



Система Управления продажами

Предложение к сотрудничеству

Взаимоотношения с Клиентами – основа любого бизнеса

- Большая часть компаний теряет 50% своих клиентов каждые 5 лет
- Затраты на привлечение нового клиента в 5 раз больше чем на удержание старых
- Увеличение процента удержания клиентов на 5% увеличивает прибыль компании на 50-100%
- Удовлетворенный клиент расскажет об этом в среднем 5 своим знакомым. Неудовлетворенный - минимум 10.
- Лояльные клиенты - это нематериальный актив Компании. Например, клиент, регулярно покупающий одну пиццу стоимостью в \$5 в американской сети Domino's Pizza, за 10 лет приносит чистую прибыль в \$ 5,000.

Лояльность клиентов в условиях финансового кризиса

- В условиях падения потребительского спроса в период финансового кризиса, сохранение лояльности существующих клиентов возможно 2 способами:
 - Снижение стоимости предлагаемых турпродуктов (тупиковый путь). Ведь итоговая себестоимость большинства продуктов зависит не от казахстанских туристических компаний, поэтому они могут лишь уменьшать свою маржу.
 - Повышение стандартов обслуживания казахстанских и зарубежных туристов до международного уровня, увеличение дохода за счет оказания дополнительных услуг.

Международные стандарты обслуживания

- Взаимоотношения компании и Клиента после отправки туриста в тур не заканчиваются, а только начинаются.
- Он-лайн поддержка за рубежом, «горячая телефонная линия», помощь в урегулировании конфликтных ситуаций.
- Организация трансфера из аэропорта после возвращения из тура, особенно для прибывающих в ночное время.
- Общение с прибывшими туристами на предмет оценки состоявшегося тура и возникших проблем.
- «Ведение» Клиента весь период до следующего его отпуска.

Что мешает это сделать?

- Слабая автоматизация процесса общения с клиентами. Каждый менеджер ведет учет клиентов в ручной базе на компьютере, а то и в тетрадке. В ворохе бумаг и документов трудно понять, к какому клиенту что относится - нет хранилища данных.
- Нет документооборота по обработке заказов, вследствие этого многие клиенты, обратившиеся в компанию с предварительным заказом теряются для компании.
- При смене персонала пропадает история взаимоотношений с клиентами, а нередко и сами клиенты. Новые менеджеры плохо представляют себе индивидуальные требования каждого клиента. Отсутствует четкая последовательность шагов по обслуживанию заказа.

Client relationship management – система управления взаимоотношениями с Клиентами

- Решить эти проблемы предназначены CRM-системы, которые вначале возникли на Западе в компаниях, обслуживающих большое количество клиентов: например розничный банк.
- Сегодня существует огромное количество CRM-систем, но принцип их работы един: разбиение технологии продажи продукта клиенту на ряд простых шагов, выполнение которых в заданной последовательности обеспечивает заданный стандарт обслуживания клиента независимо от квалификации менеджера.
- Появление CRM-систем в области услуг можно сравнить с появлением конвейера в сфере производства: резкое увеличение производительности и снижение требований к квалификации персонала.

Что способна дать CRM?

- Для менеджеров по работе с Клиентами – единый стандарт работы и кладезь накопленного опыта.
- Для руководителей – эффективное средство контроля и руководства подчиненными.
- Для собственников – средство получения отчетности о деятельности компании напрямую, а не через третьи руки.

Работа менеджера – существующие проблемы

- Я недавно поступил на работу и мне еще не хватает опыта.
- Клиент позвонил с претензиями, а я даже забыл, что я ему обещал!
- Коллега в отпуске и мне поручены его клиенты - а что надо сделать я даже не знаю!
- Начальство требует отчет о проделанной работе за квартал, а у меня не хватает времени

Работа менеджера в CRM

- Постоянно при входе в программу я вижу что мне надо сегодня сделать!

CRM - Windows Internet Explorer
http://appletour.traveller-community.kz/index.php?module=Home&action=index

Добро пожаловать, Administrator [Выход] | Сотрудники | Администрирование | Поддержка | О нас

Карты | Поиск

Главная | Гостиницы | Контакты | Сделки | Предварит. контакты | Мероприятия | Документы >>

Последние просмотры: 2010/11/2/Лондо | 2010/11/2/Аскот | Алия | St. Christopher | 2010/09/2/Антал | Болат Турсынхан | 2011/01/1/Мекка | muratec | Hotel in Hernal | 11111

Добавление разделов

Мои звонки

(0 - 0 из 0)

Закреть	Тема	Относится к	Дата	Статус	Принять?
Нет данных					

Мои встречи

(0 - 0 из 0)

Закреть	Тема	Относится к	Дата начала	Принять?
Нет данных				

Мои основные открытые сделки

(1 - 5 из 7)

