ОБУЧЕНИЕ ПО БИТРИКС

ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ 2

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

CRM БИТРИКС

(СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ)

- ЭТО ПРИКЛАДНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ
ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ДЛЯ ЧЕГО???

ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРОВ С КЛИЕНТОМ НЕ ОТРАЖЕНЫ В БИТРИКСЕ, ОНИ ЯВЛЯЮТСЯ НЕВАЛИДНЫМИ

В CRM-СИСТЕМЕ ОТРАЖЕНА ВСЯ ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ И КАЖДОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕНЕДЖЕРОВ С НИМ

КЛИЕНТЫ → ОБРАЩЕНИЕ → МЕНЕДЖЕР → CRM

ФУНКЦИИ

CRM-
СИСТЕМА
БИТРИКС

АКТУАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПРОДАЖАМ И УСЛУГАМ

ОТСЛЕЖИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗА СЧЁТ ОТЧЁТОВ

ОТСЛЕЖИВАНИЕ ИСТОРИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

ПЛАНИРОВАНИЕ ДНЯ ЗА СЧЕТ ПРОСТАВЛЕНИЯ ДЕЛ

ДОСТУП К НЕОБХОДИМЫМ ДОКУМЕНТАМ

ХРАНИЛИЩЕ ДАННЫХ ПО КЛИЕНТАМ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОЛЛЕГАМИ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

СУЩНОСТИ

ЛИД

ОБРАЩЕНИЕ, ПОТЕНЦИАЛЬНАЯ СДЕЛКА, ПРОЯВЛЕННЫЙ ИНТЕРЕС, «ЗАЦЕПКА»

КОНТАКТ

ДАННЫЕ О КЛИЕНТЕ ИЛИ «ОЛИЦЕТВОРЕННЫЙ ЛИД».

СДЕЛКА

ВОЗМОЖНОЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЕ С КЛИЕНТОМ, ПОТЕНЦИАЛЬНАЯ ПРОДАЖА, ОСУЩЕСТВЛЕННЫЙ КОНТРАКТ

СОБЫТИЕ

РАЗЛИЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ, КОТОРЫЕ ОТДЕЛЫ МАРКЕТИНГА И ПРОДАЖ ВЫПОЛНЯЮТ НАД СУЩНОСТЯМИ **CRM**

ЛИД В КОНЦЕ КОНЦОВ ДОЛЖЕН КОНВЕРТИРОВАТЬСЯ В КОНТАКТ И СДЕЛКУ

РАБОТА В **CRM**

ПРАВИЛА

НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ВЛЕЧЕТ ЗА СОБОЙ:

- КЕЙСОВЫЕ СИТУАЦИИ
- ПОТЕРЮ КЛИЕНТА (ОПЛАТЫ)
- НАЛОЖЕНИЕ ШТРАФА

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ПРАВИЛО 1

- ЛИДОВ НА ОДИН КОНТАКТ МОЖЕТ БЫТЬ МНОГО.
- У ЛИДОВ МОГУТ БЫТЬ РАЗНЫЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ.
- НАЛИЧИЕ ЛИДА ДАЕТ ПРАВО МЕНЕДЖЕРУ НА ЗВОНОК КЛИЕНТУ И ПРОДАЖУ ПРОДУКТА.
- ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ УСЛОВИЕМ ДЛЯ КОНВЕРТАЦИИ ЯВЛЯЕТСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ (РАЗГОВОР ЧЕРЕЗ IP-ТЕЛЕФОНИЮ ИЛИ ПЕРЕПИСКА С КЛИЕНТОМ) И ПРОСТАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЯ.

ВАЖНО: ПЕРЕПИСКОЙ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ СООБЩЕНИЕ, ОТПРАВЛЕННОЕ МЕНЕДЖЕРОМ, НА КОТОРОЕ НЕ ПОСТУПИЛ ОТВЕТ КЛИЕНТА.

