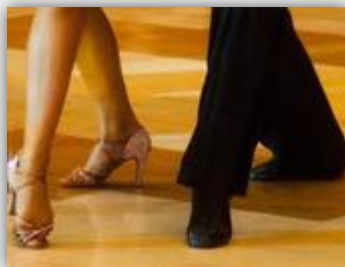


CRM система -

незаменимый помощник

в ведении бизнеса





Организаторы и гости

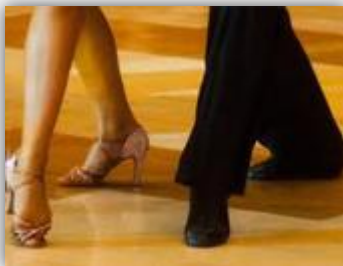


Учебный центр на ОТЛИЧНО
Проект по развитию учебных
центров



Отмечалка – онлайн автоматизация
обучающих и спортивных
организаций





Что такое CRM?



Кто знает, что такое CRM?

Кто знает, что такое CRM, но не использует – 1

Кто знает, что такое CRM и использует - 2

Способы ведения CRM системы



Бумажный носитель



Excel, Word



Google Docs



Специальная программа
или сервис

Как вы оцениваете свой уровень взаимоотношений с клиентами?



Хорошо



Плохо



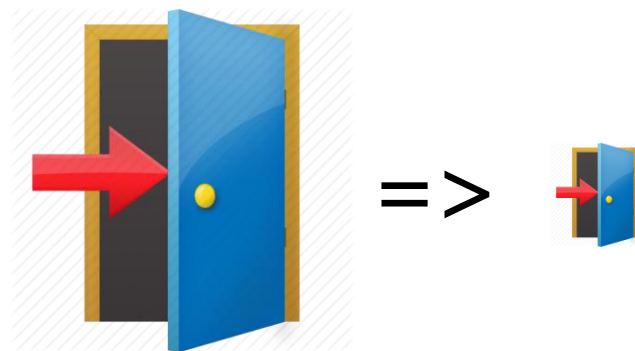
Нормально

Основные функции CRM:



Привлечение и удержание клиентов

Чтобы отпадание клиентов не ощущалось, их пополнение должно перекрывать отпадание, а **уход** сократиться до минимума



Брать трубку



А так же отвечать на:

- СМС
- Электронную почту
- Чат на сайте (если есть)
- Сообщения VK, FB
- Skype, Viber

Брать контакты клиента



Какие данные фиксировать по контакту

- Имя
- Номер телефона
- Суть разговора: вопросы, которые обсуждались
- Результат: до чего договорились
- Дата и время текущего звонка
- Дата и время следующего шага
- Определить статус клиента
- Способ коммуникации (телефон, e-mail, VK, FB, Skype, Viber и т.д.)
- Источник обращения (откуда клиент о Вас узнал)
- ФИО администратора, который обработал звонок

Обрабатывать заявки из формы захвата контактов на Вашем сайте



Введите имя и e-mail в форму ниже, далее нажмите кнопку «получить на e-mail»

Получите тренинг бесплатно:

Получить на email

Уже скачали курс - 6281

Никакого спама - гарантируем.

Вы всегда сможете отписаться одним кликом.

Основные шаги

1. Брать трубку или перезванивать сразу же в случае пропущенных.
2. Брать контакты и имена лидов, записывать результаты звонка и намечать следующий шаг по данному клиенту и желательно выполнять его во время, т.е. ставить ещё и напоминания.
3. Оперативно отвечать на заявки по формам захвата на сайте и из других источников (VK, FB и т.д.) и так же фиксировать все обращения клиентов.

Лопата или трактор



Что лучше Excel или Google таблицы?

Кто знает, что такое Google таблицы - +

Кто считает, что лучше Excel – 1

Кто считает, что лучше Google таблицы - 2

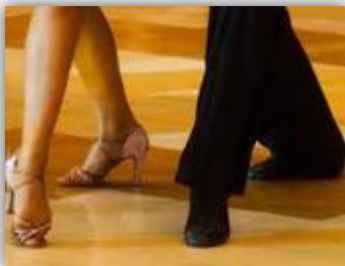
Организация CRM системы через Excel.

