

Как присоединить CRM к отделу продаж



Ведущий: Роман Макаренко



МастерскаяПродаж
Романа Макаренко

Что будем обсуждать?

Как построить систему взаимодействия с клиентами в отделе продаж

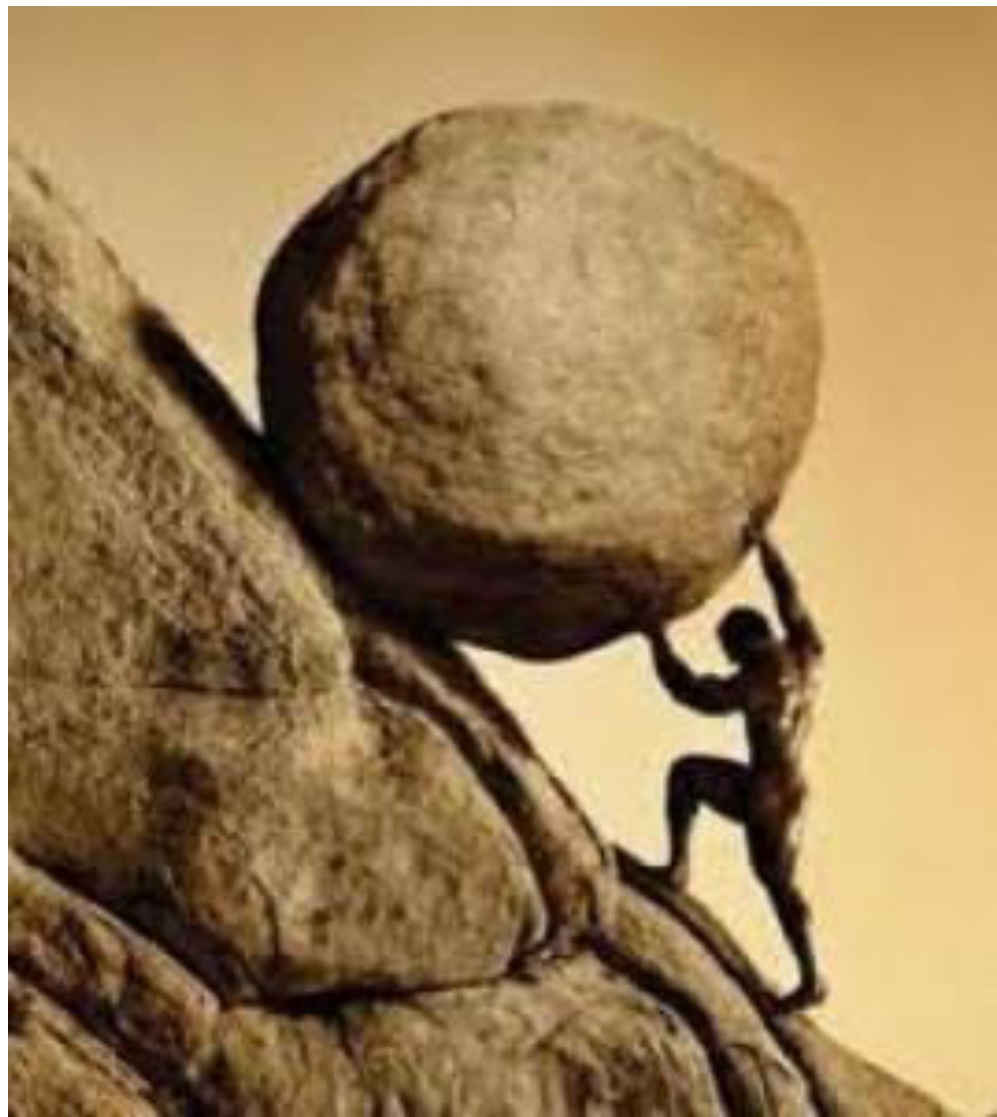


Что будем обсуждать?



Ошибки внедрения CRM

Взяли, чтобы
было.

