Онбординг менеджера по продажам СПГ Маркет

Это самостоятельная инструкция: с первого дня вы ведёте работу сами, по шагам ниже, без проверок наставника. Ваш результат — компании, которые разместили оборудование или услуги на СПГ Маркет (lngmarket.ru).

Кому писать

Вопрос	К кому
Любой вопрос по работе, если ответа нет в этой инструкции	Наталья Берденникова, руководитель проекта
Крупная или приоритетная компания, нужна поддержка руководства	Павел Сарафанников, основатель, президент НАСПГ (nalng.ru)
Профиль или позиция клиента застряли на модерации	Алексей Шемис, модератор

С чего начать

Шаг 1 — почта и подпись

Без этого письма из CRM не уйдут или уйдут без ваших контактов.

1. Откройте Битрикс24 → в меню слева «Почта» → подключите свой ящик @lngmarket.ru (логин и пароль от почты).
2. В настройках ящика включите связь с CRM: письма клиентов будут попадать в карточки лидов.
3. Почта → настройки (шестерёнка) → «Подписи» → «Добавить подпись». Пример: ФИО · Менеджер по работе с партнёрами «СПГ Маркет» · телефон · e-mail · lngmarket.ru. Привяжите подпись к своему ящику и сохраните.
4. Проверка: откройте любой лид → «Письмо» → в поле «Кому» укажите свой адрес → отправьте. В пришедшем письме должна быть подпись. В шаблонах подписи нет — Битрикс24 добавляет её сам.

Шаг 2 — продукт

1. Прочитайте презентацию и каталоги (Общий диск → «Материалы к рассылке в почте»). Запомните: кто мы, кому полезны, кто уже на платформе (КАМАЗ, «Северсталь», «Газпром СПГ технологии», «НИПИ ПЕГАЗ», ЮМЗ).
2. Откройте «СПГ_Маркет_инструкция.pdf» в той же папке и по ней зарегистрируйте тестовую компанию на lngmarket.ru: профиль, одна позиция оборудования, одна услуга, переключение «Поставщик ↔ Заказчик». В названии компании напишите «(ТЕСТ)».

3. Запишите, где запнулись, — те же вопросы будут у клиентов. Ответы сверьте с разделом «Возражения и вопросы» ниже.

Шаг 3 — CRM

1. Прочитайте разделы «Работа с лидом» и «После регистрации» ниже.
2. Откройте канбан лидов и канбан сделок, найдите все стадии из инструкции.
3. Откройте шаблоны писем и прочитайте «Лиды» 1–3, «Крупняк» 1–4, «Ассоциации» 1–4.
4. Отправьте «Лиды. 1» на свой второй адрес из тестового лида — посмотрите письмо глазами клиента.

Шаг 4 — работа с клиентами

1. Ведите свои лиды по разделу «Работа с лидом», звоните компаниям на стадии «Отправлено письмо №3».
2. Каждую пятницу — отчёт (раздел «Отчёт по пятницам»).

Работа с лидом

Роботов в воронке «Лиды» нет: письма, дела и стадии вы ведёте вручную.

1. **Заведите лид.** Канбан лидов → «Быстрый лид» → название компании официально, как в реестре (ООО «...»), контакт, e-mail. Нет e-mail — найдите на сайте компании или в открытых источниках.
2. **Письмо 1.** Карточка лида → «Письмо» → «Шаблон» → «Лиды. 1. Приглашение». Проверьте адрес получателя → «Отправить». Вложения уже в шаблоне.
3. **Дело.** В карточке «Дело» → срок через 3 рабочих дня → «Проверить ответ».
4. **Стадия.** Переведите лид в «Связались (письмо №1)».
5. **Нет ответа к сроку дела** → «Лиды. 2. Напоминание» → дело +3 рабочих дня → стадия «Отправлено письмо №2».
6. **Снова нет ответа** → «Лиды. 3. Финальное» → дело +2 рабочих дня → стадия «Отправлено письмо №3».
7. **Звонок** по скрипту ниже. Итог разговора — комментарием в карточке.
8. **Итог:** зарегистрировались → лид в «Регистрация»; обещали позже → «Отложено» + дело через месяц с причиной; отказ или не наш профиль → «Не подходит».

Особые группы:

- **«КРУПНЯК»** — крупные компании. Шаблоны «Крупняк» 1 (ЛПР) или 1а (в приёмную) → 2 (день 7–8) → 3 (если договорились) → 4 (день 20–25). Если компания важная и не отвечает — напишите Павлу.
- **«Ассоциации, НКО, институты»** — шаблоны «Ассоциации» 1 (союзу) или 1а (вузу, АНО) → 2 (день 9–10) → 3 (договорённости) → 4 (анонс участникам).

После регистрации

Зарегистрированная компания сама появляется в сделках. Результат засчитывается, когда она разместила оборудование или услугу, поэтому доведите её до конца.

1. В лиде нажмите «Завершить обработку».

2. Позвоните или предложите видеовстречу: помогите заполнить профиль и добавить первую позицию. Инструкция для клиента — тот же «СПГ_Маркет_инструкция.pdf».
3. Статус «Требует исправления» или «Отклонено» — откройте профиль клиента, прочитайте комментарий модератора и объясните клиенту, что поправить (разделы 03 и 07 инструкции). Непонятный комментарий — спросите Алексея Шемиса.
4. Позиция опубликована — запишите компанию в пятничный отчёт как размещённую.

