



# 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

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

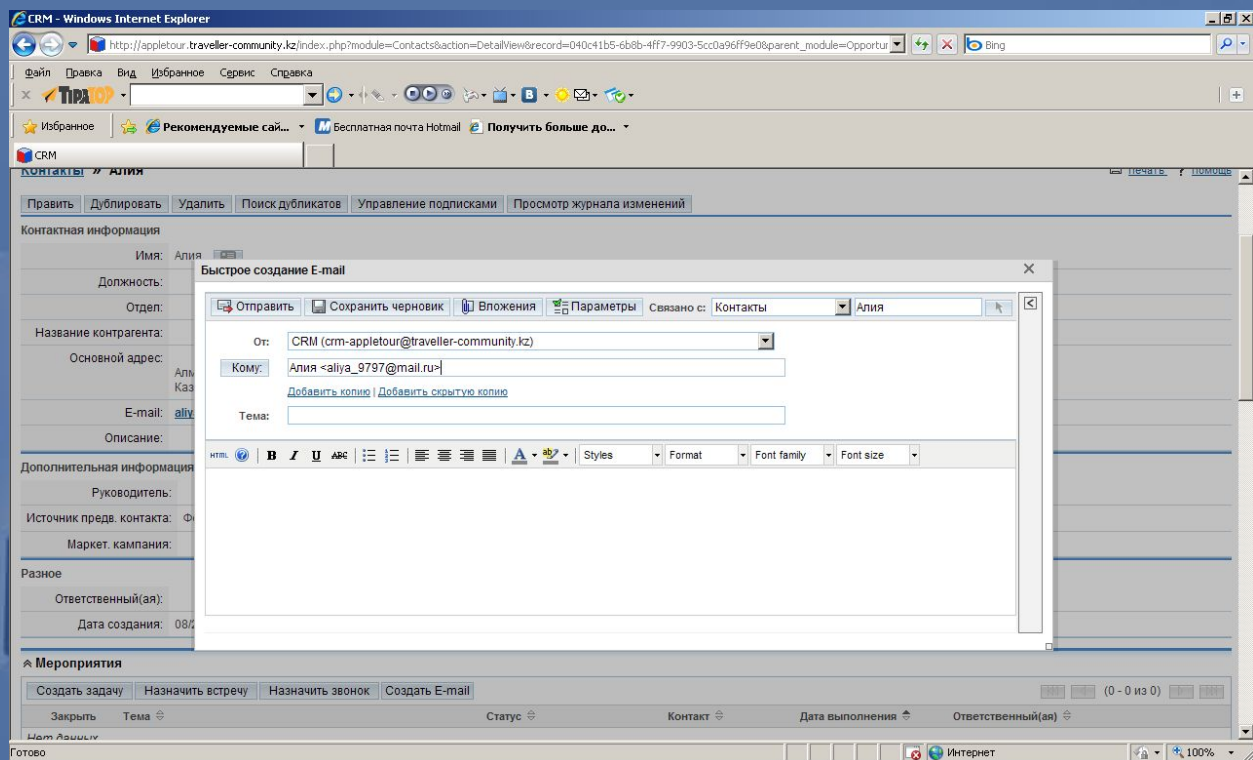
### Лента событий

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)