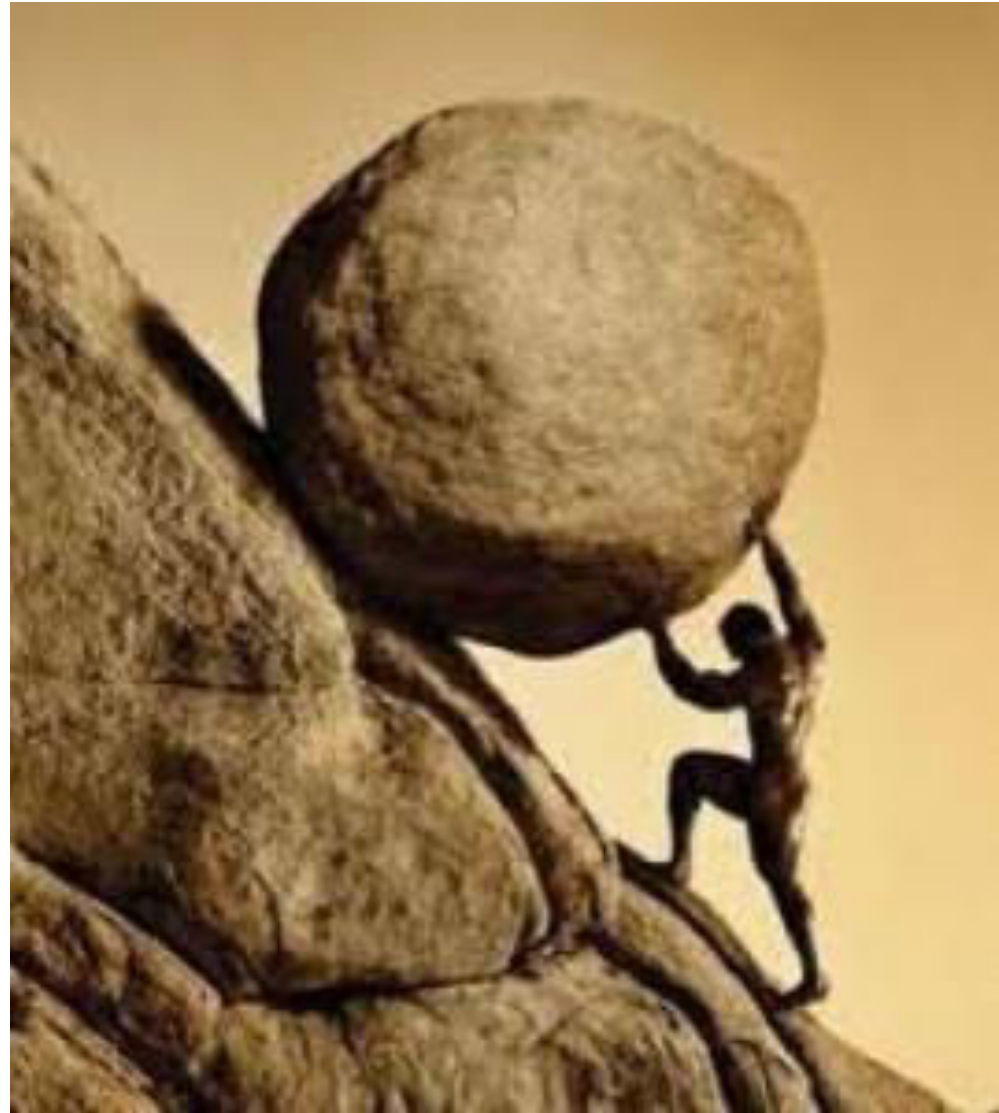


МастерскаяПродаж
Романа Макаренко

Ошибки внедрения CRM

