0	-1	-2	-3	Конфликтность
Умеет выстроить нормальную обратную связь	3	2	1	0	-1	-2	-3	Категоричность, жесткость в оценках
Терпеливость, индивидуальный подход к обучению	3	2	1	0	-1	-2	-3	Раздражительность, склонность применять индивидуальный подход в обучении
Умеет планировать, организационные качества	3	2	1	0	-1	-2	-3	Неумение планировать время, расцененность, неопределенность

Максимальное количество баллов, которое свидетельствует о том, что данный человек отвечает требованиям к личности наставника – 33 балла. Если сотрудник набрал от 24 до 32 баллов, это говорит о том, что данный сотрудник вполне может быть наставником, однако следует обратить внимание на те критерии, по которым он набрал наименьшее количество баллов. Быть может понадобится провести индивидуальную беседу и подготовку потенциального наставника, прояснить и восполнить недостающие знания. Если человек набрал меньше 12 баллов, советуем вам рассмотреть других кандидатов на исполнение обязанностей наставника, иначе вам придется не только вести контроль за двумя сотрудниками, но и исправлять ошибки.

Методы адаптации

Инструктаж представляет собой разъяснение и демонстрацию приемов работы непосредственно на рабочем месте.

Ротация – сотрудник временно перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков, особенно когда работник должен обладать polyvalentной квалификацией (то есть владения несколькими специальностями).

Ученичество и наставничество (коучинг) – где практический опыт играет важную роль в подготовке специалистов.

Обучение на рабочем месте – связан с производственными функциями работника, является оптимальным для выработки производственных навыков.

Обучение вне рабочего места – расширяет потенциал сотрудника, дает возможность выйти за рамки традиционного поведения.

Лекция – эффективна с экономической точки зрения, поскольку один инструктор работает с несколькими десятками, сотнями и даже тысячами слушателей (если используется видео).

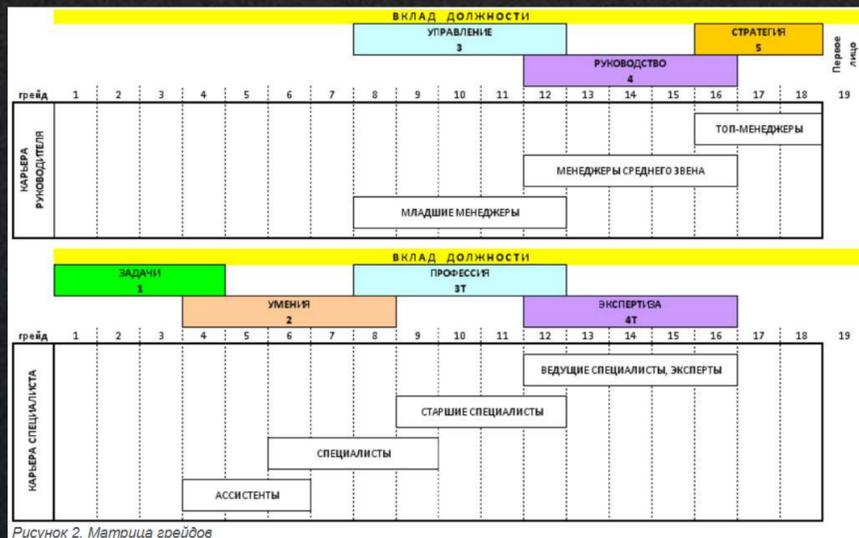
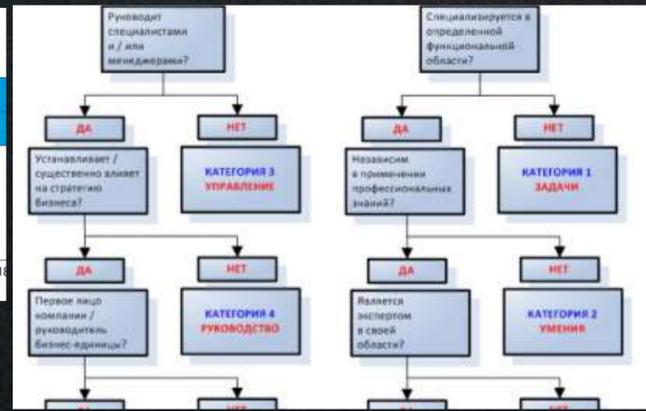
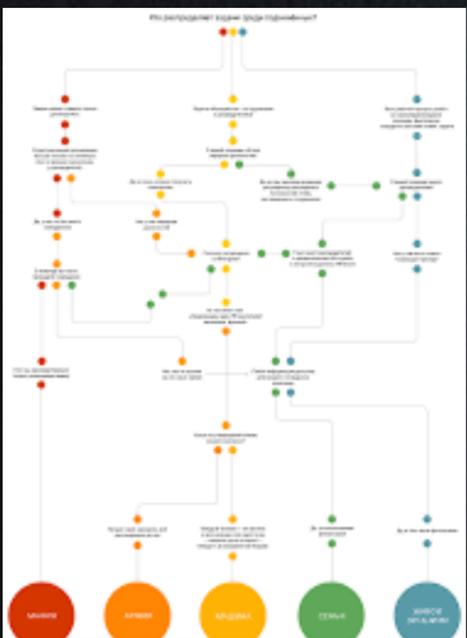
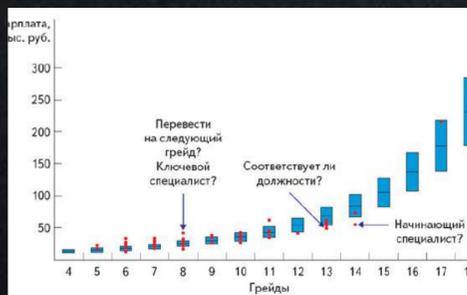