Название сделки	Название контрагента	Сумма	Ожидаемая дата закрытия
2010/11/2/Аскот	St. Christopher's Inn-Village	\$2,000.00	09/20/2010
2010/12/1/Рио-де-Жанейро		\$5,000.00	09/20/2010
2010/09/1/Анталья		\$3,000.00	09/20/2010
2010/10/2/Аскот		\$10,000.00	09/20/2010

Лента событий

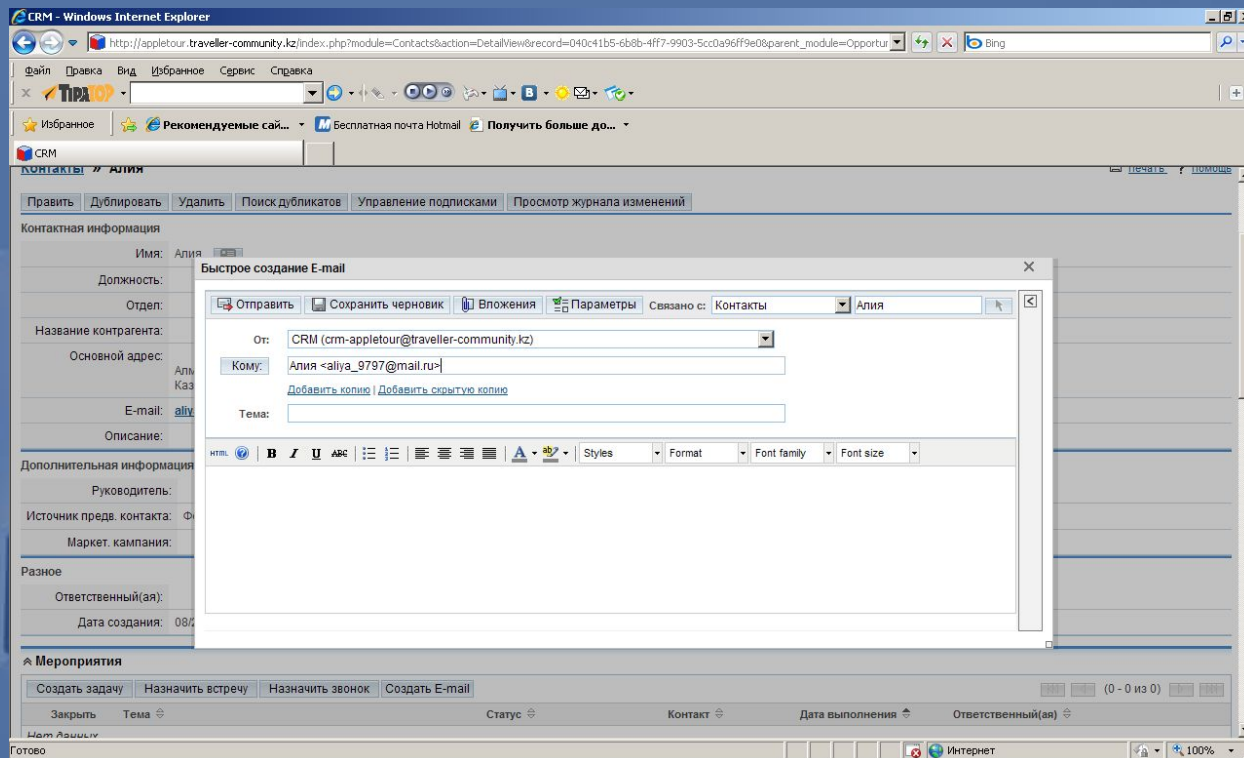
Administrator | Опубликовать

(1 - 10 из 10)

- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/11/2/Лондон с St. Christopher's Inn-Village на сумму \$3,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/09/2/Барселона с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/09/2/Алматы с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)

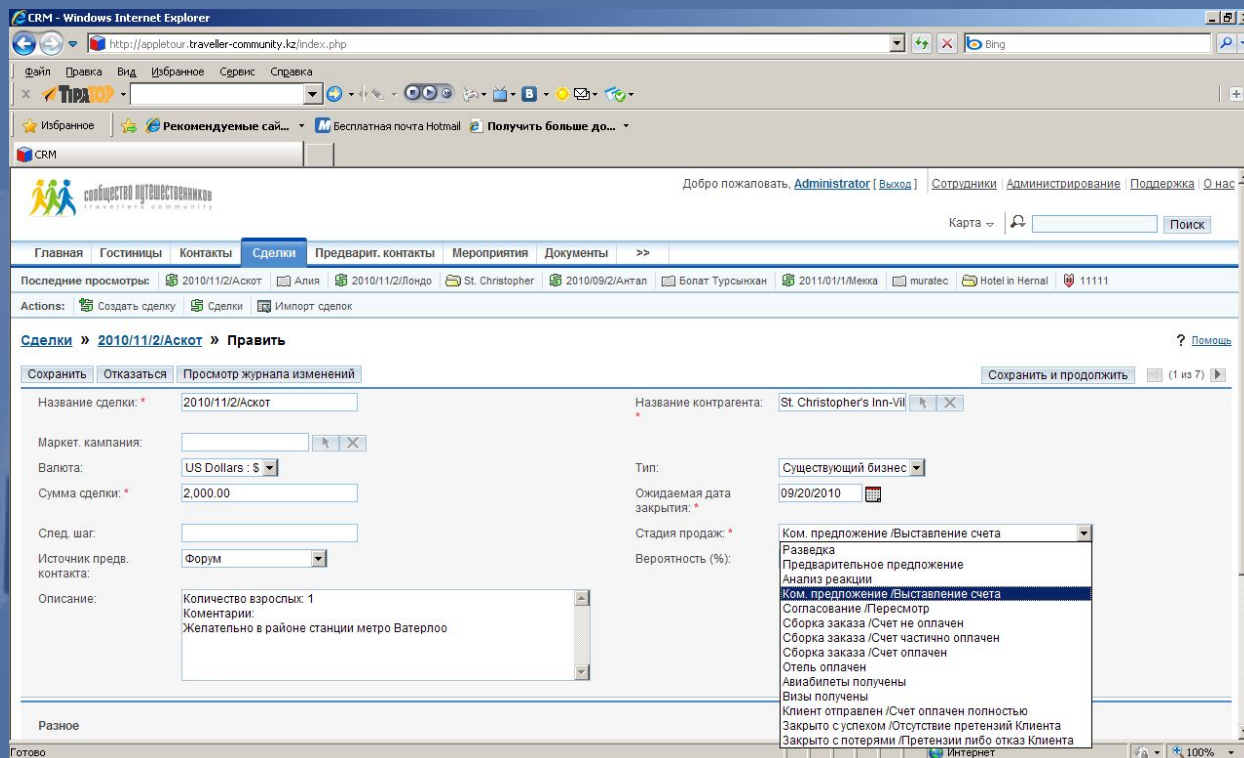
Работа менеджера в CRM

- В общении с клиентом я демонстрирую абсолютную компетентность, включая историю его поездок и состав его семьи