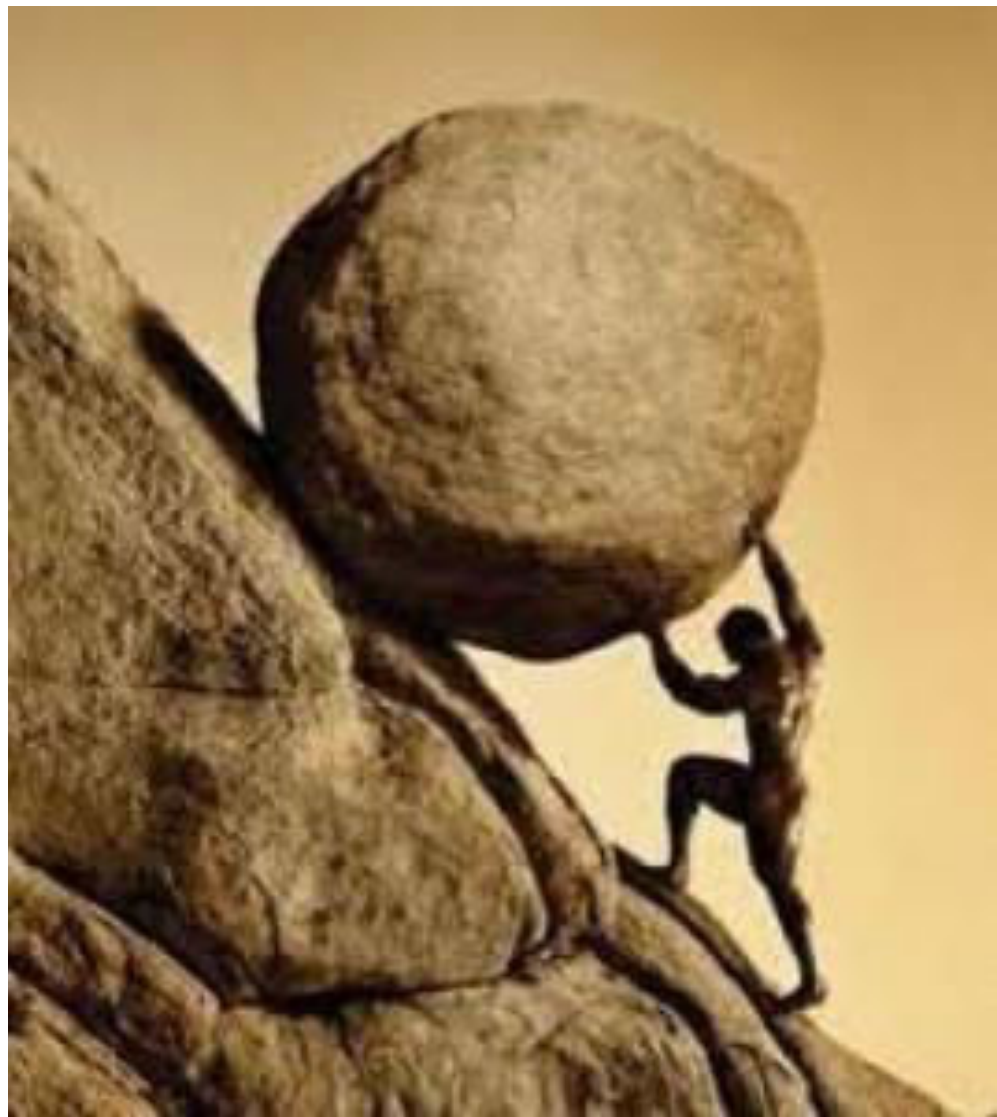
Вели учет
клиентов в Excel
обычным
списком.

Теперь надо
записывать
больше
информации.