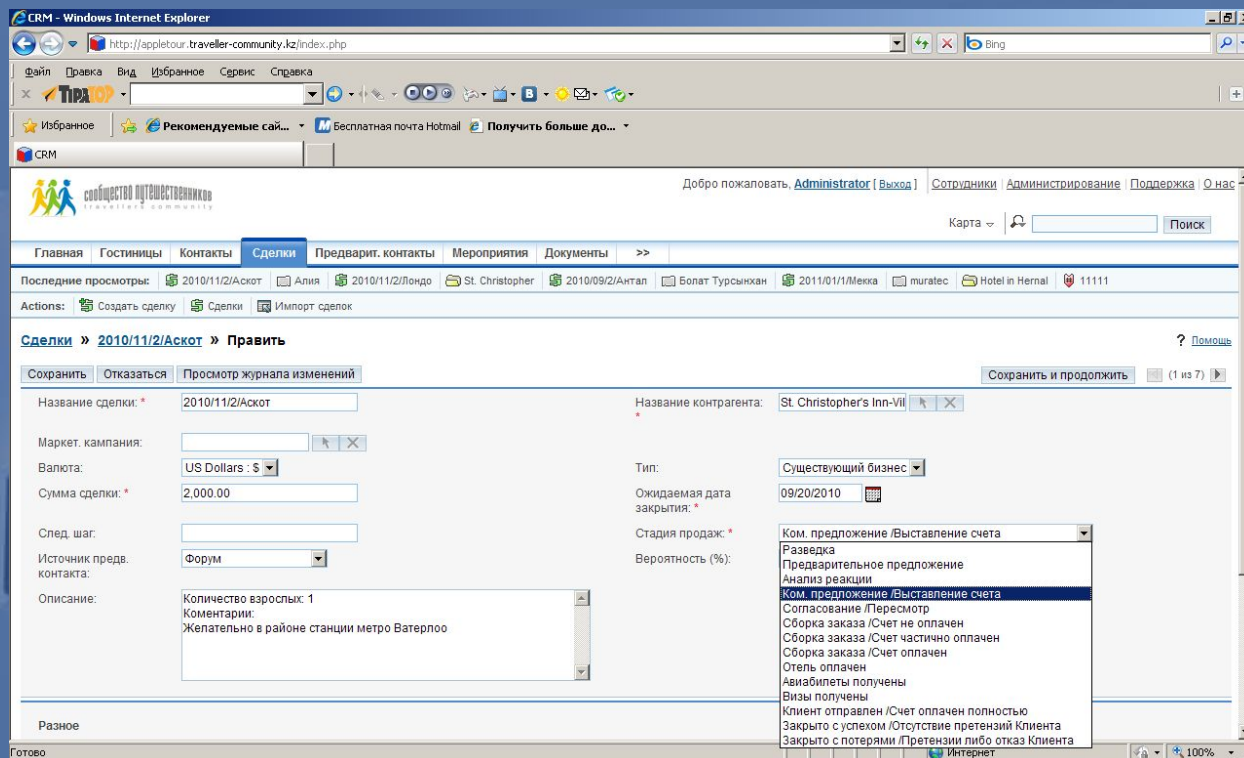
# Работа менеджера в CRM

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



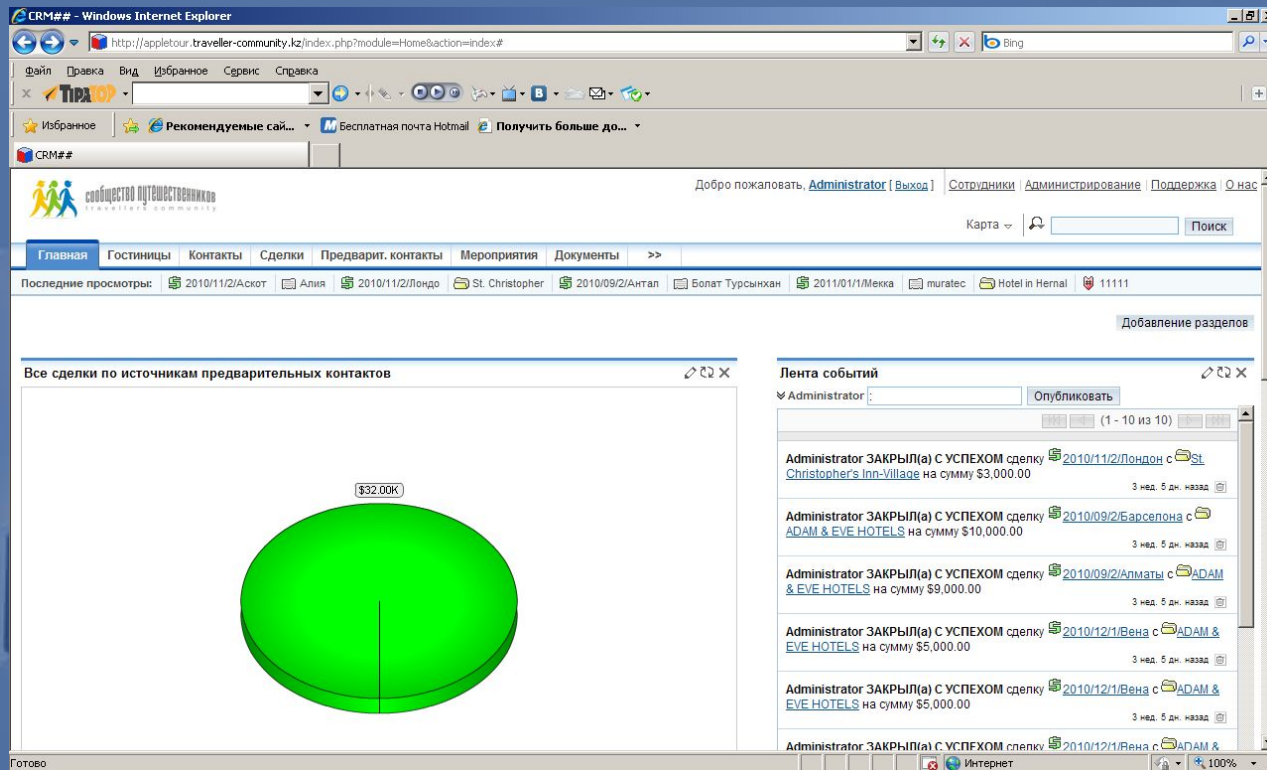
# Работа менеджера – осуществление продаж

- 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

Гарта

Поиск

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

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

Добавление разделов

СПЕЦПРИЛОЖЕНИЯ. ТЕХЗОНА ЖИЛПЛОЩАДЬ ОТДЫХ ДЕНЬГИ ОБРАЗОВАНИЕ СТИЛЬ ПОГОДА В М...  
газета.ru  
ЛУЧШЕЕ СММИ в области дел журналистик  
ПЕРВАЯ НОВОСТИ ПОЛИТИКА БИЗНЕС ФИНАНСЫ ОБЩЕСТВО КОММЕНТАРИИ КУЛЬТУРА АФИША НАУ...  
ХИМКИНСКИЙ ЛЕС ПОЖАРЫ ВЕНЕЦИЯ-2010 МОСКОВСКИЙ АВТОСАЛОН ДЕЛО БУТА ФУТБОЛ РОССИИ ЛИ...  
Под Волгоградом и Саратовом сгорели более 470 строений Взрыв на нефтяной платформе в Мексиканс...  
рублей за сведения о лидерах подполья В Испании арестован коммерческий директор «Хромой лошади...  
метрополитене Людмила Алексеева отказалась участвовать в акциях «несогласных» «Сапсан»...  
Бюджетники Химок против воли подписывают петицию за вырубку леса

Мои звонки

Загрузка рисунка http://static.gazeta.ru/rm2008/lg\_1x2.gif...

Лента событий

Administrator [ ] Опубликовать

(1 - 2 из 2)

Administrator создал(а) НОВОЕ обращение 11111 на сумму Неопределен 3 нед. 1 дн. назад

