

РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

Инструкция для нового менеджера

Эта инструкция — про первые дни в студии и про то, как проходит каждая заявка: что записать, что спросить у клиента, откуда взять цену и что нельзя обещать клиенту самому. Порядок один и тот же для любой заявки — от первого сообщения до предоплаты.

Коротко о главном. Заявку записываем в таблицу. У клиента спрашиваем задачу, дату, место и количество роликов. Цену берём из прайса, скидку согласует руководитель. Дату съёмки не обещаем, пока не проверили календарь съёмов. КП сначала проверяет руководитель. Работы начинаем после предоплаты 50%. Пароли в переписке не отправляем. В конце дня у каждой заявки отмечены статус и следующий шаг.

ПЕРВЫЙ ДЕНЬ

Что сделать в первый день

- 1 Прочитать инструкцию целиком и держать под рукой чек-лист обработки заявки (третья часть) — по нему ведётся каждая заявка.
- 2 Найти три рабочих файла, с которыми работает менеджер: таблица заявок, прайс и календарь съёмов. Проверить, что есть доступ на просмотр и запись.
- 3 Разобрать прайс: какие услуги в нём есть и как считается стоимость. Цена берётся из прайса, своими цифрами её не заменяем и скидку не обещаем — скидку согласует руководитель.
- 4 Разобрать вместе с руководителем одну-две примерные заявки: какие вопросы задать клиенту, как заполняется таблица, как проверяется календарь съёмов, как готовится КП.
- 5 Принять первые заявки: собрать данные, записать заявку в таблицу, посчитать стоимость и подготовить КП — и отдать КП руководителю на проверку до отправки клиенту.
- 6 В конце дня отметить по каждой заявке статус и следующий шаг: что уже сделано и какое действие дальше.

Итог первого дня. Есть доступ к таблице заявок, прайсу и календарю съёмов; понятно, какие четыре вопроса задаются клиенту; первые заявки внесены в таблицу, у каждой есть статус и следующий шаг.

ПЕРВАЯ НЕДЕЛЯ

Как идут дела по дням

Первые дни — с поддержкой

- Менеджер принимает заявки сам, но КП перед отправкой клиенту по-прежнему проверяет руководитель.
- Разбор каждой принятой заявки с руководителем: правильно ли понята задача, верно ли посчитана стоимость по прайсу, свободна ли дата в календаре съёмок.
- Все вопросы по цене, скидке и датам, на которые нет готового ответа в прайсе или календаре, решает руководитель — менеджер клиенту ничего не обещает.

Ближе к середине недели — самостоятельно

- Менеджер сам проверяет календарь съёмок перед тем, как назвать клиенту дату, и сам ведёт заявку до предоплаты.
- После согласования работ с клиентом фиксируется предоплата 50% — и только после этого заявка передаётся в работу.
- Ежедневно, в конце дня, у каждой заявки отмечены статус и следующий шаг.

К концу недели — итог

- В таблице не осталось заявок без статуса и без следующего шага.
- Короткий разбор с руководителем: что получилось, где были ошибки, какие заявки зависли и что с ними делать дальше.

Что должно быть к концу первой недели

- ☐ Заявку принимаю и записываю в таблицу в тот же день, когда она поступила.
- ☐ У клиента спрашиваю задачу, дату, место и количество роликов — и записываю ответы.
- ☐ Стоимость считаю по прайсу; цену из прайса не меняю.
- ☐ Скидку не обещаю: отправляю вопрос на согласование руководителю и отвечаю клиенту после решения.
- ☐ Дату съёмки не обещаю, пока не проверил календарь съёмок.
- ☐ КП уходит клиенту только после проверки руководителем.
- ☐ После согласования работ фиксирую предоплату 50% и только после этого передаю заявку в работу.
- ☐ Пароли и любые данные доступа в переписке не отправляю.
- ☐ В конце дня у каждой заявки отмечены статус и следующий шаг.

ЧЕК-ЛИСТ ОБРАБОТКИ ЗАЯВКИ

Один и тот же порядок для каждой заявки

№	Шаг	Что делаем	Отметка
1	Заявка поступила	Записать заявку в таблицу: дата, контакт клиента, из чего пришла. Статус — новая.	☐
2	Спросить клиента	Задача клиента, дата, место, количество роликов. Ответы сразу записать в таблицу.	☐
3	Посчитать стоимость	По прайсу. Цену из прайса не менять, стоимость не додумывать.	☐
4	Клиент просит скидку	Скидку не обещать. Отправить на согласование руководителю и ответить клиенту после решения.	☐
5	Проверить дату	До обещания даты проверить календарь съёмок. Дата занята — предложить ближайшую свободную и не обещать её до подтверждения.	☐
6	Подготовить КП	Собрать КП и отдать руководителю на проверку. Без проверки клиенту не отправлять.	☐
7	Отправить КП	Отправить согласованное КП и зафиксировать в таблице решение клиента.	☐
8	Согласовали работы	Предоплата 50%. Только после поступления предоплаты передавать заявку в работу.	☐
9	Данные доступа	Пароли и любые данные доступа в переписке не отправляем — передаём другим способом.	☐
10	Конец дня	У каждой заявки отметить статус и следующий шаг: что сделано, что дальше.	☐

ЧЕГО НЕ ДЕЛАЕМ

- Не называем цену, которой нет в прайсе, и не считаем стоимость «на глаз».
- Не обещаем скидку — её согласует руководитель.
- Не обещаем дату съёмки, пока не проверили календарь съёмок.
- Не отправляем клиенту КП без проверки руководителем.
- Не начинаем работы до предоплаты 50%.
- Не отправляем пароли и данные доступа в переписке.
- Не оставляем заявку на конец дня без статуса и следующего шага.