Рисунок 2. Матрица грейдов



Грейд	Склад	Отдел складской логистики	Отдел документооборота с клиентами	Инициация отдела
9				Инициатор отдела
8				Инициатор отдела
7	Менеджер склада	Аналитик	Менеджер склада	Менеджер
6		Компьютер WMS		Инициатор отдела
5	Менеджер склада	Сменный оператор WMS	Грузовые дропы	Инициатор по продажам
4	Ст. специалист / Специалист склада	Оператор WMS	Сменный оператор WMS	Инициатор по продажам
3	Кладовщик	Логист	Сменный оператор WMS	Специалист
2	Компьютерщик	Ассистент склада	Ассистент оператора WMS	Ассистент
1	Прочие			Оператор ПК

Грейд	Инициация отдела	ИТ-отдел	Отдел документооборота с клиентами	Внебюджетные службы
9	Инициатор отдела	Инициатор		
8	Инициатор отдела	Инициатор		
7	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела
6	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела
5	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела
4	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела
3	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела
2	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела
1	Инициатор отдела	Инициатор	Инициатор отдела	Инициатор отдела

Units
Модульная система
Образования будущего

47

КАРЬЕРНАЯ ЛЕСТНИЦА И СИСТЕМА ГРЕЙДОВ

Холодные звонки — это исходящие звонки по базе потенциальным клиентам с целью вызвать интерес к продукту, вовлечь во взаимодействие с компанией и перевести на следующий шаг (встреча, коммерческое предложение, расчет).

Используйте специальный софт, который повышает процент дозвона (Скорозвон, Caller.one, Скриптогенератор, Hyperscript и т.д.).



