



# 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



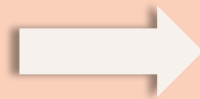
# ДЛЯ ЧЕГО???

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

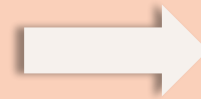
ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРОВ С КЛИЕНТОМ НЕ ОТРАЖЕНЫ В БИТРИКСЕ, ОНИ ЯВЛЯЮТСЯ НЕВАЛИДНЫМИ



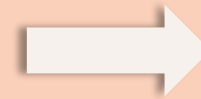
КЛИЕНТЫ



ОБРАЩЕНИЕ



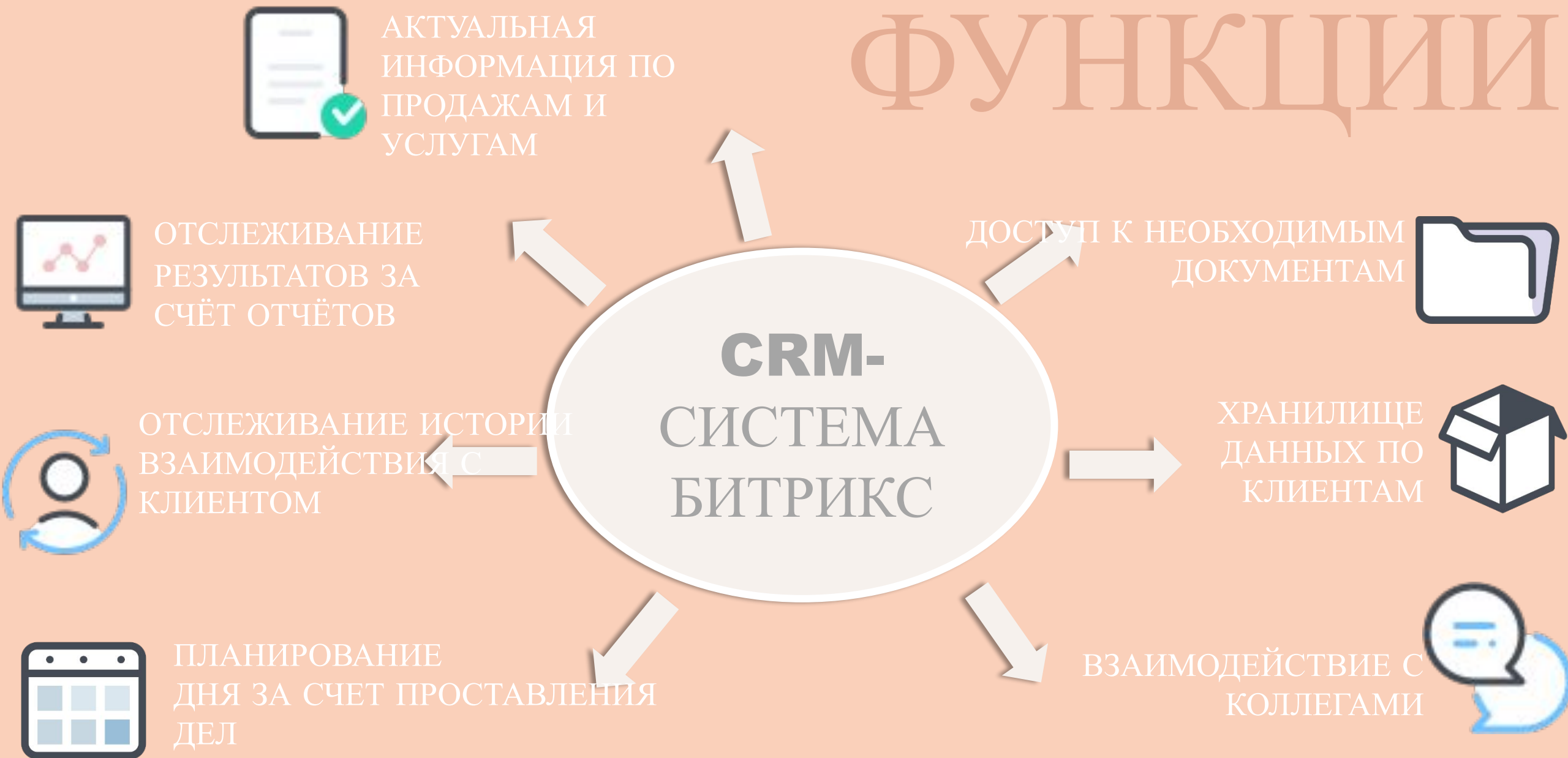
МЕНЕДЖЕР



**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