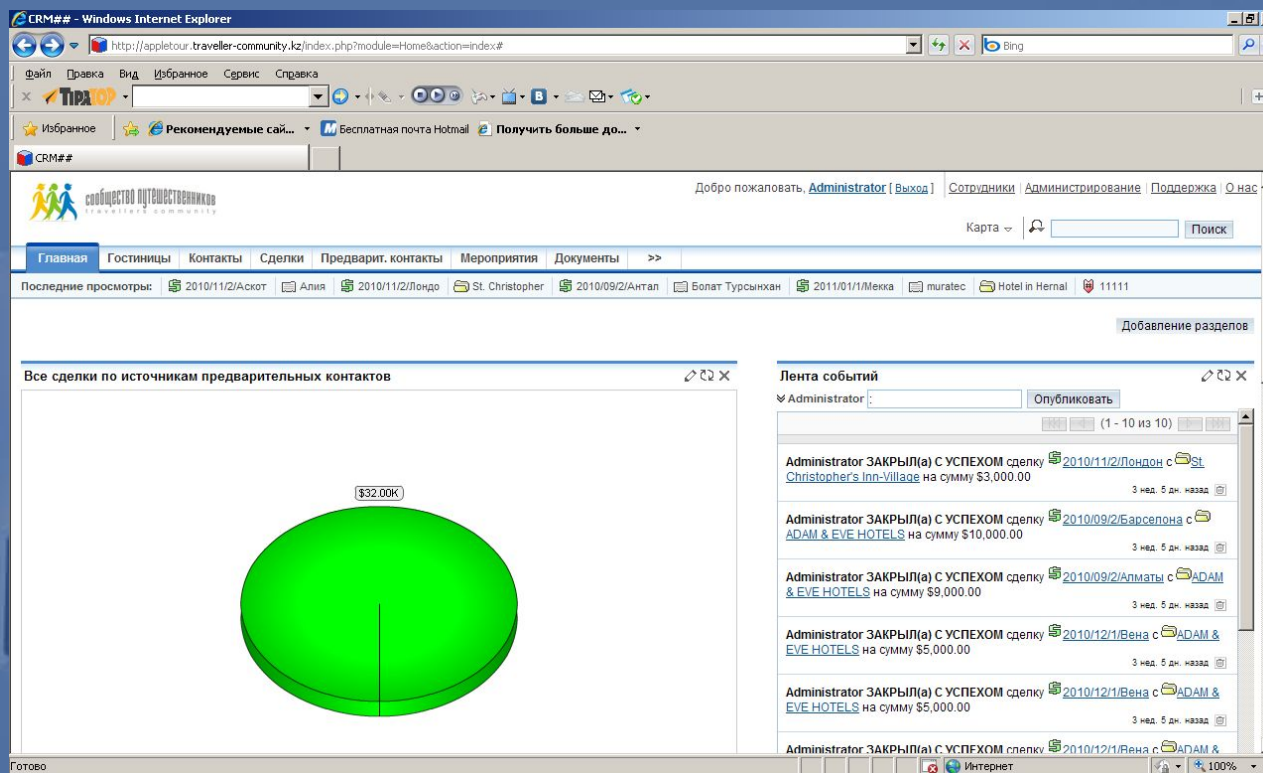
Работа менеджера – осуществление продаж

- Вся технология продаж разбита на отдельные шаги, а осуществление этих шагов в правильной последовательности контролируется системой.



Работа менеджера - отчетность

- Я в любой момент могу проанализировать все совершенные мной сделки



И еще...

- Я могу вставить все сайты партнеров, с которыми привык работать!

CRM - Windows Internet Explorer

http://crm.traveller-community.kz/index.php?module=Home&action=index#

CRM

Добро пожаловать, Administrator [Выход] | Сотрудники | Администрирование | Поддержка | О нас

ГЛАВНАЯ | Гостиницы | Контакты | Сделки | Предварит. контакты | Мероприятия | Документы

Последние просмотры: EMIR BEACH NOTE | прайс на август | ADAM & EVE NOTE | Первый прайс-ли

Добавление разделов

Лента событий

Administrator создал(а) НОВОЕ обращение 11111 на сумму Неопределен

Administrator создал(а) НОВУЮ сделку тестовая сделка на сумму \$5,000.00

Курсы валют

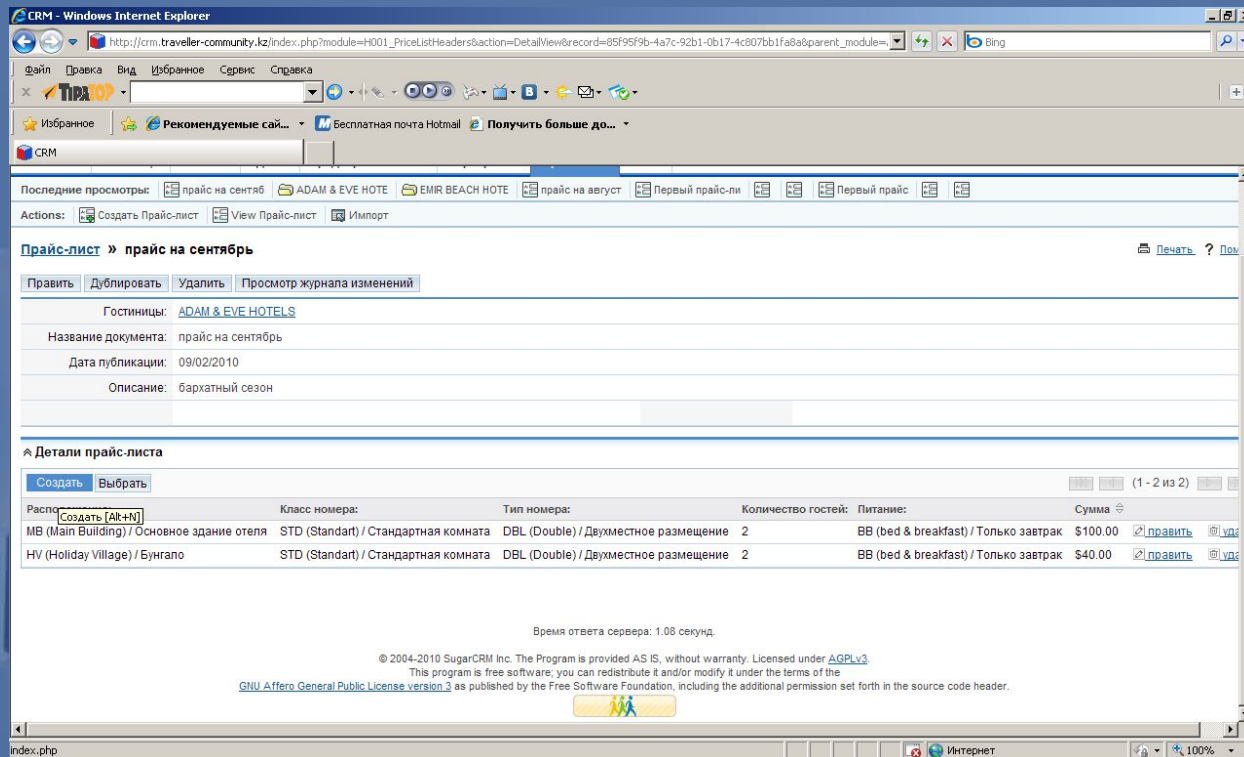
1.00 EUR 188.89	1.00 USD 147.28
1.00 BYR 0.05	1.00 CAD 140.13
1.00 CHF 145.66	1.00 CNY 21.63
1.00 CZK 7.65	1.00 DKK 25.38
1.00 EEK 12.07	1.00 AED 40.10
1.00 GBP 226.65	1.00 HUF 0.66
1.00 JPY 1.75	1.00 KGS 3.17
100.00 KRW 12.49	1.00 KWD 511.92
1.00 LTL 54.72	1.00 LVL 266.71
1.00 MDL 12.11	1.00 NOK 23.95
1.00 PLN 47.65	1.00 RUB 4.80
1.00 SAR 39.27	1.00 SEK 20.31