ПРАВИЛО 2

- СДЕЛКА СОЗДАЕТСЯ ВО ВСЕХ СЛУЧАЯХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОДАЖИ КЛИЕНТУ ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ОТКАЗА.
- НА ОДНОГО КЛИЕНТА МОЖЕТ БЫТЬ МНОГО СДЕЛОК.
- У СДЕЛОК МОГУТ БЫТЬ РАЗНЫЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ (МЕНЕДЖЕРЫ).
- СДЕЛКА ДОЛЖНА БЫТЬ СОЗДАНА ТОЛЬКО НА ОСНОВАНИИ ЛИДА И ПРИВЯЗАНА ТОЛЬКО К ОДНОМУ КОНТАКТУ.
- СДЕЛКИ МОГУТ БЫТЬ КОРРЕКТНЫМИ И НЕКОРРЕКТНЫМИ, А ТАКЖЕ АКТИВНЫМИ И НЕАКТИВНЫМИ.

ПРАВИЛО 2

- КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА – ЭТО СДЕЛКА БЕЗ ОШИБОК В ЗАПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПОЛЕЙ.

- ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ ПРИ СОЗДАНИИ СДЕЛКИ:
  - ГРУППА ПРОДУКТОВ
  - АКТУАЛЬНАЯ СТАДИЯ
  - КОНТАКТ
  - РАЗВЕРНУТЫЙ КОММЕНТАРИЙ
  - ТОВАР И СУММА

- АКТИВНАЯ СДЕЛКА – ЭТО КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА, В КОТОРОЙ МЕНЕДЖЕР МИНИМУМ **1** РАЗ В **2** МЕСЯЦА ОТРАЖАЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ В ВИДЕ ЗВОНКА/ПЕРЕПИСКИ И РАЗВЕРНУТОГО КОММЕНТАРИЯ.

ПРАВИЛО 2

ЛЮБАЯ АКТИВНАЯ СДЕЛКА ДОЛЖНА БЫТЬ КОРРЕКТНОЙ, НО НЕ КАЖДАЯ КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА АКТИВНА

СДЕЛКА

КОРРЕКТНАЯ

- АКТИВНАЯ
- НЕАКТИВНАЯ

НЕКОРРЕКТНАЯ

= НЕАКТИВНАЯ

АКТИВНАЯ →

- НЕСКОЛЬКО СДЕЛОК ПО ОДИНАКОВОЙ ГРУППЕ ПРОДУКТОВ
- НЕСКОЛЬКО СДЕЛОК ПО РАЗНЫМ ГРУППАМ ПРОДУКТОВ

→ **ПО ОДНОМУ И ТОМУ ЖЕ КЛИЕНТУ** ДУБЛИРОВАТЬСЯ НЕ ДОЛЖНЫ

ПРАВИЛО 3

- РАЗВЕРНУТЫЙ КОММЕНТАРИЙ - ЭТО КОММЕНТАРИЙ, В КОТОРОМ УКАЗАНО, О ЧЕМ ВЕЛАСЬ БЕСЕДА С КЛИЕНТОМ, И К КАКИМ ДОГОВОРЕННОСТЯМ ПРИШЛИ

ПРИМЕР: «НД», «ПЕРЕЗВОНИТЬ», «СБРОСИЛ», «ПООБЩАЛИСЬ», «ДУМАЕТ» И Т.Д. - НЕ ЯВЛЯЮТСЯ РАЗВЕРНУТЫМИ КОММЕНТАРИЯМИ, НЕ ПРОЛОНГИРУЮТ СДЕЛКУ И НЕ ДЕЛАЮТ ЕЁ АКТИВНОЙ.

СИНЕРГИЯ

Общие | Товары | Предложения | Счета | Роботы | Бизнес-процессы | Связи | История | История полей | Приложения

- Живая лента 50+
- Бизнес-процессы
- Задачи и Проекты
- Чат и звонки
- Группы
- Диск
- Почта
- Контакт-центр
- Отчеты Синергия
- CRM 50+
- Время и отчеты
- Сотрудники
- Календарь
- Бонусный калькулятор
- Поиск по CRM
- Сервисы

О СДЕЛКЕ — изменить

Сумма и валюта
41 990 руб.

