



ОБУЧЕНИЕ ПО БИТРИКС ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ 2



УНИВЕРСИТЕТ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И
СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

CRM БИТРИКС

(СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ
ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ
С КЛИЕНТАМИ)

- ЭТО ПРИКЛАДНОЕ
ПРОГРАММНОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ



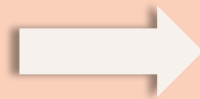
ДЛЯ ЧЕГО???

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

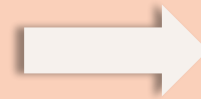
ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРОВ С КЛИЕНТОМ НЕ ОТРАЖЕНЫ В БИТРИКСЕ, ОНИ ЯВЛЯЮТСЯ НЕВАЛИДНЫМИ



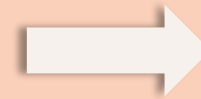
КЛИЕНТЫ



ОБРАЩЕНИЕ



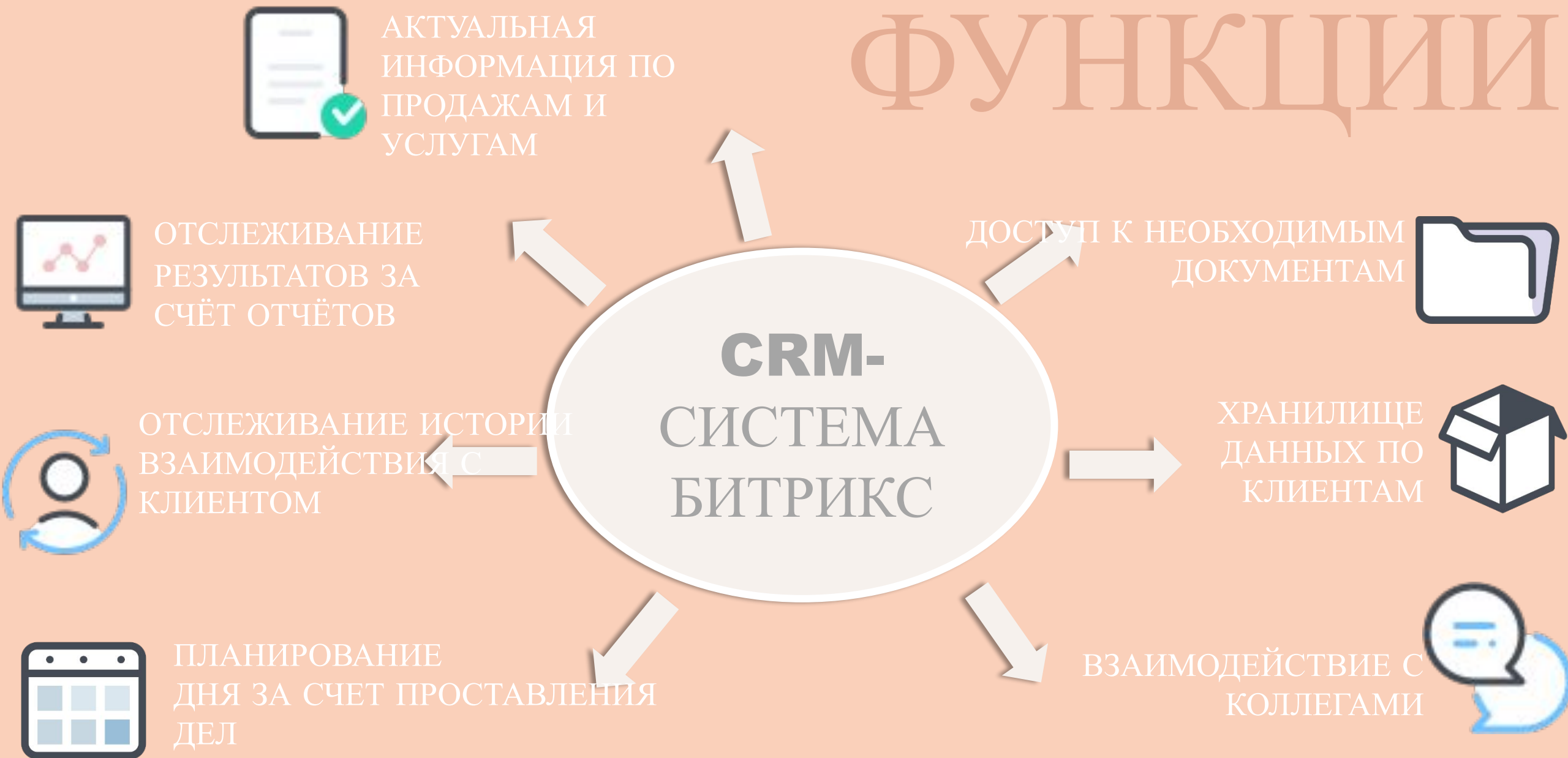
МЕНЕДЖЕР



CRM



ФУНКЦИИ



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



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

НЕКОРРЕКТНАЯ

КОРРЕКТНАЯ

АКТИВНАЯ

НЕАКТИВНАЯ

=

НЕАКТИВНАЯ

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.



[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

Сделки

Счета

Предложения

Контакты

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 ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И
СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ТЕСТИРОВАНИЕ

ПЕРЕЙДИТЕ ПО ССЫЛКЕ

CLCK.RU/H88Zd



УНИВЕРСИТЕТ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И
СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



ОБУЧЕНИЕ ПО БИТРИКС

Департамент
продаж **2**



УНИВЕРСИТЕТ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И
СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА