

Первичные продажи · входящие заявки

Пошаговый регламент: этапы, цели, ответственные, сроки и действия.

Файл создан d.10.2026 · Интерактивная версия: <https://recruiter-assistant.ru/s/hr-stalker-primary-sale/>

1

ЭТАП 1

НОВЫЙ ЛИД ПОЛУЧЕН

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Взять в работу новую заявку (Тг, сайт, инста, Вотсап, макс)

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Менеджер службы заботы

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Ассистент

СРОКИ

Лиды разбираются менеджером службы заботы в рабочее время в рабочие дни ПН-Пт с 9:00 до 19:00 по МСК. . Заявка должна быть обработана в течение 30 минут.

ОПИСАНИЕ

Менеджер открывает сделку, ставит себя ответственным и меняет этап воронки на "Менеджер назначен". Далее совершает первое касание с клиентом.

Первое касание совершается предпочтительным способом связи для клиента (Что выбрал на сайте) или источник откуда пришел (ВА/ТГ/Инста).

2

ЭТАП 2

МЕНЕДЖЕР НАЗНАЧЕН

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Совершить первое касание по звонку, квалифицировать (Выявить потребность)

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Менеджер службы заботы

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Ассистент

СРОКИ

В течение 10 минут с момента появления заявки сrm /получения заявки

ОПИСАНИЕ

После назначения менеджера связываемся с клиентом и выявляем первичную потребность.

Уточняем:

какая вакансия;

уровень оплаты;

условия труда;

принципиальные требования к кандидату: пол, возраст, образование, опыт работы.

После этого передаём заявку.

Далее приглашаем клиента на демоподбор:

озвучиваем первичные условия;

рассказываем, как проходит демоподбор;

приглашаем клиента на демоподбор;

запрашиваем удобные слоты для проведения демоподбора.

3

ЭТАП 3

КВАЛИФИКАЦИЯ ПРОЙДЕНА**ЦЕЛЬ ЭТАПА**

Назначить демо/КП отправить

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Менеджер службы заботы

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Ассистент

СРОКИ

В первом звонке/Либо в первый день коммуникации в чате

ОПИСАНИЕ

После того как клиент рассказал о своей задаче:

фиксируем удобные слоты для демоподбора;
договариваемся о проведении демоподбора;
передаём информацию ассистенту для оформления демоподбора.

Что делать - если клиент не согласился на демо .. тут будет ссылка

Если заявка повторная тут будет ссылка

4

ЭТАП 4

Демо назначено/КП отправлено**ЦЕЛЬ ЭТАПА**

Подтвердить встречу.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Менеджер службы заботы

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Ассистент

СРОКИ

В первом звонке/Либо в первый день коммуникации в чате

ОПИСАНИЕ

После согласования демоподбора:

передать ассистенту дату и время встречи;
отправить клиенту в мессенджер или на почту сообщение с договорённостями, кратким резюме диалога и ссылкой на встречу в Zoom;
поставить задачу проконтролировать получение согласия от клиента;
поставить задачу напомнить клиенту о встрече накануне вечером или не позднее чем за 3 часа до встречи, если встреча назначена сегодня, а встреча состоится завтра.

5

ЭТАП 5

ДЕМО ПРОЙДЕНО

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Заключить договор с клиентом на подобранную на встрече услугу

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Менеджер службы заботы

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Ассистент

СРОКИ

Не позднее 1 часа после прохождения встречи с клиентом

ОПИСАНИЕ

1. После согласия клиента на договор, передать ассистенту всю информацию для заполнения договора и портерта.
2. После уточнений всех деталей, отправить клиенту договор - КП и счет на оплату. Если клиент идет на спец условиях (% предоплаты, скидка, сертификат, условия оплаты, которые отличаются от стандартных), согласовать с директором.
3. Поставить задачу "Проконтролировать оплату" на день оплаты счета (Уточнить у директора пришла ли оплата по счету, если не пришла, написать/позвонить клиенту).
4. Когда получили оплату и подписанный договор - переставить этап воронки на "Договор заключен"
5. Внести краткое примечание к диалогу (если клиент переназначил дату оплаты или подписания договора, изменил условия или просит правки)
6. Если клиент не готов идти дальше тут будет ссылка

6

ЭТАП 6

ДОГОВОР ЗАКЛЮЧЕН (Счет выставлен)

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Взять предоплату по счету за услугу

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Ассистент

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Менеджер службы заботы

СРОКИ

В дня, когда клиент дал согласие

ОПИСАНИЕ

Запрашиваем подписанный договор по ЭДО или сканы по почте.

1. Проконтролировать оплату
2. При поступлении оплаты внести в сrm информацию о частичной оплате по регламенту
3. Поставить сделку на этап "Частичная оплата получена"

7**ЭТАП 7**

ЧАСТИЧНАЯ ОПЛАТА ПОЛУЧЕНА

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Получить полную оплату по договору

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Ассистент

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Менеджер службы заботы

СРОКИ

В соответствии с договоренностями с клиентом, не позднее 3х рабочих дней с момента выставления счета

ОПИСАНИЕ

1. Проставить оплату с сделки
2. Перевести на этап

8**ЭТАП 8**

УСПЕШНО РЕАЛИЗОВАНО

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Завершить работу с клиентом

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Ассистент

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Директор

СРОКИ

После отработки 4-х рабочих дней кандидатом

ОПИСАНИЕ

1. Оформить Акт выполненных работ
2. Выставить счет на оплату.
3. Проконтролировать оплату.
4. Закрыть в CRM задачу



ЭТАП 9

ЗАКРЫТО И НЕ РЕАЛИЗОВАНО

ЦЕЛЬ ЭТАПА

Из любого этапа при мотивированном отказе клиента от услуг

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Ассистент

КТО КОНТРОЛИРУЕТ

Директор

СРОКИ

В течение 5 минут по окончании диалога с клиентом

ОПИСАНИЕ

1. Переставить этап "Закрыто не реализовано"
2. Выбрать причину провала
3. Ставиться автоматическая задача на ответственного менеджера совершить касание с клиентом через месяц

ПРИЧИНЫ ОТКАЗА

Слишком дорого
Недозвон по заявке
Перестал отвечать
Нет такой услуги
Не целевой лид
Не устроил срок
Выбрали других