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

Инструкция

по приёму и обработке заявки от клиента

16 ноября 2026 г. № 7

Инструкция описывает порядок работы менеджера с заявкой, поступившей от клиента по почте, телефону или через сайт. Она обязательна для всех менеджеров отдела продаж и заменяет прежнюю инструкцию от 12 января 2026 г.

Шаг 1. Зарегистрировать заявку. Открыть карточку в CRM, выбрать источник обращения и заполнить поля: наименование клиента, контактное лицо, телефон или почта, суть запроса. Проверка: карточка сохранена, номер присвоен.

Шаг 2. Уточнить запрос. Связаться с клиентом в течение рабочего дня, выяснить объём, срок и бюджет. Записать ответ в карточку. Проверка: в карточке заполнены три поля — объём, срок, бюджет.

Шаг 3. Передать в работу. Назначить ответственного, перевести карточку в статус «В работе» и написать клиенту письмо с номером заявки и сроком ответа. Проверка: статус изменён, письмо отправлено.

Если клиент не отвечает два рабочих дня, отправить повторное письмо. Если заявка не подходит компании по объёму или срокам, перевести её в статус «Отказ» и указать причину в карточке.

Ответственный за инструкцию — руководитель отдела продаж. Инструкцию пересматривают раз в год и при изменении CRM.

Утверждающий

Генеральный директор

_____ / П. П. Петров /

Разработчик

Руководитель отдела продаж

_____ / И. И. Иванов /

Образец с сайта nikexpert.ru