Стадия сделки
Назначена личная встреча / Assigned a personal meeting

Клиент

Контакт
Турутов Егор Игоревич
7 904 104-19-27

Группа продуктов
ВО/СПО

Выбрать поле | Удалить раздел

ТОВАРЫ — изменить

СПО / СПЦ / ИСиП (09.02.07) / Колледж "Синергия" / Программа классического обучения (48026822) — 60 000 руб.

Комментарий | Ждать | Звонок | SMS | Письмо | Задача | Ещё

Оставьте комментарий

Запланировано

У вас нет запланированных дел. Передвиньте стадию сделки, запланируйте дело или поставьте ожидание.

сегодня

Комментарий 14:27
Планирует поступление на СПО ПКО ИС 2020, готов оплачивать, мама поддерживает, БПМ у обоих комфорт и престиж, назначили ЛВ на пт 28.02.20 16.00
Свернуть

Стадия изменена 14:27
Встреча проведена / Carri... → Назначена личная встреча / Assigned...

Стадия изменена 14:27
Назначена личная встреча / Assigned... → Встреча проведена / Carri...

ПРАВИЛО 4

- КОНТАКТ МОЖЕТ БЫТЬ СОЗДАН ТОЛЬКО ПРИ ЗАПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПОЛЕЙ.

- ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ ПРИ СОЗДАНИИ КОНТАКТА:
  - ФИО
  - ТЕЛЕФОН
  - ДАТА РОЖДЕНИЯ

ВАЖНО: ПРИ СОЗДАНИИ КОНТАКТА ДОЛЖНО БЫТЬ ЗАПОЛНЕНО ПОЛЕ «МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН» И «ЧАСТНЫЙ E-MAIL».

ТАКЖЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ МЕНЕДЖЕРАМ В КОНТАКТАХ КЛИЕНТОВ ДОБАВЛЯТЬ СВОЮ РАБОЧУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ПОЧТУ.

ПРАВИЛО 5

- КОНТАКТ ДУБЛИРОВАТЬ НЕЛЬЗЯ.
- КОНТАКТ СЧИТАЕТСЯ ДУБЛЕМ В СЛУЧАЕ СОВПАДЕНИЯ ДВУХ И БОЛЕЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПОЛЕЙ.

Живая лента 50+
Бизнес-процессы
Задачи и Проекты
Чат и звонки
Группы
Диск
Почта
Контакт-центр
Отчеты Синергия
CRM 50+
Время и отчеты
Сотрудники
Календарь
Бонусный калькулятор
Поиск по CRM
Сервисы
Мероприятия
Телефония

Лиды 99+ | Сделки 3 | Счета | Предложения | Контакты 99+ | Компании | Мои дела | Еще

Искать компанию, контакт, лид, сделку...

Петров Евгений Петрович ☆

Общие | Сделки | Предложения | Счета | Бизнес-процессы | Связи | История | Портрет | Спикер
История звонков | История звонков (Астериск) | Список лидов | Приложения

О КОНТАКТЕ

изменить

Дата рождения
22 Февраля 2000

Дата рождения
22.02.2000 00:00:00

Телефон
7 901 776-34-34 | Мобильный

E-mail
petrov@yandex.ru | Частный

Выбрать поле | Удалить раздел

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

изменить

Комментарий | Звонок | SMS | Письмо | Задача | Встреча | Ещё

Оставьте комментарий

Запланировано

У вас нет запланированных дел. Запланируйте встречу, звонок или другое дело с клиентом.

29 Января

Сделка проиграна 17:28
Test

17 Июля 2019

ТРЕНИРОВКА

ОТКРЫВАЕМ БИТРИКС:

CORP.SYNERGY.RU

ЗАХОДИМ В СВОЮ УЧЁТНУЮ ЗАПИСЬ:

ПАРОЛЬ **AA12345**

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ТЕСТИРОВАНИЕ

ПЕРЕЙДИТЕ ПО ССЫЛКЕ

CLCK.RU/H88Zd

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ОБУЧЕНИЕ ПО БИТРИКС

Департамент продаж 2

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА