

СТАЛЬФОРМ

Завод, который 28 лет делает металл для знаковых объектов столицы. Цех и качество здесь не вопрос. Вопрос в том, что происходит с заявкой **до того**, как она доходит до цеха.

на рынке с 1998 года

28 лет без перерегистраций

до 1000 тонн в месяц

собственное производство

4.6 на 2ГИС

репутация по качеству

I категория, ИСО 9001

допуск к крупным объектам

СРЕДИ ОБЪЕКТОВ, ГДЕ СТОИТ ВАШ МЕТАЛЛ

знаковые объекты столицы

крупные общественные здания

спортивные сооружения

культовые сооружения

транспортная инфраструктура

пешеходные мосты

В ЭТОМ РАЗБОРЕ

• **Что у вас сильное**

качество и постоянные клиенты — со 2 страницы

• **Где теряются деньги**

заявки гаснут на входе — отзывы на 3 странице

• **Что с этим делать**

четыре направления и разговор — к концу

У вас сильное производство. Поэтому жаль каждую заявку, которая до него не доходит.

Мы посмотрели на завод со стороны, глазами вашего заказчика: открыли сайт, набрали номера, прочитали, что пишут люди. Сильные стороны видны сразу.

Качество, которое хвалят первым

Почти в каждом отзыве на 2ГИС одно и то же: «в срок», «по чертежам», «без отклонений по размерам». Это редкость и это ваш главный актив.

«Изготовили согласно чертежам, в срок, без отклонений по размерам.»

2ГИС · ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА, 5★

Постоянные корпоративные клиенты

С вами годами работают целые предприятия и возвращаются на новые объекты. Это значит, что повторный заказ для вас дешевле нового, если его не упустить.

«Работаем с ними не первый год. Сроки всегда соблюдены.»

2ГИС · ОТЗЫВ КОРПОРАТИВНОГО КЛИЕНТА, 5★

Заявка гаснет на первом касании — ещё до того, как доходит до цеха.

«На сайте указаны номера, звонил, звонил, не берут. Нашёл в 2ГИС номера. Звонил, звонил.... ответили! На вопрос изготавливаете ли вы из металла? Мне ответили — Мы не продаём! ... видимо много заказов, раз не хотели грамотно ответить.»

2ГИС · ПУБЛИЧНЫЙ ОТЗЫВ ЗАКАЗЧИКА, 1★

Это не единичный человек в плохом настроении. Одну и ту же картину независимо описывают несколько заказчиков подряд.

«Провели переговоры со специалистом. В итоге не смогли найти решение, так как он не проявил желания помочь. Обслуживание нулевое!»

2ГИС · ОТЗЫВ, 1★

✗ Пришедшего клиента отдали инженеру, а не продавцу.

«Работа с клиентами это сложная работа и доверить её просто умному инженеру нельзя — вы его (клиента) просто потеряете!»

2ГИС · ОТЗЫВ, 1★

✗ Тот же корень, сказанный прямо.

«Слишком долго ждал.»

2ГИС · ОТЗЫВ, 1★

✗ Медленный первый ответ, когда заявок много.

Приём заявок держится на одном человеке вручную. В пик он не успевает.

Как это устроено сейчас, по вашим же отзывам:

«Менеджер компании быстро обрабатывает наши заявки и далее передаёт на изготовление в цех.»

2ГИС · ОТЗЫВ ПОСТОЯННОГО КЛИЕНТА, 5★

Один менеджер, его личный телефон и обычный почтовый ящик. Пока заказов в меру, всё работает. Когда их много, часть звонков остаётся без ответа, а кто дозвонился, попадает на занятого инженера. История заказчика живёт в голове одного человека.

ЧТО ЭТО СТОИТ

Одна потерянная заявка = один недополученный заказ.

Для завода вашего профиля заказ — это сотни тысяч и миллионы тенге. Достаточно одного-двух упущенных в месяц, чтобы за год набралась сумма, ради которой стоит навести порядок на входе. Сколько именно у вас сейчас теряется, видно по вашему журналу звонков и заявок.

Отдельно: мощность завода (до 1000 тонн в месяц) явно опережает то, сколько заявок доходит до цеха. Узкое место сейчас не в цехе. Оно на входе.

Если это похоже на то, что у вас происходит, на последней странице коротко о том, что с этим делают.

Четыре направления. Каждое работает само по себе.

Начать можно с любого, разумнее с первого, потому что оно про деньги, которые уходят прямо сейчас. Это наблюдения со стороны, точные цифры по каждому есть у вас.

01 Один вход вместо разрозненных номеров

Все обращения, со звонков, с сайта, из WhatsApp, собираются в одном месте, и видно, кто на каком этапе. Ни одна заявка не теряется, даже если менеджер занят или в отпуске. Первый ответ клиент получает сразу, а не «когда освободятся».

- ↘ решает потерю заявок на входе

02 Коммерческое предложение быстрее

Менеджер заполняет короткую форму по объекту, и аккуратное фирменное КП с вашими проектами собирается за минуты, а не часами вручную. Кто прислал расчёт первым при равном качестве, тот чаще и забирает заказ.

- ↘ сокращает цикл «заявка → договор»

03 Возврат постоянных заказчиков

У вас годами накоплена база предприятий, которые уже у вас заказывали. Система сама напомнит про тех, кто давно не появлялся, и подскажет повод вернуться на новый объект. Это выручка без новой рекламы.

- ↘ дожимает базу повторных клиентов

04 Сайт, который грузится быстро

Сейчас на телефоне в обычной сети ваш сайт открывается примерно за пять секунд, а в нагруженной до пятнадцати. Снабженец на объекте может не дожидаться. Лечится сжатием тяжёлых картинок, сам сайт переделывать не нужно.

- ↘ верх воронки, быстрая правка

Производство у вас сильное. Давайте, чтобы вход не отдавал заказы конкурентам.

Мы предлагаем один разговор на полчаса, без обязательств.

Покажем, как навести порядок на входе заявок, и честно скажем, что окупится в первую очередь, а что подождёт. Ничего внедрять прямо сейчас не нужно, сначала разберёмся, что вам действительно даст эффект.

Что вы получите от встречи

Понятную картину, где именно теряются заявки, и какой первый шаг даст самый быстрый результат. Даже если решите делать сами.

К кому идём дальше

Если за заявки на заводе отвечает не один человек, передайте этот разбор тому, у кого болит сильнее всего, что часть обращений уходит впустую.

Подготовлено Spektra

Пример разбора · данные анонимизированы