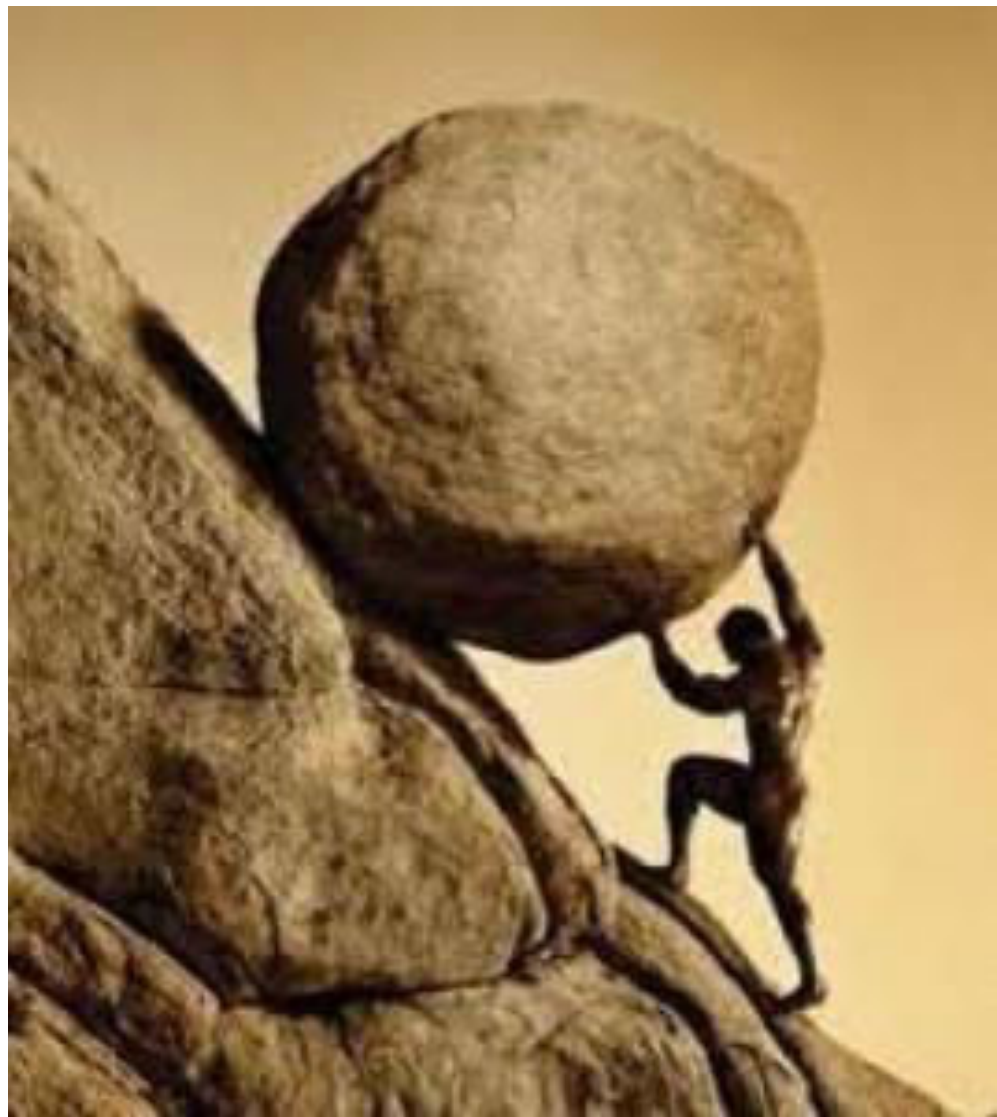
Ошибки внедрения CRM

Начали всех
продавцов учить.
Продавцы
сопротивляются.