Практика

Причина отказа - важность



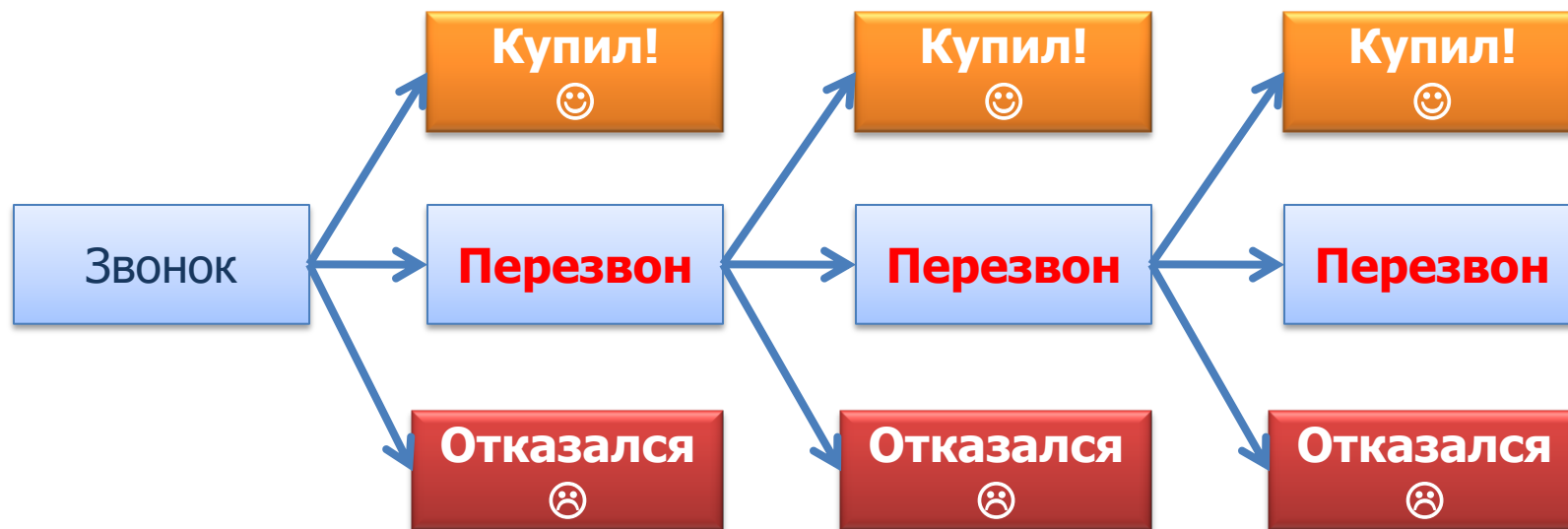
www.otmechalka.com



Построение процессов взаимодействия с клиентами



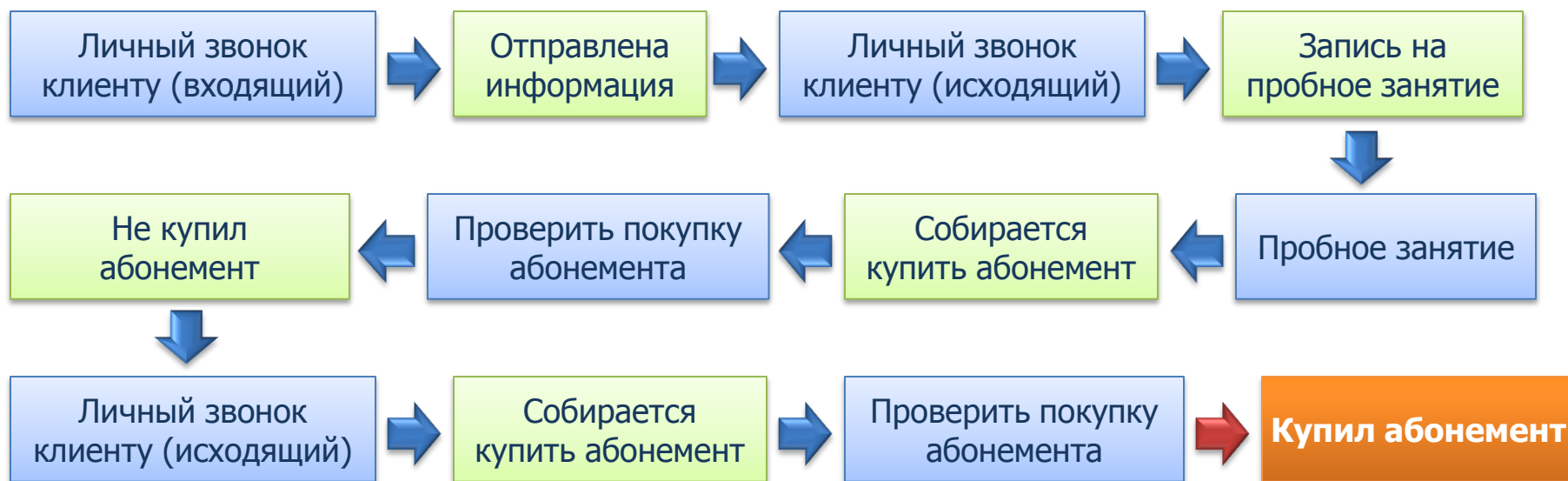
Общая схема взаимодействия с клиентом



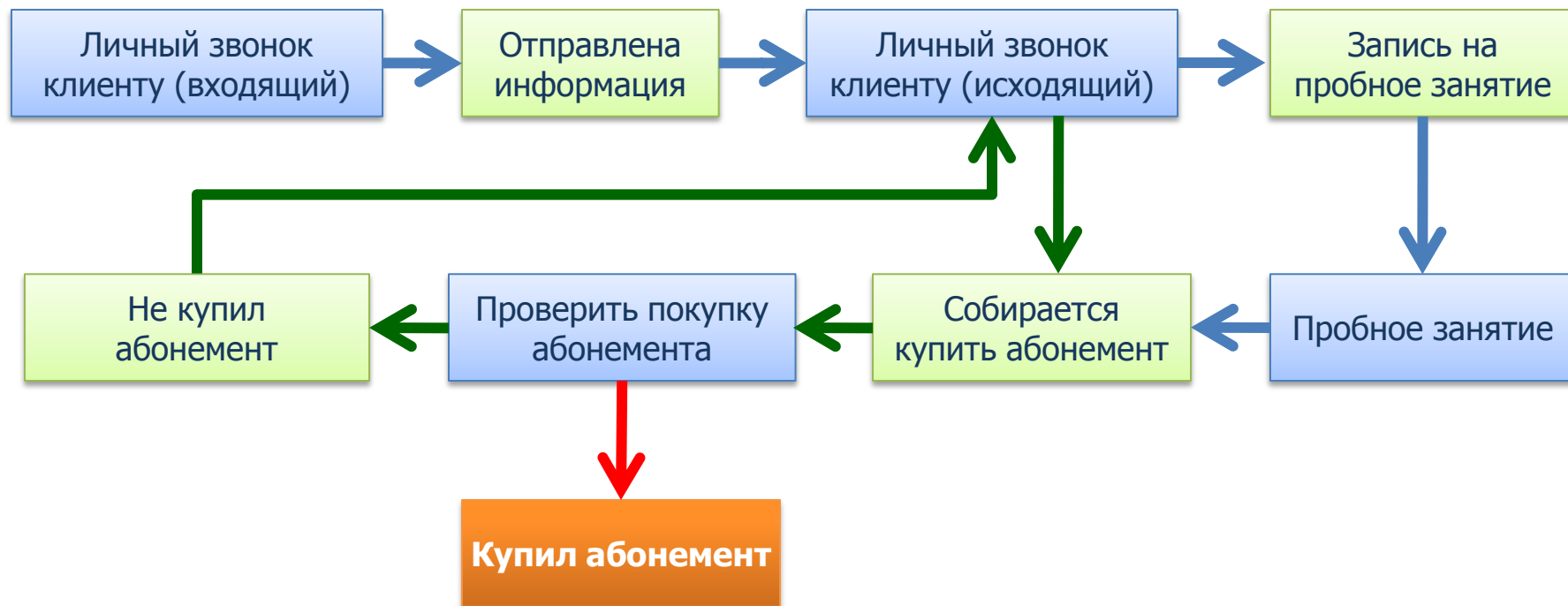
Построение процесса взаимодействия с теплым клиентом

Теплым клиентом в данном случае считается клиент, который сам обратился за информацией.

Самая распространенная задача по клиенту – Личный звонок клиенту. Рассмотрим возможную цепочку задач, результатов и следующих шагов по процессу общения с теплым клиентом.