Мои звонки

Загрузка рисунка http://static.gazeta.ru/rm2008/lg_1x2.gif...

И еще...

- Можно подгрузить прайс-листы гостиниц с актуальными ценами!



The screenshot shows a web browser window titled "CRM - Windows Internet Explorer". The address bar contains a URL from "http://crm.traveller-community.kz". The page content is a management interface for a price list. At the top, there are navigation tabs for "Прайс-лист" and "CRM". Below the tabs, there are links for "Прайс-лист" and "прайс на сентябрь". The main content area shows a form for editing the price list, with fields for "Гостиницы: ADAM & EVE HOTELS", "Название документа: прайс на сентябрь", "Дата публикации: 09/02/2010", and "Описание: бархатный сезон". Below this, there is a section titled "Детали прайс-листа" with a table of items. The table has columns for "Распо", "Класс номера:", "Тип номера:", "Количество гостей:", "Питание:", and "Сумма". Two items are listed: "MB (Main Building) / Основное здание отеля" and "NV (Holiday Village) / Бунгало". At the bottom of the page, there is a footer with copyright information: "© 2004-2010 SugarCRM Inc. The Program is provided AS IS, without warranty. Licensed under AGPLv3. This program is free software, you can redistribute it and/or modify it under the terms of the GNU Affero General Public License version 3 as published by the Free Software Foundation, including the additional permission set forth in the source code header."

Распо	Класс номера:	Тип номера:	Количество гостей:	Питание:	Сумма
MB (Main Building) / Основное здание отеля	STD (Standart) / Стандартная комната	DBL (Double) / Двухместное размещение	2	BB (bed & breakfast) / Только завтрак	\$100.00
NV (Holiday Village) / Бунгало	STD (Standart) / Стандартная комната	DBL (Double) / Двухместное размещение	2	BB (bed & breakfast) / Только завтрак	\$40.00

И еще...

- У меня под рукой курсы валют и погода на ближайшие дни по всем популярным маршрутам!

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying a CRM system interface. The browser's address bar shows the URL <http://crm.traveller-community.kz/index.php?module=Home&action=index#>. The CRM interface includes a navigation menu with items like 'Главная', 'Гостиницы', 'Контакты', 'Сделки', 'Предварит. контакты', 'Мероприятия', and 'Документы'. A search bar is visible with the text 'Добро пожаловать, Administrator'. Below the navigation, there is a section titled 'Лента событий' (Event Feed) showing two entries: 'Administrator создал(а) НОВОЕ обращение' and 'Administrator создал(а) НОВУЮ сделку'. To the right of the event feed is a 'Курсы валют' (Currency Rates) section displaying a table of exchange rates for various currencies against the US Dollar (USD).

1.00	EUR	188.89	1.00	USD	147.28
1.00	BYR	0.05	1.00	CAD	140.13
1.00	CHF	145.66	1.00	CNY	21.63
1.00	CZK	7.65	1.00	DKK	25.38
1.00	EEK	12.07	1.00	AED	40.10
1.00	GBP	226.65	1.00	HUF	0.66
1.00	JPY	1.75	1.00	KGS	3.17
100.00	KRW	12.49	1.00	KWD	511.92
1.00	LTL	54.72	1.00	LVL	266.71
1.00	MDL	12.11	1.00	NOK	23.95
1.00	PLN	47.65	1.00	RUB	4.80
1.00	SAR	39.77	1.00	SEK	20.31

Работа руководителя – существующие проблемы

- Мои подчиненные отчитались о работе, а я даже не знаю насколько они правдивы!
- Реклама в журнале вроде бы ничего-но реально она окупилась или нет?
- Сколько же я заработал в прошлом месяце на Хайнаньском направлении?
- Прошлый менеджер отлично вел сделки. Как он ушел, новенькие не смогли работать как он!
- **А сколько законченных сделок было во втором квартале этого года?**

Работа руководителя в CRM

- Я вижу активность каждого менеджера!