Units

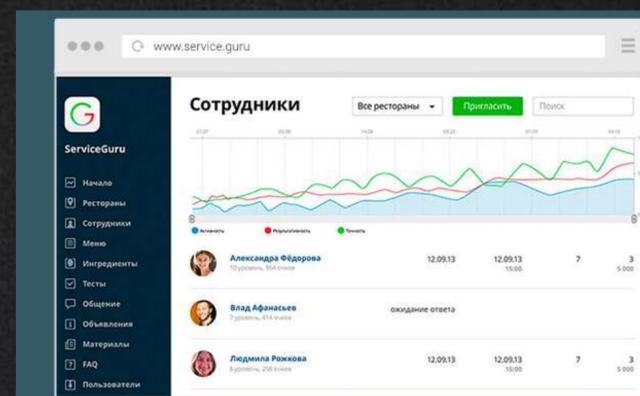
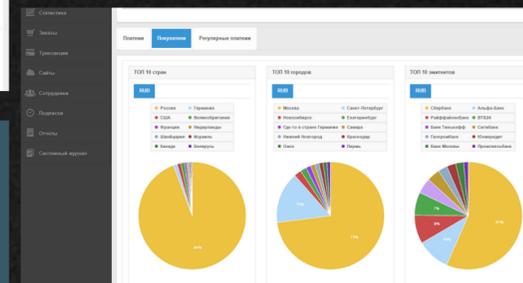
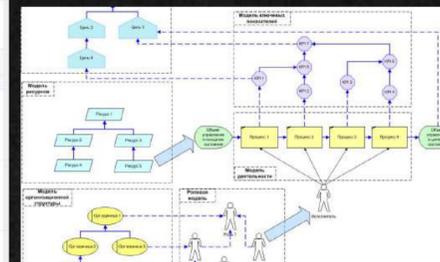
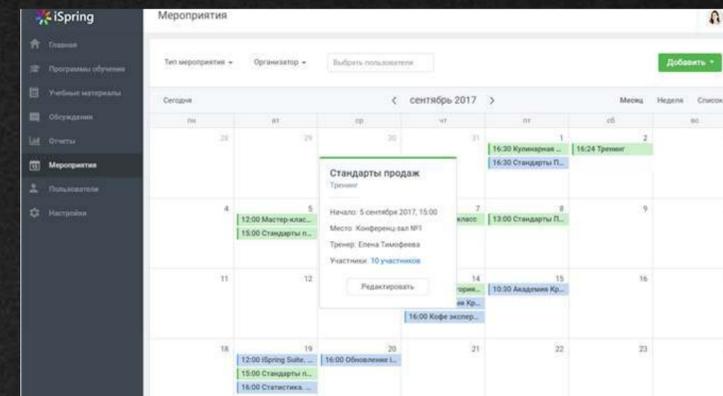
Модульная система
Образования будущего

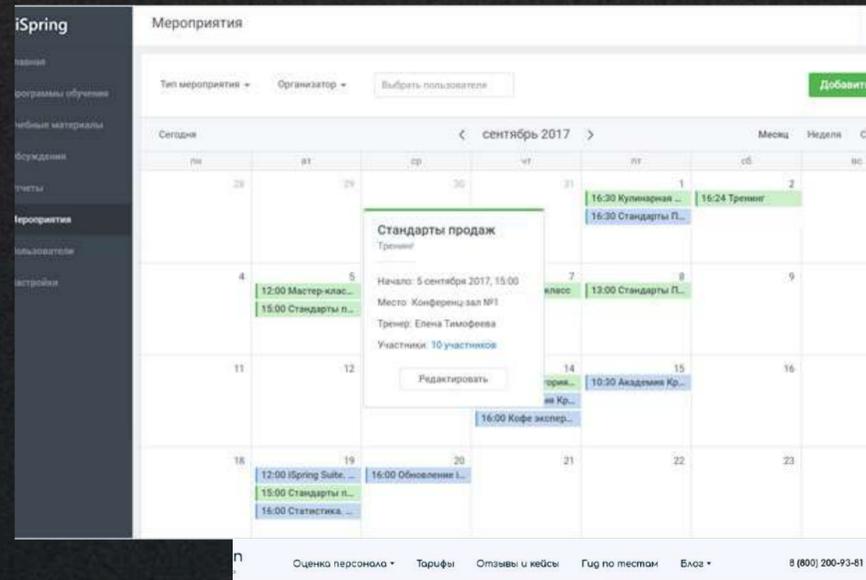
48

ВНУТРЕННИЙ КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Корпоративный университет – это форма обучения персонала, при которой оно ведется «в стенах» самой организации и, в основном, ее собственными силами.

Среди целей работы корпоративных университетов – развитие необходимых организации компетенций, внедрение организационных изменений, поддержание конкурентоспособности компании, найм и удержание ценных сотрудников, развитие корпоративной культуры и трансляция ценностей компании персоналу, работа над созданием благоприятного психологического климата внутри организации.





АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА: ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ

Введение. Цель аттестации персонала... (text continues)

Units
 Модульная система
 Образования будущего



49 АТТЕСТАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

1. Требуется внедрить новые категории и разряды
2. Нужно определить насколько уровень оплаты труда соответствует рыночной
3. Сотрудникам не справляться со своими функциональными обязанностями
4. Есть необходимость в усилении мотивации персонала и личностному развитию
5. При составлении плана эффективности компании



Аттестация – форма оценки работы персонала.