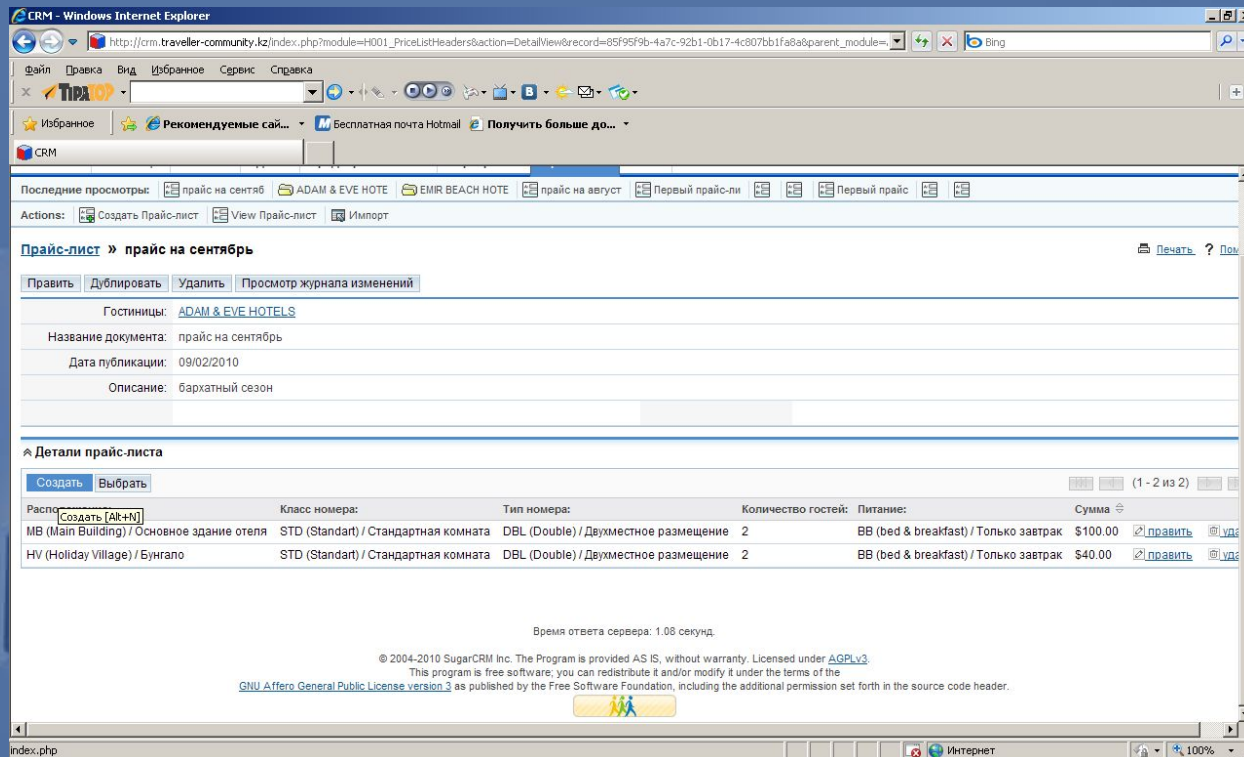
Administrator создал(а) НОВУЮ сделку тестовая сделка на сумму \$5,000.00 4 нед. 1 дн. назад

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 39.77	1.00 SEK 20.31

# 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: `http://crm.traveller-community.kz/index.php?module=H001_PriceListHeaders&action=DetailView&record=85f95f9b-4a7c-92b1-0b17-4c807bb1fa8a&parent_module=`. The browser's menu bar includes "Файл", "Правка", "Вид", "Избранное", "Сервис", and "Справка". The toolbar shows various navigation and utility icons. The main content area displays a "Прайс-лист" (Price List) for "прайс на сентябрь" (September price list). The page includes a "Печать" (Print) button and a "Помощь" (Help) icon. Below the title, there are buttons for "Править" (Edit), "Дублировать" (Duplicate), "Удалить" (Delete), and "Просмотр журнала изменений" (View change log). The "Гостиницы:" (Hotels) field is set to "ADAM & EVE HOTELS". The "Название документа:" (Document name) is "прайс на сентябрь", and the "Дата публикации:" (Publication date) is "09/02/2010". The "Описание:" (Description) is "бархатный сезон" (velvet season). A section titled "Детали прайс-листа" (Price list details) contains a table with columns for "Распо" (Location), "Класс номера:" (Room class), "Тип номера:" (Room type), "Количество гостей:" (Number of guests), "Питание:" (Food), and "Сумма" (Total). The table lists two items: "MB (Main Building) / Основное здание отеля" and "NV (Holiday Village) / Бунгало". At the bottom, 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." The browser's status bar at the bottom shows "index.php" and "Интернет".