CRM - Windows Internet Explorer
http://appletour.traveller-community.kz/index.php?module=Home&action=index

CRM

Добро пожаловать, Administrator [Выход] | Сотрудники | Администрирование | Поддержка | О нас

Главная | Гостиницы | Контакты | Сделки | Предварит. контакты | Мероприятия | Документы

Последние просмотры: Алия | 2010/11/2/Асют | 2010/11/2/Лондо | St. Christopher | 2010/09/2/Антал | Болат Турсынхан | 2011/01/1/Мекка | muratec | Hotel in Hernal | 11111

Добавление разделов

Мои звонки

Закреть Тема | Относится к | Дата | Статус | Принять? | (0 - 0 из 0)

Нет данных

Мои встречи

Закреть Тема | Относится к | Дата начала | Принять? | (0 - 0 из 0)

Нет данных

Мои основные открытые сделки

Название сделки	Название контрагента	Сумма	Ожидаемая дата закрытия
2010/11/2/Асют	St. Christopher's Inn-Village	\$2,000.00	09/20/2010
2010/12/1/Рио де Жанейро		\$5,000.00	09/20/2010
2010/09/1/Анталья		\$3,000.00	09/20/2010
2010/10/2/Асют		\$10,000.00	09/20/2010

Лента событий

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку Christopher's Inn-Village на сумму \$3,000.00 | 2010/11/2/Лондон | 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00 | 2010/09/2/Барселона | 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00 | 2010/09/2/Алматы | 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 | 2010/12/1/Вена | 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 | 2010/12/1/Вена | 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 | 2010/12/1/Вена | 2 нед. назад

Работа руководителя в CRM

- Если менеджер заболел, ушел в отпуск или уволился я могу переназначить его клиентов на другого!

CRM - Windows Internet Explorer

http://appletour.traveller-community.kz/index.php

CRM

Последние просмотры: 2010/11/2/Лондо 2010/11/2/Аскот Алия St. Christopher 2010/09/2/Антал Болат Турсунхан 2011/01/1/Мекка muratec Hotel in Hernal 11111

Actions: Создать сделку Сделки Импорт сделок

Сделки > 2010/11/2/Лондон > Править

Сохранить Отказаться Просмотр журнала изменений Сохранить и продолжить (1 из 9)

Название сделки: * 2010/11/2/Лондон

Название контрагента: * St. Christopher's Inn-Vil

Маркет. кампания:

Валюта: US Dollars : \$

Тип: Существующий бизнес

Сумма сделки: * 3.000.00

Ожидаемая дата закрытия: * 09/21/2010

След. шаг:

Стадия продаж: * Закрыто с успехом /Отсутствие претензий Клиента

Источник предв. контакта: Форум

Вероятность (%): 100

Описание: Количество взрослых: 1
Комментарии: Рядом со станцией метро Кинг-Кросс

Разное

Ответственный(ая): Administrator

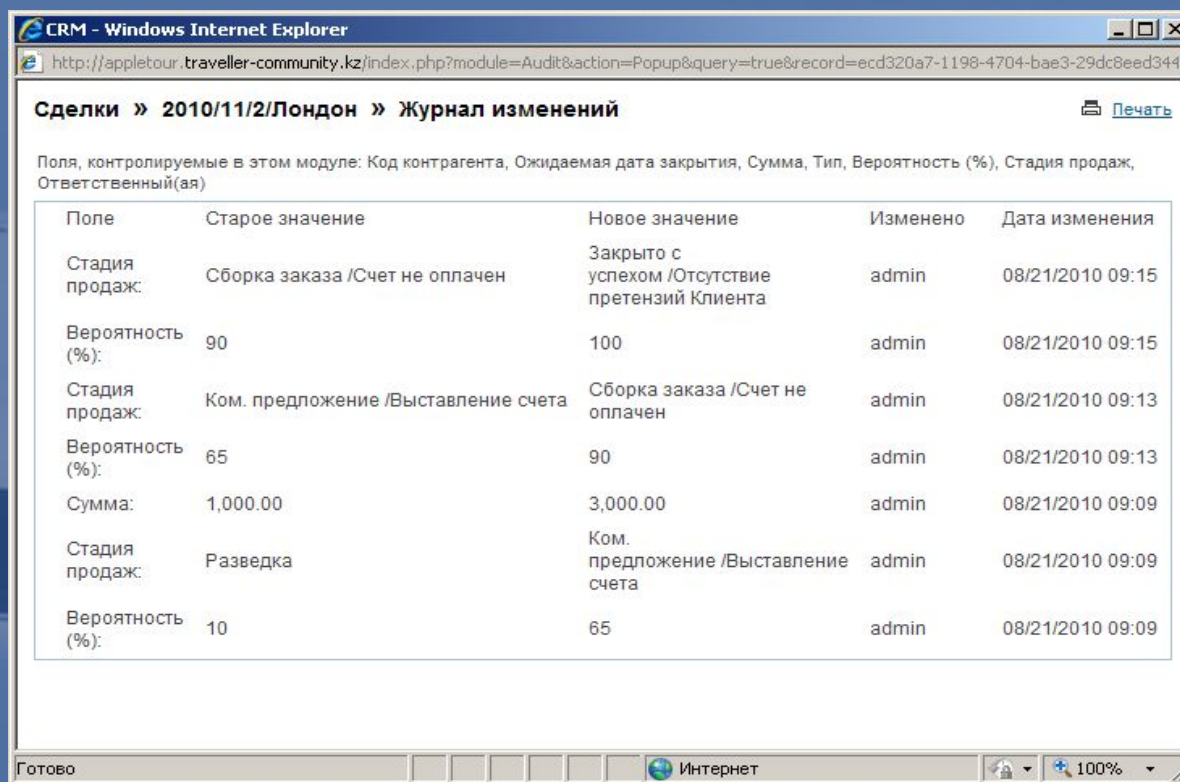
Выбрать [Alt+1]