Модерация в панели администратора

Профиль компании и каждую позицию проверяют до публикации. Пока статус не «Опубликован», клиента не видно в каталоге.

Профиль компании

1. Откройте Список пользователей (панель администратора → Настройки → Пользователи) и отсортируйте по ID — новые сверху.
2. Откройте пользователя → вкладка «Компания».
3. Проверьте: название как в реестре, ИНН, описание без ошибок, выбраны разделы и категории, контакты рабочие, есть логотип, документы читаются.
4. Всё верно → «Статус профиля» = «Опубликован» → «Сохранить».
5. Есть ошибки → в поле комментария нужного раздела (основная информация, разделы и категории, контакты, медиа, документы) коротко напишите, что исправить → «Статус профиля» = «Требует исправления» → «Сохранить». Клиент увидит комментарий в личном кабинете.
6. Продублируйте замечания письмом из карточки в CRM и поставьте дело «Проверить исправления» через 2 рабочих дня.

Оборудование и услуги

1. Откройте Каталог позиций (панель администратора → Контент → Каталог) и найдите позиции со статусом «На модерации».
2. Откройте позицию и проверьте: название понятное, фото есть и не чужое, выбраны правильные раздел и категория, описание по делу.
3. Всё верно → «Статус» = «Опубликовано» → «Сохранить».
4. Есть ошибки → «Статус» = «Отклонено», в «Комментарий модератора» напишите, что исправить → «Сохранить». Клиент исправит и позиция снова придёт «На модерации».
5. Спорный случай — напишите Алексею Шемису.

Важные правила

- **Входящие — каждый день.** Ответы клиентов приходят в карточки лидов, заявки с форм сайта появляются в лидах сами. Отвечайте в течение рабочего дня.
- **Сначала проверьте дубли.** Перед тем как завести лид, найдите компанию поиском в CRM по названию и ИНН — она может уже быть в лидах или в сделках у коллеги.
- **Компания зарегистрировалась без письма** — найдите её в сделках и ведите так же, как в разделе «После регистрации».

- **Каждое действие — в карточке.** Письмо, звонок, договорённость — комментарий или дело со сроком. По карточке любой коллега должен понять, что происходит с компанией.
- **Обещайте только то, что есть в шаблонах писем.** Особые условия для крупных компаний — только после согласования с Павлом Сарафанниковым.
- **Ничего не удаляйте** — ни лиды, ни компании, ни позиции. Не подходит — стадия «Не подходит» или «Отложено».
- **Тестовая компания.** Когда пройдёте шаг 2, попросите Алексея Шемиса удалить вашу тестовую компанию, чтобы она не попала в каталог.

Скрипт звонка

1. «Добрый день, [имя], компания СПГ Маркет — отраслевая платформа Национальной ассоциации СПГ. Неделю назад мы отправляли вам приглашение разместить компанию. Удобно две минуты?»
2. «Кто у вас отвечает за продажи или маркетинг? Хочу коротко рассказать, чем платформа поможет найти заказчиков.»
3. Суть: «На СПГ Маркет заказчики отрасли ищут поставщиков по категориям и присылают запросы КП напрямую. Уже размещены КАМАЗ, „Северсталь“, „Газпром СПГ технологии“. До конца года размещение бесплатное.»
4. Шаг: «Давайте я пришлю инструкцию и помогу пройти регистрацию — это 15 минут. Или созвонимся по видео, и заполним профиль вместе. Когда удобно?»
5. После звонка: комментарий в карточке, дело на следующий шаг, нужная стадия.

Возражения и вопросы

Клиент говорит	Ответ
Сколько стоит?	До конца 2026 года бесплатно. С 2027 года — тарифы: lngmarket.ru/tarify.
Нет времени	Регистрация — 15 минут. Пришлите материалы о компании, и мы поможем заполнить профиль.
Чем вы лучше других каталогов?	Только рынок СПГ, все компании проходят проверку, заказчик запрашивает КП прямо на платформе, поддержка НАСПГ на уровне министерств.
У нас и так есть заказчики	Платформа даёт новых: на неё приходят компании, которые ищут поставщиков под новые СПГ-проекты.
Пришлите на почту	Отправьте «Лиды. 2» из карточки и поставьте дело на звонок через 2 дня.
Не вижу «Мои предложения» в кабинете	Клиент в режиме «Заказчик»: меню под названием компании справа вверху → «Поставщик» (раздел 04 инструкции).

Клиент говорит	Ответ
Нет моей услуги в списке направлений	Добавить направление «Услуги и инжиниринг» в «Профиль компании» → «Разделы и категории» (раздел 06 инструкции).

Отчёт по пятницам

Каждую пятницу до 17:00 — в рабочий чат команды, 6 цифр за неделю:

1. Новых лидов заведено
2. Писем отправлено (1 / 2 / 3)
3. Звонков и видеовстреч
4. Компаний зарегистрировалось
5. Профилей опубликовано
6. Компаний разместили оборудование или услуги — с названиями

Материалы

Что	Ссылка
Инструкция для клиента, презентация, демо	Общий диск → «Материалы к рассылке в почте»
Шаблоны писем	CRM → Шаблоны писем
Канбан лидов	crm.lngmarket.ru/crm/lead/kanban
Канбан сделок	crm.lngmarket.ru/crm/deal/kanban
Регистрация на сайте	lngmarket.ru
Тарифы	lngmarket.ru/tarify