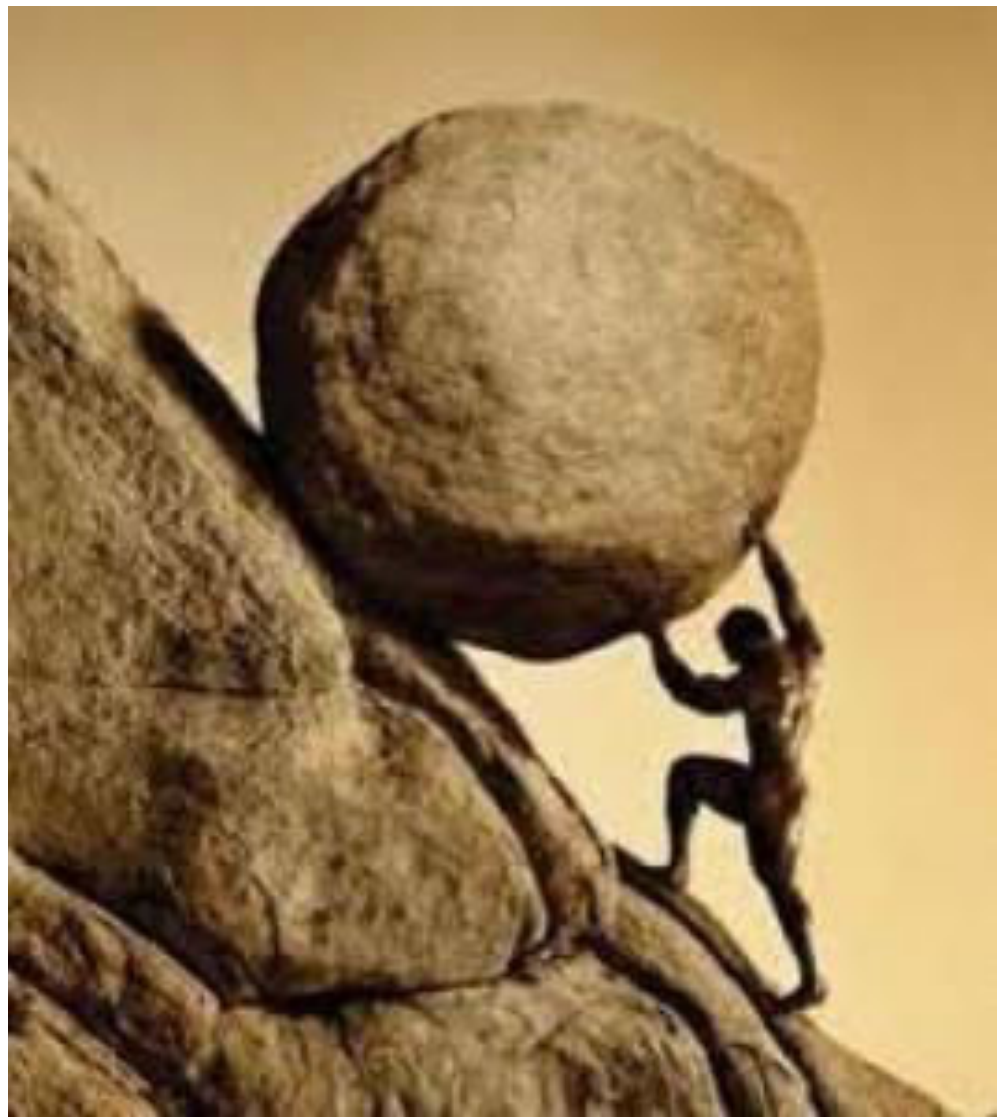
Ошибки внедрения CRM

Ждут, что CRM
увеличит продажи



Ошибки внедрения CRM

Нет стратегии
работы с CRM
системой



Простые способы учета клиентов



Мастерская Продаж
Романа Макаренко

Что учитываем?

10000 грн. ежемесячно в рекламу



5 продавцов работают день



200 звонков в день



20 продаж

Простые способы учета клиентов

салоны красоты1 [Режим совместимости] - Microsoft Excel

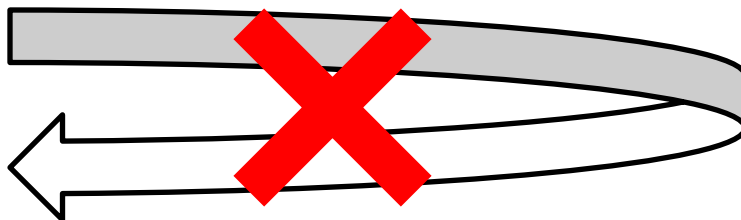
	A	B	C	D	E	F	G
1		Салон	адрес	эл.почта	телефон	директор	результат
2	1	"Dr. Grandel" - Салон красоты	ул. О. Гончара, 47/49		235-69-99 096 293-71-81		
3	2	2+2 - Салон красоты	ул. Большая Житомирская, 31		272-05-21, 272-00-11		
4	3	2000 - Салон красоты	Бажана 24/1		565-66-66		
5	4	50/50 - Салон красоты	ул. Лисковская, 12/1	Оболонский проспект,	520-3770		
6	5	дизайн студия „Ксении		kсениya_ukraine@ukr	099)01-62-212, (063)753-85-21 (063)75	отправил письмо 05.11.2010	
7	6	салон XL		xlspportclub@gmail.com	489-6688; 489-6656		отправил письмо 05.11.2010
8	7	"Rachel	ул. Михайловская, 24в		279-8222, 279-7510		
9	8	Bravissimo	Леси Украинки бульвар, 8		044) 234-74-75, (095) 483-83-00		
10	9	Green Light	Фроловская ул., 1/6		(044) 425-32-58, 425-54-48		
11	10	HYOGO	Героев Сталинграда проспект, 4				
12	11	Марина - косметикс	Радунская, 11		(044) 535-70-37, 8 (097) 554-89-88		
13	12	Салон причесок Алексея Поли	ул. Спасская, 22		044) 425-47-98		
14	13	Eден (Эдем)	Пимонен Показать на карте па		482-04-67, 229-43-16		
15	14	Дива	Тимошенко Маршала ул., 2/4		467-72-07, (098) 340-04-73		
16	15	Luna	Фрунзе ул., 109 Б		044) 467-27-28, (067) 265-05-05		
17	16	Студія краси	Тимошенко Маршала ул., 13а		044) 568-25-65		