Сохранить Отказаться Просмотр журнала изменений

Готово Интернет 100%

Работа руководителя в CRM

- Я могу поднять историю каждой сделки- как она была исполнена и кем!



The screenshot shows a web browser window titled "CRM - Windows Internet Explorer". The address bar contains the URL: `http://appletour.traveller-community.kz/index.php?module=Audit&action=Popup&query=true&record=ecd320a7-1198-4704-bae3-29dc8eed344`. The main content area displays a page titled "Сделки » 2010/11/2/Лондон » Журнал изменений" with a "Печать" button. Below the title, there is a note: "Поля, контролируемые в этом модуле: Код контрагента, Ожидаемая дата закрытия, Сумма, Тип, Вероятность (%), Стадия продаж, Ответственный(ая)". The core of the page is a table with 5 columns: "Поле", "Старое значение", "Новое значение", "Изменено", and "Дата изменения". The table lists several changes to a deal's status, probability, and amount.

Поле	Старое значение	Новое значение	Изменено	Дата изменения
Стадия продаж:	Сборка заказа /Счет не оплачен	Закрыто с успехом /Отсутствие претензий Клиента	admin	08/21/2010 09:15
Вероятность (%):	90	100	admin	08/21/2010 09:15
Стадия продаж:	Ком. предложение /Выставление счета	Сборка заказа /Счет не оплачен	admin	08/21/2010 09:13
Вероятность (%):	65	90	admin	08/21/2010 09:13
Сумма:	1,000.00	3,000.00	admin	08/21/2010 09:09
Стадия продаж:	Разведка	Ком. предложение /Выставление счета	admin	08/21/2010 09:09
Вероятность (%):	10	65	admin	08/21/2010 09:09

The browser's status bar at the bottom shows "Готово" and "Интернет" with a 100% zoom level.

Работа руководителя в CRM

- Анализ эффективности работы персонала

SugarCRM - Windows Internet Explorer

http://www.traveler-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

ИЗБРАННОЕ

Рекомендуемые сай...

Бесплатная почта Hotmail

Получить больше до...

SugarCRM

Добро пожаловать, admin [Выход] Мои настройки Сотрудники Администрирование Поддержка О нас Оформление

Карты

Поиск

Главная Продажи Маркетинг Поддержка Меропри

Последние просмотры: Руслан Б Max Jensen Казино в

Меню

- Создать контакт
- Создать контрагента
- Создать предв. контакт
- Создать сделку
- Создать обращение
- Новая ошибка

Диаграмма стадий продаж

Общая сумма: 70 тыс.

Добавление разделов

Найти раздел: Найти Очистить

Основные диаграммы

- Все сделки по источникам предварительных контактов
- Диаграмма рентабельности инвестиций
- Итого по месяцам
- Итого сделок по предварительным контактам
- Линейная диаграмма стадий моих продаж
- Линейная диаграмма стадий продаж

Добавление разделов ? Помощь

по предварительным контактам

50 100 150 200 250

7238

Готово Интернет 100%

Работа руководителя в CRM

- Анализ прошедших сделок по различным каналам

The screenshot displays the SugarCRM web application interface. The browser window title is "SugarCRM - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL: `http://www.traveler-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты`. The SugarCRM logo is visible in the top left corner. A "Добавление разделов" (Add sections) dialog box is open in the center, listing various reports under "Основные диаграммы" (Main charts). The background shows a "Диаграмма стадий продаж" (Sales pipeline chart) with a red bar representing a value of 200 thousand. The status bar at the bottom indicates "Интернет" and "100%" zoom.