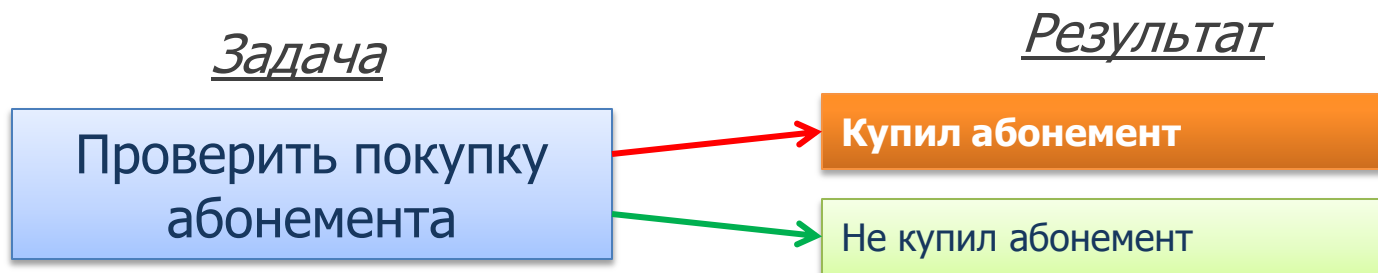
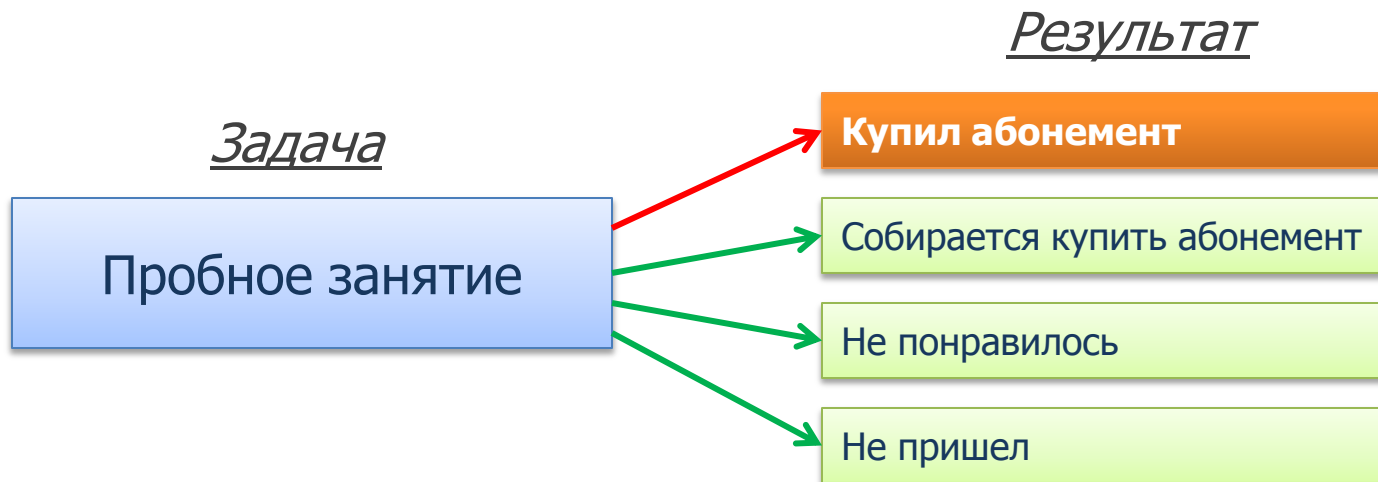
Или сокращенно это будет выглядеть так



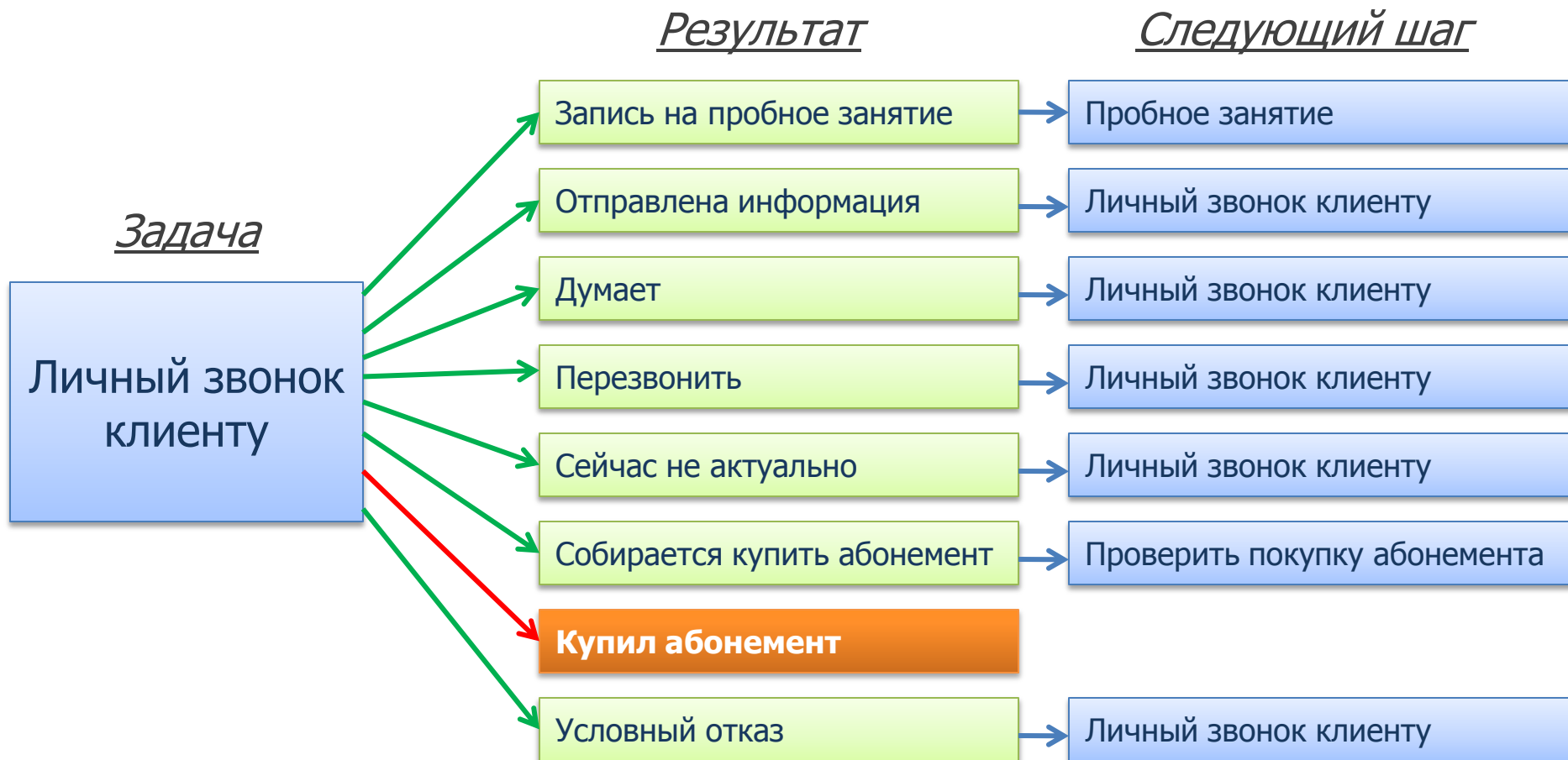
На прошлой схеме есть три задачи - "Личный звонок клиенту", "Проверить покупку абонемента", "Пробное занятие" и множество возможных результатов.

Рассмотрим возможные результаты по каждой задаче.





После каждого результата может следовать только одна задача.
Рассмотрим следующий шаг каждого результата.



Задача

Пробное занятие

Результат

Купил абонемент

Собирается купить абонемент

Не понравилось

Не пришел

Следующий шаг

Проверить покупку абонемента

Личный звонок клиенту

Личный звонок клиенту

Задача

Проверить
покупку
абонемента

Результат

Купил абонемент

Не купил абонемент

Следующий шаг

Личный звонок клиенту

Трактор = автоматизированная CRM система



Ключевые смыслы CRM автоматизации

- Оцифровка и анализ информации.
- Приоритезация, срочность.
- Система следующих шагов (результат, перенос, отказ) и напоминаний.
- Повышение эффективности работы менеджеров.
- Типизация. Порядок в данных, легкое и быстрое формирование отчетов.
- Развитие системы и аккумуляция информации.

Есть вопросы?



По всем вопросам Вы можете обратиться к нам любым представленным ниже способом:



Вопросы по подключению к системе:

тел.: +38 066 098 0205 (Александр)

Skype: otmechalka.promo

E-mail: promo@otmechalka.com



Техническая поддержка:

тел.: +38 099 568 0868 (Ирина)

Skype: otmechalka

E-mail: support@otmechalka.com



Вопросы по партнерству и развитию:

тел.: +38 098 070 7673 (Юрий)

Skype: yurii.sio2

тел.: +38 096 186 0502 (Виктория)

Skype: mt-expert



Наш сайт: www.otmechalka.com

Официальная группа в Вконтакте: www.vk.com/otmechalka_crm

Официальная страничка в Facebook: www.facebook.com/Otmechalka

Официальная группа в Facebook: www.facebook.com/groups/Otmechalka