

«Эффективная работа с CRM. Разбор главных ошибок при внедрении»

Алексей Рязанцев

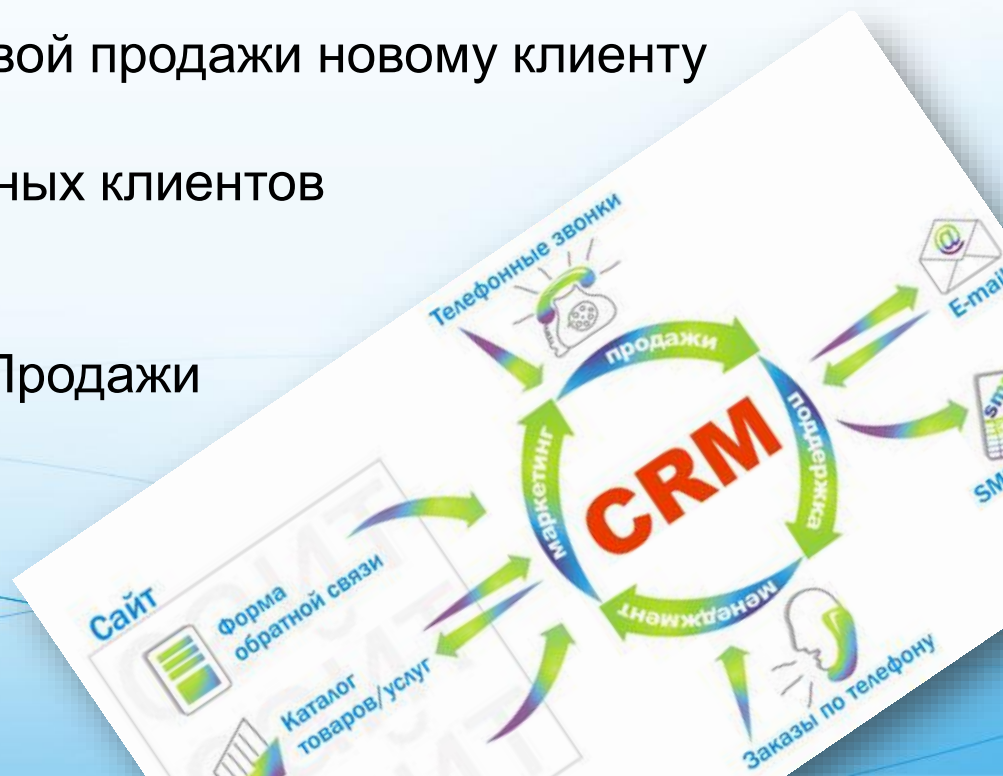
Алексей Рязанцев (consult2b.ru) - независимый бизнес-консультант, бизнес-тренер, практик, специализируется на построении отделов продаж и увеличении эффективности персонала.



- **Автор 5 книг, в т.ч. «Повышение эффективности отдела продаж за 50 дней»**
- Обучил более **9 300 руководителей** компаний
- Провел более **160 консультаций и консалтинговых проектов**
- Построил и развил **4 направления собственного бизнеса**
- **Эксперт журнала «Генеральный директор», «Коммерческий директор»**
- **Автор нескольких десятков статей** в федеральных журналах
- **Преподаватель** в магистратуре на кафедре «Предпринимательства и коммерческой деятельности» ИТМО и ВШЭ

Системная коммуникация с клиентской базой

- ✓ Система касаний для первой продажи новому клиенту
- ✓ Система касаний постоянных клиентов (Ваш клиент не забыт)
- ✓ Пост-продажная работа. Продажи под видом сервиса
- ✓ Дожим счетов до оплаты
- ✓ Автоматические события



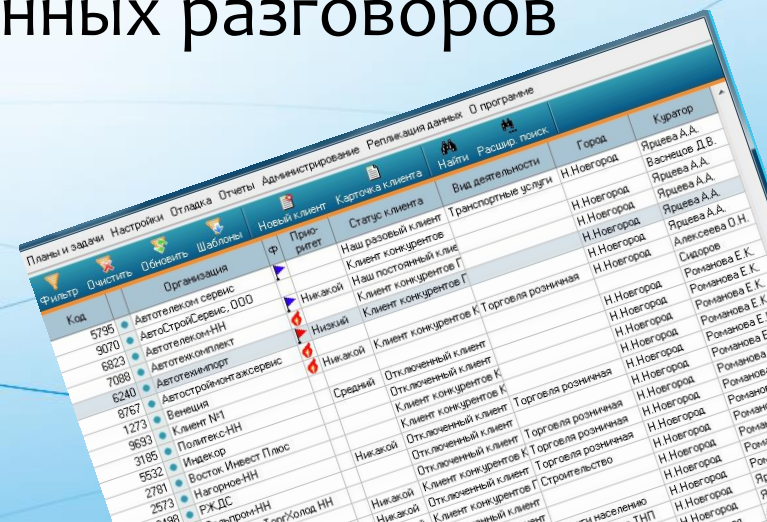
Инструменты контроля

- Замеры активности сотрудников по процессу
- Замер результатов
- Учет воронки продаж