Цель аттестации получение информации для принятия управленческих решений. Оценка, насколько потенциал сотрудников позволяет реализовать цели компании

Безопасность

Как выстроена безопасность в компании?

50

Проверка контрагентов

51

Договоры NDA

52

Защита сайта от DDoS-атак

53

Нагрузочное тестирование

CONFIDENTIAL

Дополнительное соглашение № _____ к Трудовому договору от "___" ___ 20__ г. о неразглашении инсайдерской информации <1>

г. _____, _____ г.

Р. _____, _____ Р. _____

(наименование), именуем _____ в дальнейшем Работодатель, в лице _____ (должность, Ф.И.О.), действующий на основании _____ (устава, положения, доверенности), с одной стороны, и _____ (Ф.И.О.) именуем _____ в дальнейшем Работник, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые "Стороны", заключили настоящее Дополнительное соглашение к Трудовому договору № _____ от "___" ___ 20__ г. о нижеследующем:

1. При выполнении работы Работник имеет доступ к инсайдерской информации, перечень которой установлен действующим законодательством и локальными нормативными актами Работодателя <2>.
2. Разглашение инсайдерской информации может нанести прямой или косвенный ущерб Работодателю или иным лицам.
3. Работник обязуется не разглашать инсайдерскую информацию, а также не принимать все меры для ее неразглашения иными лицами.
4. Работник ознакомлен с локальными нормативными актами Работодателя по вопросам охраны инсайдерской информации и предупрежден об ответственности за ее разглашение.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Для целей настоящего Соглашения используются следующие термины и их определения:

1.1.1. «**Раскрывающая сторона**» - Сторона, которая на законных основаниях владеет Конфиденциальной информацией и передает ее в пользование Принимающей стороне на условиях настоящего Соглашения.

1.1.2. «**Принимающая сторона**» - Сторона, которая принимает в пользование Конфиденциальную информацию от Раскрывающей стороны на условиях настоящего Соглашения.

1.1.3. «**Конфиденциальная информация**» - информация, которую Раскрывающая сторона передает Принимающей стороне. Конфиденциальная информация может быть сообщена только в письменной форме, либо в форме электронного файла в порядке, указанном в п. 3.2.1 настоящего Соглашения.

Информация не будет считаться Конфиденциальной и Принимающая сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если эта информация на момент передачи:

- является общедоступной (используется в печати, иных средствах массовой информации, сети Интернет);
- была известна на законном основании Принимающей стороне до ее раскрытия Раскрывающей стороной;
- разрешена к распространению с письменного согласия Раскрывающей стороны;
- не может считаться конфиденциальной в соответствии с действующим законодательством.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

ТРУДОВОМУ ДОГОВОРУ № 1 от « 09 » января 2017 г.

ДОГОВОР О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ТАЙНЫ

г. Москва « 09 » января 2017 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Меркурий» именуемое в дальнейшем «Работодатель», в лице директора Иванова И.И., действующего на основании Устава, с одной стороны, и Волков А.А., именуемый в дальнейшем «Работник», с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Работник, в связи с исполнением работы (трудовой функции), порученной ему на основании Трудового договора, требующей доступа к информации, составляющей коммерческую тайну предприятия, берет на себя обязательство о неразглашении этой информации.

1.2. В соответствии с Федеральным законом «О коммерческой тайне» от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ под коммерческой тайной в настоящем Договоре подразумевается всякая информация, которая имеет реальную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и к сохранению конфиденциальности которой обладатель принимает все мыслимые меры.

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Раскрывающая сторона передает Принимающей стороне во временное пользование Конфиденциальную информацию, а Принимающая сторона принимает, обеспечивает сохранность, неразглашение Конфиденциальной информации и использует ее исключительно в целях реализации и дальнейшего ведения (УКАЗАТЬ КОНКРЕТНЫЙ ПРОЕКТ).

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Принимающая сторона обязуется:

3.1.1. Использовать Конфиденциальную информацию исключительно в целях, указанных в п. 2.1 настоящего Соглашения.

1. Предмет соглашения

1.1. Работник принимает на себя обязательство не разглашать сведения, составляющие конфиденциальную информацию Работодателя, ставшие известными ему в связи с работой в Организации.