Простые способы учета клиентов

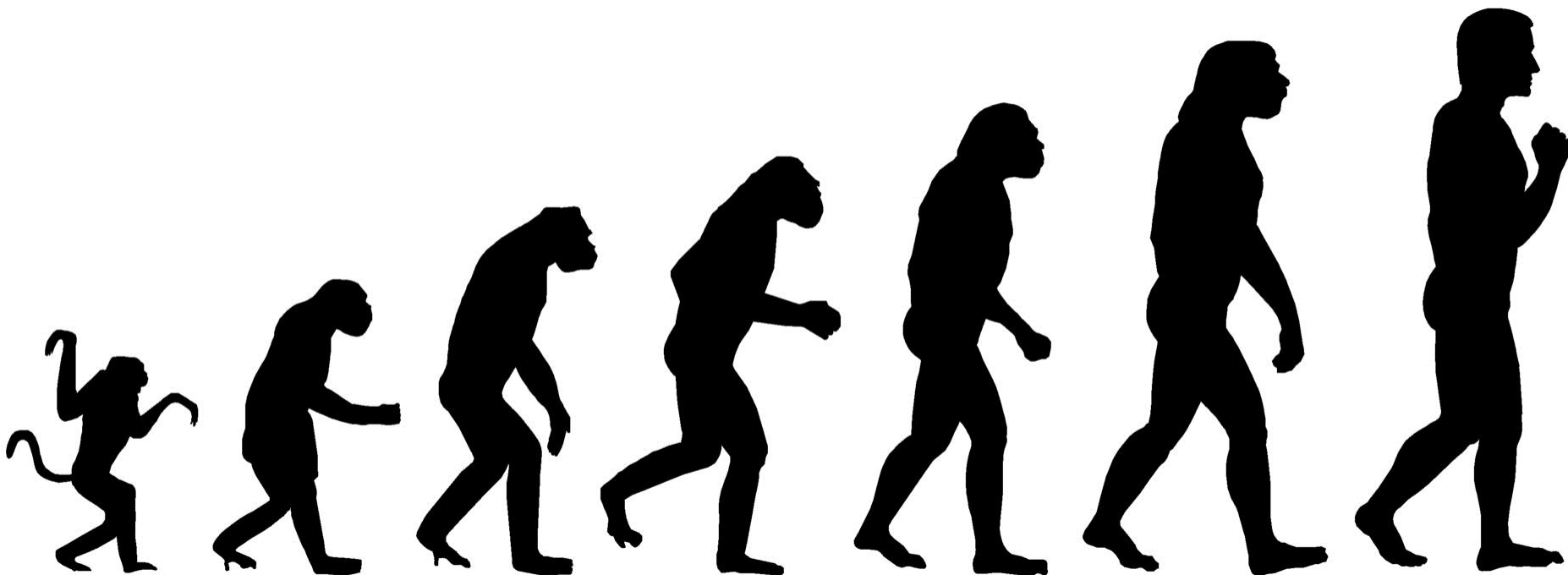
	Продажи	консультации	вопросы	претензии	исходящие
9:00	1				
9:10		1			
9:20		2			
9:30				1	

...	Продажи	консультации	вопросы	претензии	исходящие
17:30			1		1
17:40					
17:50					
Итого: 136	7	30	24	8	67

Простые способы учета клиентов



К простому и примитивному не надо возвращаться.
Надо начинать с этого.