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?

Нет данных

### Мои встречи

Закреть Тема | Относится к | Дата начала | Принять?

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

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00

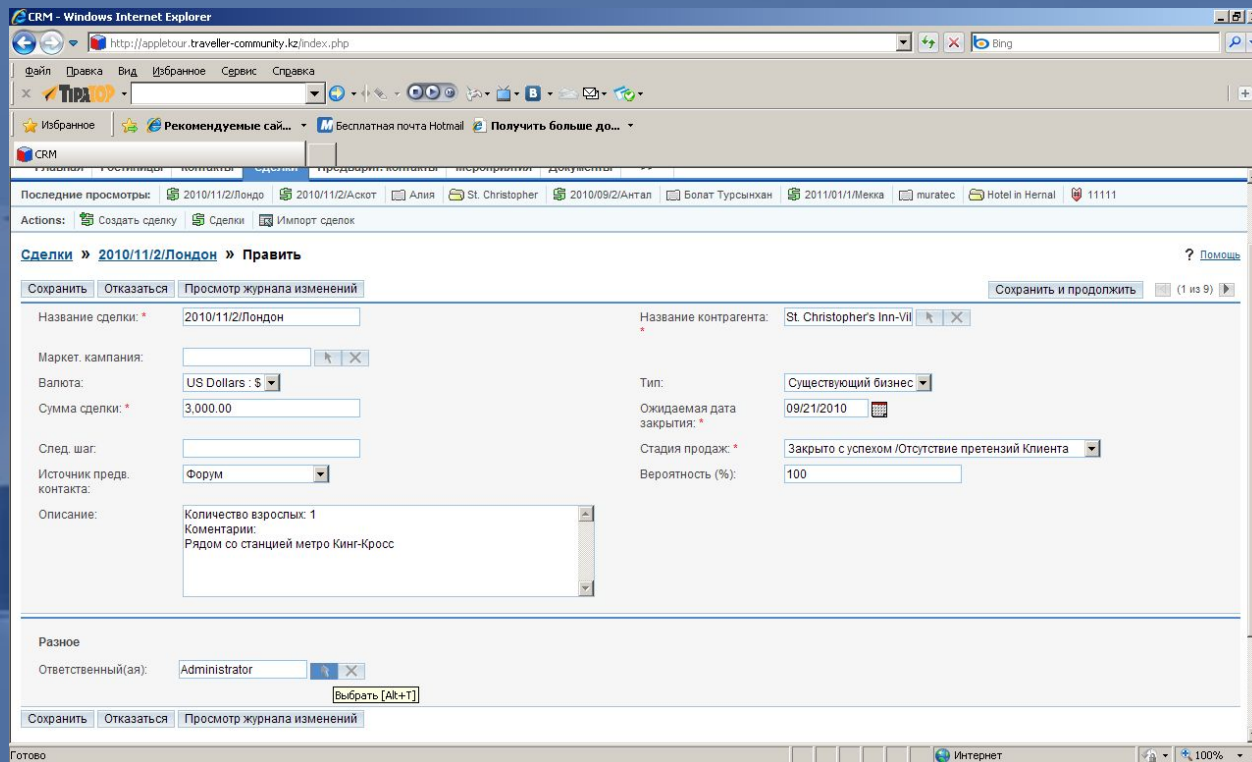
Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