Добавление разделов

Найти раздел:

Основные диаграммы

- [Все сделки по источникам предварительных контактов](#)
- [Диаграмма рентабельности инвестиций](#)
- [Итого по месяцам](#)
- [Итого сделок по предварительным контактам](#)
- [Линейная диаграмма стадий моих продаж](#)
- [Линейная диаграмма стадий продаж](#)

Диаграмма стадий продаж

Общая сумма: 200 тыс.

Канал	Сумма
Предварительные контакты	200

Работа руководителя в CRM

- Анализ продаж по направлениям

The screenshot displays the SugarCRM web interface within a Windows Internet Explorer browser. The address bar shows the URL: <http://www.traveler-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты>. The browser's address bar also contains the text "Трихо".

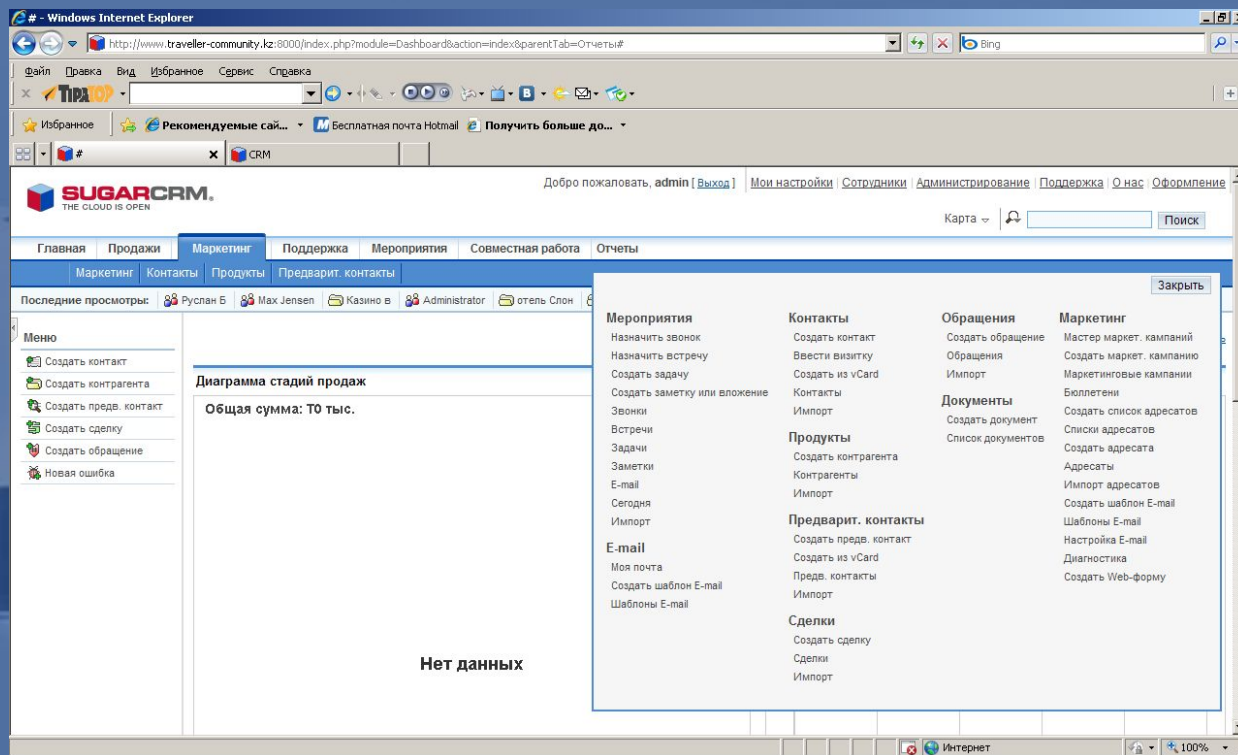
The SugarCRM interface includes a navigation menu with items: Главная, Продажи, Маркетинг, Поддержка, Меропри. The main content area is titled "Диаграмма стадий продаж" (Sales stages diagram) and shows a summary: "Общая сумма: 70 тыс." (Total sum: 70 thousand). A "Добавление разделов" (Add sections) dialog box is open in the center, listing various chart options under "Основные диаграммы" (Main diagrams):

- Все сделки по источникам предварительных контактов
- Диаграмма рентабельности инвестиций
- Итого по месяцам
- Итого сделок по предварительным контактам
- Линейная диаграмма стадий моих продаж
- Линейная диаграмма стадий продаж

The background of the interface shows a bar chart with a red bar and a value of 7238. The browser's status bar at the bottom indicates "Интернет" and "100%".

Работа руководителя в CRM

- Настройка своих особенных отчетов для акционеров и собственников Компании!



И наконец

- Вы имеете полнофункциональное средство общения с Вашими Клиентами, которое позволит Вам использовать ресурсы Вашей организации на 100% и как результат, повысить Ваши продажи!
- Использование CRM-системы повышает эффективность работы и увеличивает продажи в среднем на 20-30%.