

Отдел продаж франшизы: воронка из 9 этапов

Путь от заявки до подписанного договора: что происходит на каждом этапе, сколько времени норма, по какому признаку сделка идёт дальше и где её обычно теряют.

Кому. Тем, кто строит продажи франшизы внутри компании вместо работы через брокеров.

Как пользоваться. Разложите последние десять сделок по этапам и найдите, где теряется больше всего.

Как пользоваться

Возьмите последние десять сделок и разложите их по этим этапам. Тот этап, на котором отвалилось больше всего, и есть ваша задача на ближайший месяц — остальное подождёт.

Сроки в рамках — нормативы, при которых воронка не остывает. Они не универсальны: если ваш средний чек выше, этапы «Договор» и «Точка» закономерно длиннее.

01 Заявка

норматив: ответ за 15 минут

Цель этапа. Не потерять контакт и попасть в момент интереса.

Что делает менеджер. Заявка автоматически попадает в CRM с источником и меткой кампании. Менеджер звонит первым, мессенджер — запасной канал.

Признак перехода дальше. Состоялся разговор или получен ответ в переписке.

Где обычно теряют. Ответили через сутки — человек уже разговаривает с другой франшизой. Это самая дорогая потеря во всей воронке: заявка оплачена, а разговора не было.

02 Квалификация

1 разговор, 10–15 минут

Цель этапа. Понять, сможет ли этот человек стать работающим партнёром.

Что делает менеджер. Задаём вопросы про бюджет, город, опыт, сроки и роль в проекте. Отвечаем на первый блок вопросов, но не проводим полноценную презентацию.

Признак перехода дальше. Кандидат подходит по бюджету и городу, договорились о встрече.

Где обычно теряют. Менеджер сразу начинает продавать и не выясняет бюджет. Дальше по воронке идут люди, которые физически не могут купить, — и съедают время.

03 Материалы

в тот же день

Цель этапа. Дать кандидату то, что он покажет партнёру или супруге.

Что делает менеджер. Отправляем презентацию, финмодель и ответы на частые вопросы. Фиксируем в CRM, что именно отправлено и когда.

Признак перехода дальше. Материалы получены, назначена дата разбора.

Где обычно теряют. Отправили и стали ждать. Материалы без назначенной следующей встречи — это вежливый способ потерять сделку.

04 Разбор экономики

встреча 40–60 минут

Цель этапа. Показать цифры и проверить, что кандидат понимает риски.

Что делает менеджер. Разбираем вложения, срок окупаемости, что партнёр зарабатывает после всех расходов. Честно называем, в каких случаях точка не выходит на окупаемость.

Признак перехода дальше. Кандидат согласен с логикой цифр и просит расчёт под свой город.

Где обычно теряют. Показали только лучший сценарий. Кандидат либо не поверил, либо поверил — и через год закрылся с претензией.

05 Расчёт под город

2–3 дня

Цель этапа. Перевести обсуждение из «интересно» в «мой конкретный случай».

Что делает менеджер. Считаем под его город: аренда, зарплаты, спрос, конкуренты. Если город не тянет — говорим об этом прямо.

Признак перехода дальше. Кандидат видит свою цифру и обсуждает условия, а не идею.

Где обычно теряют. Универсальный расчёт «в среднем по стране». Кандидат не узнаёт свой рынок и остывает.

06 Условия и возражения

2–5 дней

Цель этапа. Снять оставшиеся сомнения и согласовать условия.

Что делает менеджер. Работаем по письменному списку возражений. Даём контакты действующих партнёров — без предварительного отбора, кого спрашивать.

Признак перехода дальше. Возражений не осталось, условия согласованы.

Где обычно теряют. Скидка вместо ответа на возражение. Сомнение остаётся и всплывает уже на этапе договора.

07 Точка и знакомство с сетью

3–7 дней

Цель этапа. Дать потрогать бизнес руками до подписания.

Что делает менеджер. Визит на действующую точку или подробный онлайн-показ. Разговор с текущим партнёром без вашего присутствия.

Признак перехода дальше. Кандидат подтверждает намерение после того, как увидел реальность.

Где обычно теряют. Этап пропущен ради скорости. Партнёр приходит с завышенными ожиданиями и гаснет в первые месяцы.

Цель этапа. Зафиксировать условия так, чтобы обе стороны понимали одинаково.

Что делает менеджер. Отправляем договор, проходим правки, отвечаем на юридические вопросы. Все правки согласуются с юристом, а не «на месте».

Признак перехода дальше. Договор подписан обеими сторонами.

Где обычно теряют. Договор впервые показывают в конце. Кандидат видит условия, о которых не говорили, и берёт паузу.

Цель этапа. Не потерять партнёра на стыке продаж и запуска.

Что делает менеджер. Оплата паушального взноса, знакомство с командой запуска, план первых 30 дней. Менеджер остаётся на связи ещё две недели.

Признак перехода дальше. Партнёр начал работать по плану запуска.

Где обычно теряют. Продажа закончилась в момент оплаты. Партнёр остаётся один, и первый месяц уходит на растерянность.

Что считать каждую неделю

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЗАЧЕМ
Скорость первого ответа	Самая дешёвая точка роста: чинится регламентом, а не бюджетом.
Конверсия заявка → квалификация	Показывает качество трафика, а не работу менеджера.
Конверсия квалификация → договор	Показывает работу менеджера, а не качество трафика.
Средний срок сделки	Рост срока — ранний признак того, что этап «Условия» провисает.
Доля сделок без следующей задачи	Должна быть нулевой. Всё остальное — потерянные деньги.
Цена привлечённого партнёра	Единственная цифра, по которой сравнивают каналы между собой.

Одно правило, которое даёт больше всего

У каждой сделки в работе всегда есть следующая задача с датой. Если задачи нет — сделки нет, как бы тепло ни закончился последний разговор. Большинство «зависших» сделок не отказались, про них просто забыли.