1.2. Под конфиденциальной информацией в Соглашении понимается любая информация, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и к сохранению конфиденциальности которой обладатель принимает все возможные меры.

1.3. Перечень информации, относящейся к конфиденциальной информации, определяется в Положении о конфиденциальной информации, составляющей коммерческую тайну, в Организации.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Работник обязуется не разглашать сведения, составляющие конфиденциальную информацию Работодателя, ставшие ему известными в связи с работой в Организации, а также лишиться вышеуказанные сведения от посетителей и попыток их обнародовать третьим лицам.

2.2. Работник обязуется использовать сведения, полученные при исполнении своих трудовых обязанностей, лишь в интересах Работодателя.

2.3. Работник обязуется после окончания работы в Организации не использовать информацию, полученную в связи с работой в Организации, в целях конкуренции с другими компаниями.



Модульная система
Образования будущего

51

ДОГОВОРЫ NDA

NDA (Non-disclosure agreement) — соглашение о неразглашении конфиденциальной информации. Такой контракт можно подписывать с любым субъектом, которому вы доверяете доступ к конфиденциальной информации.



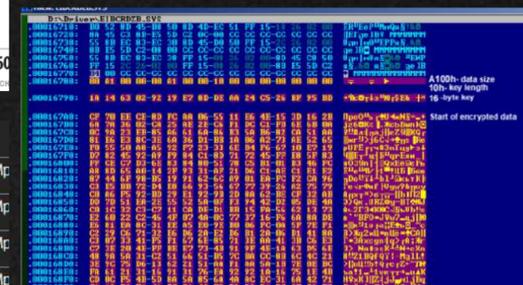
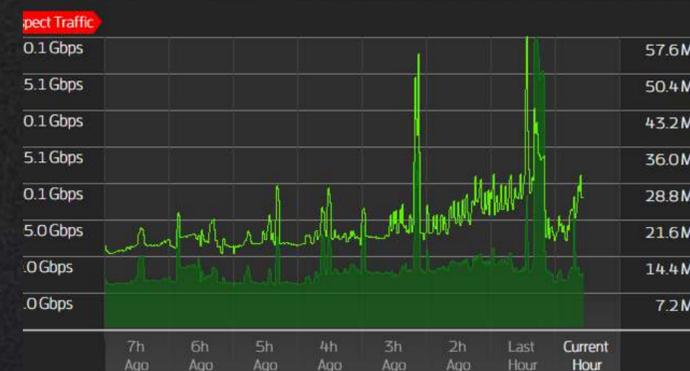
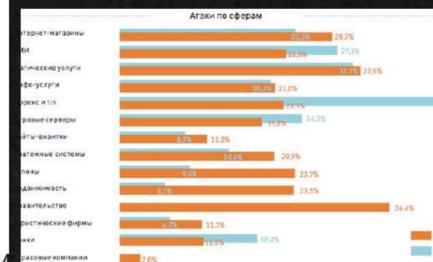
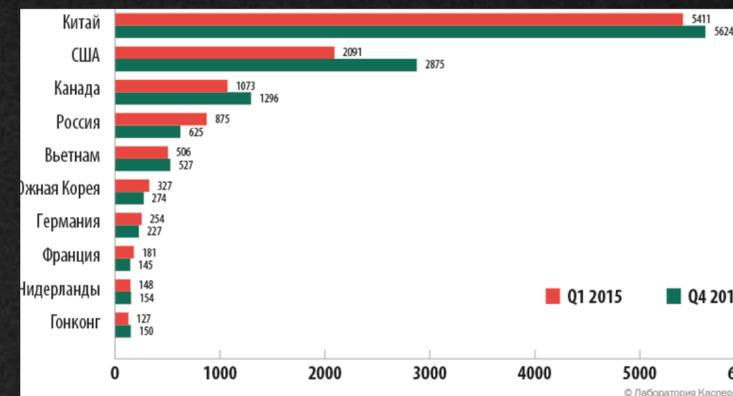
Units

Модульная система
Образования будущего

52

ЗАЩИТА САЙТА ОТ DDOS-АТАК

Защита от DDoS – это набор методов или инструментов для противодействия или смягчения воздействия распределенных атак типа «отказ в обслуживании» на сети, подключенные к Интернету, путем защиты целевых и ретрансляционных сетей.