Работа с базой клиентов

1. ABC сегментация клиентской базы
2. XYZ сегментация клиентской базы
3. Запись и анализ телефонных разговоров



The screenshot displays a CRM application window with a menu bar and a data table. The menu bar includes options like 'Планы и задачи', 'Настройки', 'Отладка', 'Отчеты', 'Администрирование', 'Репликация данных', and 'О программе'. The table has columns for 'Код', 'Организация', 'Приоритет', 'Статус клиента', 'Вид деятельности', 'Город', and 'Куратор'. The data rows list various organizations such as 'Автотелком сервис', 'АвтоСтройСервис', and 'Автотелком НН', along with their respective statuses and city locations.

Код	Организация	Приоритет	Статус клиента	Вид деятельности	Город	Куратор
5795	Автотелком сервис		Наш разовый клиент	Транспортные услуги	Н.Новгород	Ярцева А.А.
9070	АвтоСтройСервис, ООО		Клиент конкурентов		Н.Новгород	Васнецов Д.В.
6823	Автотелком НН		Наш постоянный клиент		Н.Новгород	Ярцева А.А.
7099	Автотелком клиент		Клиент конкурентов Г		Н.Новгород	Ярцева А.А.
6240	Автостройконг сервис		Клиент конкурентов Г		Н.Новгород	Ярцева А.А.
8767	Автостройпорт		Клиент конкурентов Г		Н.Новгород	Алексеева О.Н.
9633	Венесия		Клиент конкурентов К	Торговля розничная	Н.Новгород	Сидоров
1273	Клиент НН		Отключенный клиент		Н.Новгород	Романова Е.К.
3185	Полилекс-НН		Клиент конкурентов К	Торговля розничная	Н.Новгород	Романова Е.К.
5532	Индикор		Отключенный клиент		Н.Новгород	Романова Е.К.
2781	Восток Инвест Плюс		Клиент конкурентов К	Торговля розничная	Н.Новгород	Романова Е.
2573	Нагорное-НН		Отключенный клиент	Торговля розничная	Н.Новгород	Романова Е.
1969	РХДС		Отключенный клиент	Торговля розничная	Н.Новгород	Романова Е.
	Ильинский-аэропорт НН		Клиент конкурентов Г	Строительство	Н.Новгород	Романова Е.
	Ильинский-аэропорт НН		Отключенный клиент		Н.Новгород	Романова Е.
	Ильинский-аэропорт НН		Клиент конкурентов Г		Н.Новгород	Романова Е.
	Ильинский-аэропорт НН		Клиент конкурентов Г		Н.Новгород	Романова Е.

Антиувод базы клиентов к конкурентам

- 1) Сегментация базы клиентов
- 2) Разграничение прав доступа
- 3) Коммуникация с клиентами группы «В» :
менеджер + руководитель
- 4) Коммуникация с клиентами группы «А»: менеджер +
руководитель + директор

Инструменты мотивации и КРІ

- 1) План активности
- 2) Премия от показателей
- 3) Бонус с ограничением по времени
- 4) Отрицательная мотивация - депримирование



Анализ жалоб и возврат клиентов

- ❖ Разбудите спящих клиентов! +15% объема продаж
- ❖ Возврат осуществляет не тот менеджер, который потерял клиента
- ❖ Скидку или подарок клиенту. Клиент на всю жизнь!
- ❖ Выборочный контроль качества обслуживания ежемесячно (РОП)

7 основных ошибок при внедрении CRM или почему 34% отказываются от этой идеи

- 1) Интегрируют программисты , а не «продажники»
- 2) Не заносится инфо о клиенте и продаж
- 3) Долгая разработка от 20 месяцев
- 4) Нет системы обучения (сотрудники приходят, учить некого и нет материалов)
- 5) Не определены инструменты увеличения продаж (используется как Excel для ведения базы клиентов)
- 6) Не совместима с программой учета
- 7) Нет Системы контроля

Вопросы?

Меняю отзыв о мастер-классе на персональную консультацию

На консультации(50 мин.):

- Поговорим о сильных и слабых звеньях в Вашей **системе продаж**;
- выявим возможности для **быстрого увеличения прибыли**;
- составим **план развития системы продаж и маркетинга** Вашего бизнеса на ближайшие месяцы;
- получите **3-5 конкретных рекомендации**, как максимально быстро увеличить продажи, относительно той точки, на которой вы находитесь сейчас.

Для отправки презентации SMS
на
+7 965 0083259