Поиск «золотой жилы» для учета клиентов

Какой у вас бизнес?



МастерскаяПродаж
Романа Макаренко

Магазин по продаже украшений.

1 продажа в день.



Магазин по продаже украшений.

1 продажа в день.

Учет клиентов:

- Запросы.
- Оплаты.
- Когда и что покупал.
- Когда и что предложить в дополнение.

Магазин по продаже украшений.

1 продажа в день.



МастерскаяПродаж
Романа Макаренко

Магазин по продаже украшений.

1 продажа в день.

Когда нужно внедрять CRM?



- понятна стратегия бизнеса
- ясные ожидания от системы

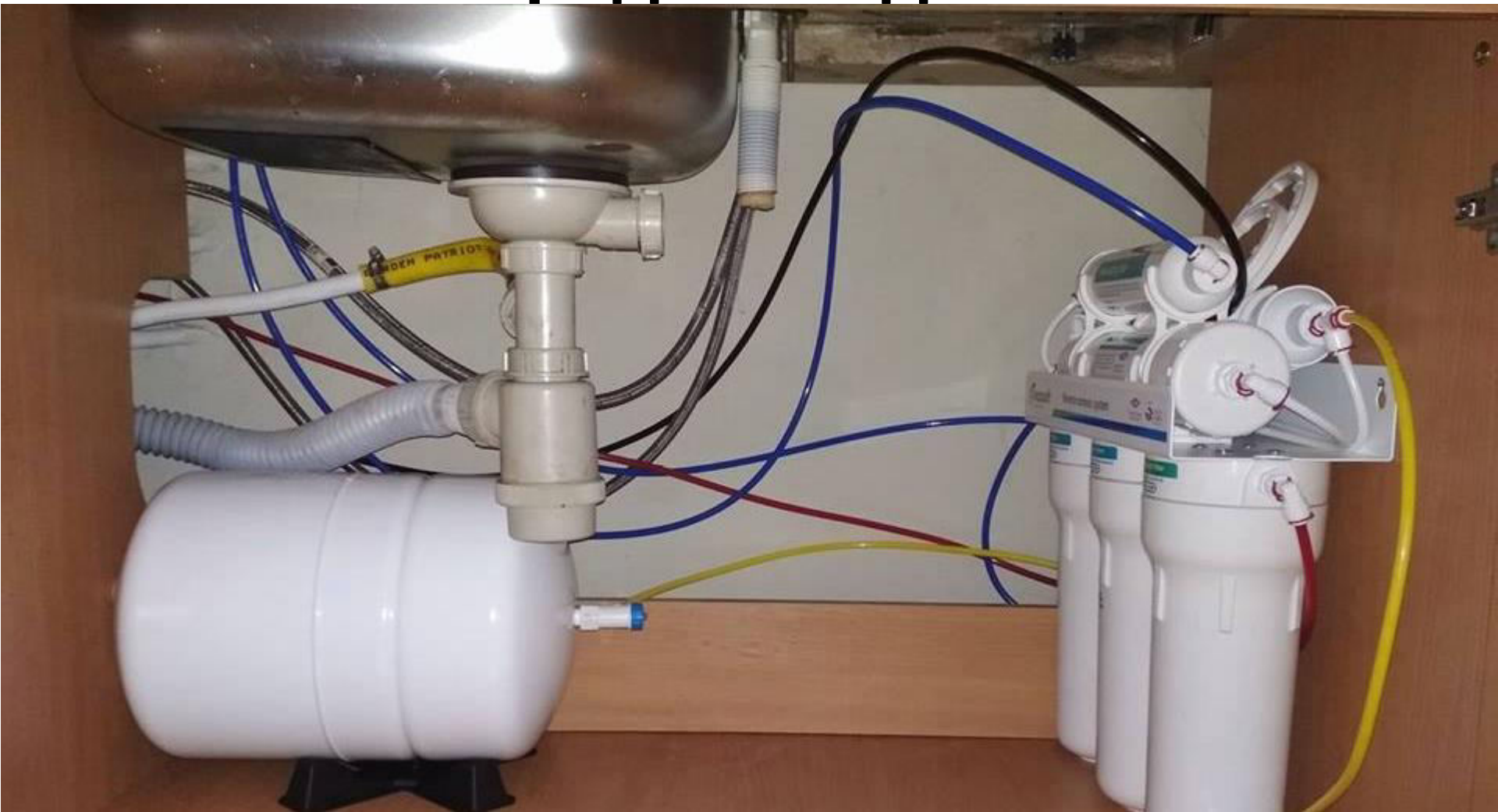
Магазин по продаже украшений.

