Утверждаю: генеральный директор ООО «Ромашка»
П. П. Петров
16 ноября 2026 г.

Инструкция

по обработке заявок клиентов в отделе продаж

16 ноября 2026 г. № 12

Инструкция устанавливает порядок обработки заявок, поступивших от клиентов по почте, телефону и через форму на сайте. Она обязательна для менеджеров отдела продаж и действует с 1 декабря 2026 года до её замены новой редакцией.

Менеджер получает заявку в рабочую смену и обрабатывает её до передачи клиенту счёта или письменного отказа. Результат считают достигнутым, когда заявка получила статус «обработана» в CRM, клиент получил ответ, а в карточке сохранены дата, время и исполнитель.

1. Откройте раздел «Заявки» в CRM и отфильтруйте новые обращения за текущий день. Проверка: в списке видны все заявки, поступившие после начала смены. 2. Позвоните клиенту в течение 30 минут после поступления заявки. Проверка: в карточке появилась запись о звонке с датой и временем. 3. Уточните потребность и запишите её в поле «Комментарий»: что нужно клиенту, в каком объёме и к какому сроку. Проверка: поле заполнено, в нём есть объём и срок. 4. Подготовьте счёт по действующему прайсу и отправьте клиенту. Проверка: счёт сохранён в карточке, письмо отправлено с адреса отдела. 5. Переведите заявку в статус «обработана» и укажите исполнителя. Проверка: статус изменился, в карточке стоит ваша фамилия.

Если клиент не отвечает на звонок, отправьте письмо с уточняющими вопросами и повторите звонок через час. Если в прайсе нет нужной позиции, запросите цену у руководителя отдела и не называйте клиенту сумму до ответа.

Ответственный за выполнение — менеджер отдела продаж. Контроль исполнения — руководитель отдела продаж, он проверяет не меньше пяти карточек в неделю.

Автор инструкции

Руководитель отдела продаж

_____ / И. И. Иванов /

Согласовано

Юрисконсульт

_____ / С. С. Сидорова /

Образец с сайта nikexpert.ru