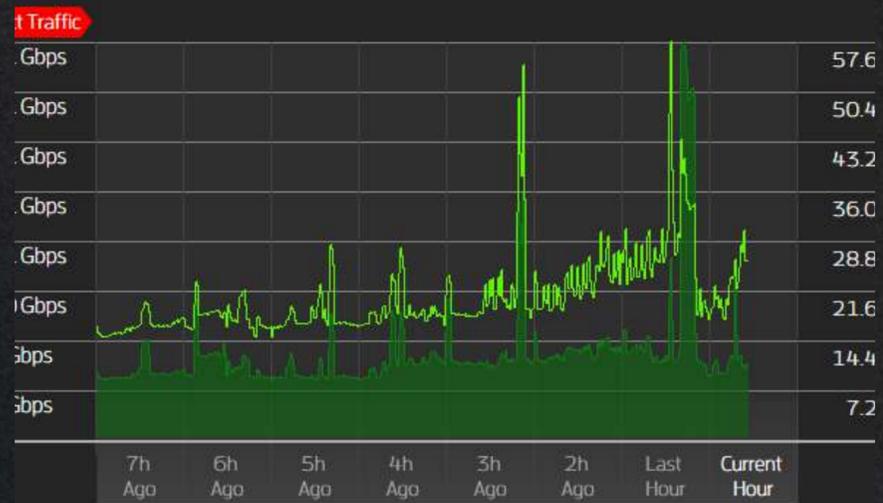


ЗАЩИТА ОТ DDOS АТАК

Обеспечиваем надежность Вашего бизнеса

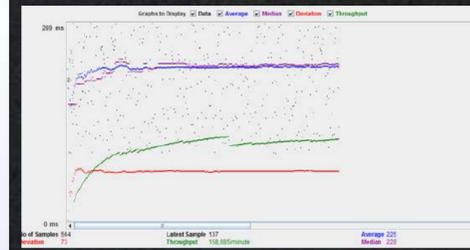
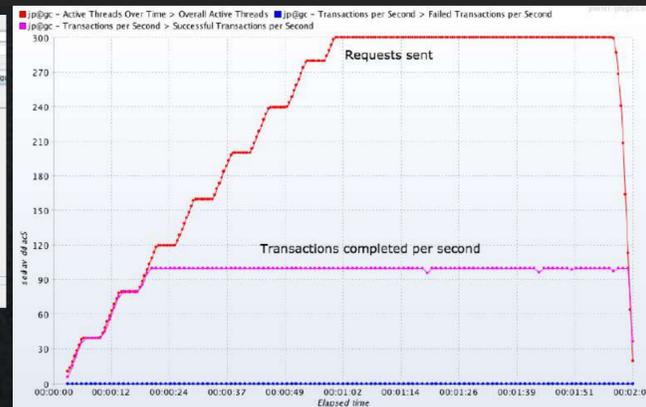
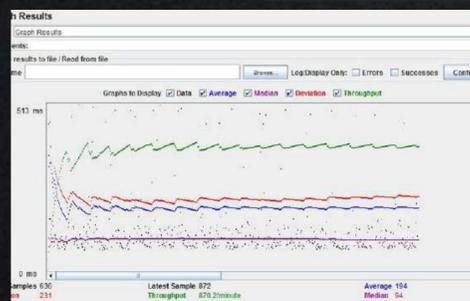
- Гарантия доступности Ваших ресурсов 24/7
- Круглосуточная техподдержка
- Гео-распределенная сеть фильтрации до 1Tbps/500mpps
- Эффективность защиты не ограничена тарифами
- Оптимальное соотношение цены и качества услуги
- Подключение и настройка от 10 минут
- Бесплатный перенос сайта на наш хостинг
- Защита игровых серверов

→ ХОСТИНГ → WEB ЗАЩИТА → ТСП ЗАЩИТА



Units

Модульная система
Образования будущего



53

**НАГРУЗОЧНОЕ
ТЕСТИРОВАНИЕ**

Нагрузочное тестирование (англ. load testing) — подвид тестирования производительности, сбор показателей и определение производительности и времени отклика программно-технической системы или устройства в ответ на внешний запрос с целью установления соответствия требованиям, предъявляемым к данной системе (устройству).