1 продажа в день.

Что будет если внедрить сразу?



Продажа и установка фильтров для ВОДЫ. 1 продажа в день.



Продажа и установка фильтров для воды.

1 продажа в день.

Учет клиентов:

- Запросы.
- Оплаты.
- Время установки.
- Время сервисного обслуживания.
- Время замены.

Продажа и установка фильтров для воды.

1 продажа в день.

Когда нужно внедрять CRM?



Ближайшее время:

- Высока вероятность повторных продаж
- Длительный срок контакта

Как учет клиентов влияет на увеличение продаж

- Скрипты разговора
- Привычка завершать сделку понятным результатом
- Контроль затрат времени



МастерскаяПродаж
Романа Макаренко

Самореализующиеся статусы в CRM



**Строительный
интернет-магазин**



Мастерская Продаж
Романа Макаренко

Самореализующиеся статусы в CRM



Роль клиента:

- покупатель
- прораб
- интересовался



Мастерская Продаж
Романа Макаренко

Самореализующиеся статусы в CRM



Действия клиента:

1. ищет товар
2. внес предоплату
3. оплатил
4. купил, частично
5. допродать
6. проблема
7. отказался
8. мы отказали



МастерскаяПродаж
Романа Макаренко

Веб-студия

Что продают:

Услуги
интернет-
маркетинга



Веб-студия

Статусы

1. Объект
2. Разработка лида.
3. Контакт/
заинтересовать
4. Подготовка ко встрече
5. Встреча
6. Дожатие сделки
7. Успешно реализовано
8. Закртыо не
реализовано
9. Отложено



Как пришли к статусам

Процессы работы



Действия продавца



Критерии перехода дальше



Статус сделки



Веб-студия

Процессы работы	Действия продавца	Критерии перехода дальше	Статус сделки
Получение информации о клиенте	Сбор любой информации и занесение ее в базу данных.	В базе есть сайт, название фирмы, телефон.	Объект
Сбор информации о клиенте	Анализ информации о лиде	в системе описаны детали. Понятен потенциал	Разработка лида



Веб-студия

Статусы

1. Объект
2. Разработка лида.
3. Контакт/
заинтересовать
4. Подготовка ко встрече
5. Встреча
6. Дожатие сделки
7. Успешно реализовано
8. Закрото не
реализовано
9. Отложено



Автоматизация процесса

- Продавец сам видит, что ему надо сделать.
- Не нужно напоминать.



Как начинать использовать CRM?

1. Описать нынешнее состояние дел.

Как начинать использовать CRM?

1. Описать нынешнее состояние дел.
2. Стратегия развития.

Как начинать использовать CRM?

1. Описать нынешнее состояние дел.
2. Стратегия развития.
3. Внедрение простых методов учета.

Как начинать использовать CRM?

1. Описать нынешнее состояние дел.
2. Стратегия развития.
3. Внедрение простых методов учета.
4. Описание статусов клиентов.

Как начинать использовать CRM?

1. Описать нынешнее состояние дел.
2. Стратегия развития.
3. Внедрение простых методов учета.
4. Описание статусов клиентов.
5. Выбор CRM.

Как начинать использовать CRM?

1. Описать нынешнее состояние дел.
2. Стратегия развития.
3. Внедрение простых методов учета.
4. Описание статусов клиентов.
5. Выбор CRM.
6. Обучение.



Всем участникам – бесплатная консультация

E-mail: makarenko.r@i.ua



Пароль: Б-24