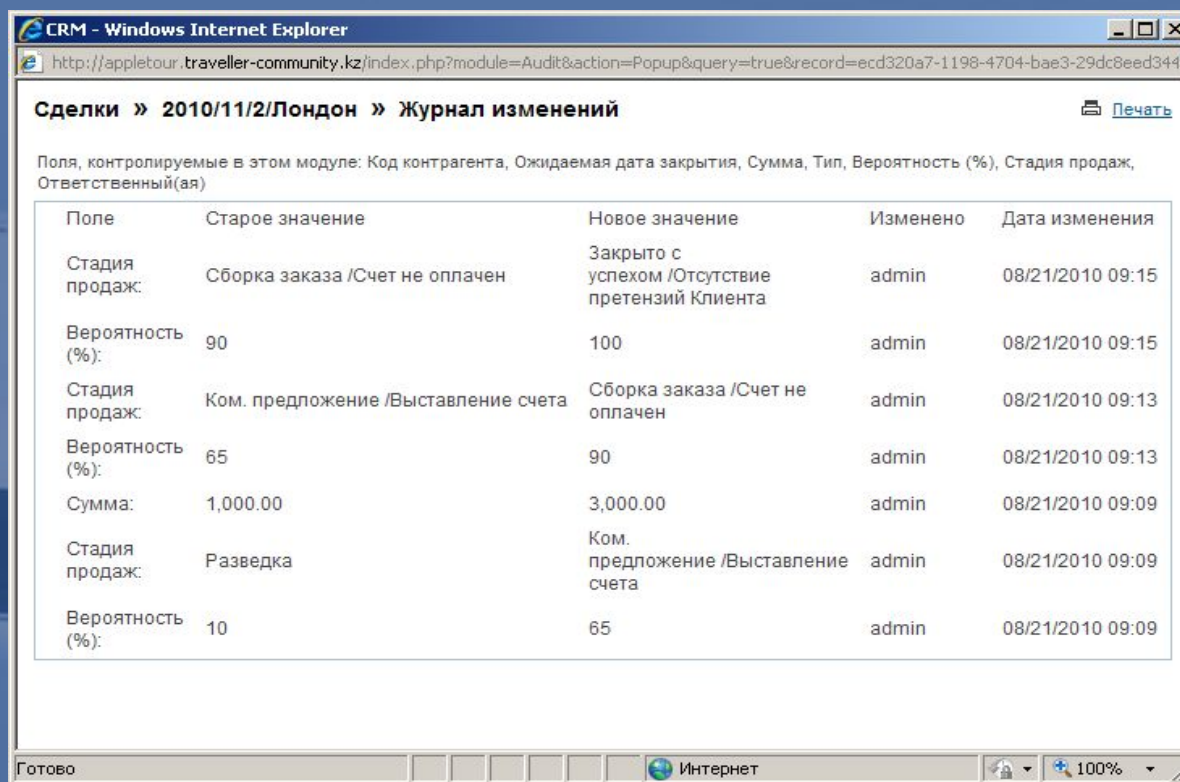
# Работа руководителя в CRM

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



# 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" (Print) 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" (Field), "Старое значение" (Old value), "Новое значение" (New value), "Изменено" (Changed by), and "Дата изменения" (Date of change). 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" (Ready) and "Интернет" (Internet) with a 100% zoom level.

# Работа руководителя в CRM

- Анализ эффективности работы персонала

The screenshot shows the SugarCRM web application interface. The browser window is titled "SugarCRM - Windows Internet Explorer" and the address bar contains the URL "http://www.traveler-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты". The page header includes the SugarCRM logo and navigation links like "Главная", "Продажи", "Маркетинг", "Поддержка", and "Меропри". A sidebar menu on the left lists actions such as "Создать контакт", "Создать контрагента", and "Создать сделку". The main content area features a "Диаграмма стадий продаж" (Sales Funnel Chart) with the text "Общая сумма: 70 тыс.". A "Добавление разделов" (Add Sections) dialog box is open in the center, displaying a search bar and a list of reports under the heading "Основные диаграммы". The reports listed include "Все сделки по источникам предварительных контактов", "Диаграмма рентабельности инвестиций", "Итого по месяцам", "Итого сделок по предварительным контактам", "Линейная диаграмма стадий моих продаж", and "Линейная диаграмма стадий продаж". The background of the slide is a blurred image of an airplane.

# 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 7238. 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: 70 тыс.

7238

# Работа руководителя в CRM

- Анализ продаж по направлениям

The screenshot displays the SugarCRM web interface within a Windows Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL: `http://www.traveler-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты`. The page title is "SugarCRM".

The interface includes a navigation menu with items: Главная, Продажи, Маркетинг, Поддержка, Мероприятия. A sidebar menu on the left lists actions like "Создать контакт", "Создать контрагента", "Создать предв. контакт", "Создать сделку", "Создать обращение", and "Новая ошибка".

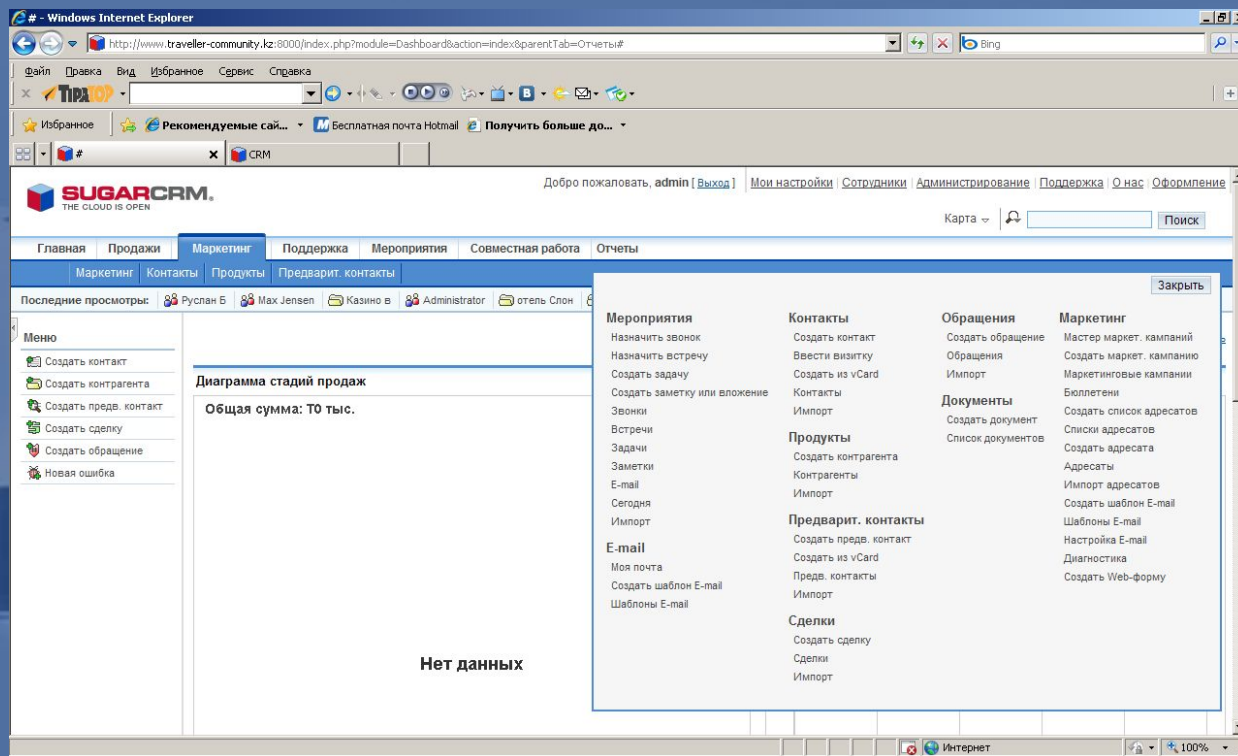
The main content area features a "Диаграмма стадий продаж" (Sales stages diagram) with the text "Общая сумма: 70 тыс.". A "Добавление разделов" (Add sections) dialog box is open in the center, listing various chart options under "Основные диаграммы":

- 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

In the background, a bar chart is visible with a red bar representing a value of 7238. The browser's taskbar at the bottom shows "Интернет" and a 100% zoom level.

# 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%.