

Робоча інструкція по роботі із статусами у NetHunt CRM

Зміст

1.Основні положення.....	3
1.1Бальна система:	3
1.2Правила роботи:	3
2.Про роботу з угодами.....	4
3.Структура статусів угоди.....	5
3.1 Статуси.....	5
3.2 Обов'язкові поля	6

1. Основні положення

1.1 Бальна система:

На початку кожного місяця, кожному менеджеру дається 25 балів, ці бали списується в залежності від грубості помилки, деталі будуть описані у правилах. Якщо у менеджера до кінця місяця закінчуються бали – це вважається порушенням трудової дисципліни і тягне за собою штраф у вигляді не виплати премії за ведення CRM системи.

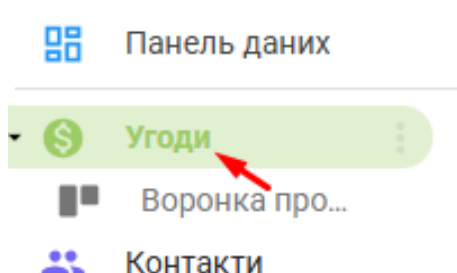
Кожен менеджер має право на помилку, це абсолютно нормально, формажори піддаються оскарження (вимкнули світло, навал клієнтів), ми цінуємо чесність та щирість у разі виникнення ситуацій, які не відповідають регламенту – просимо вас, подати запит на оскарження

1.2 Правила роботи:

- 1) Кожен клієнт повинен **мати статус** – жоден лід не залишається без статусу, така помилка вартує 1 бал.
- 2) Статус змінюється тільки після конкретної дії із клієнтом, без дії статус міняти не можна – помилка вартує 1 бал.
- 3) Фіксуємо всю комунікацію (переписку, дзвінки, замовлення) у картці клієнта – не повнота інформації вартує вам 2 балів.
- 4) Кожен менеджер несе відповідальність за своїх клієнтів, але може передавати їх іншому менеджеру за згідно регламенту компанії.

2. Про роботу з угодами

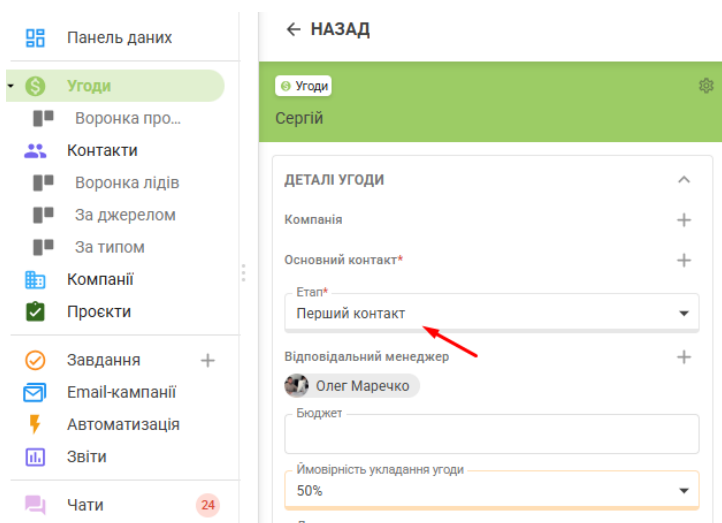
Робоча зона менеджера з продажу є угоди – там відбувається його 90% діяльності. Таким чином ви зможете продавати більше та краще, знаходиться вкладка угоди біля панелі даних у верхньому лівому куті:



У вкладці угоди знаходяться поля, які позначають ваших потенційних клієнтів та статус, для прикладу оберем тестового клієнта «Сергій»:

☐	☒	Сергій	–	–	Перший контакт	
☐	☒	-	–	–	Перший контакт	
☐	☒	-	–	–	Перший контакт	
☐	☒	Інна Гриценко	–	–	Перший контакт	

Після того, як ви нажмете на цю «Угоду» лівою кнопкою миші, перед вами з'явиться контекстне меню із полями цієї «Угоди», нам потрібне поле «Етап»



3. Структура статусів угоди

3.1 Статуси



- Перший контакт

У даному статусі перебувають усі угоди, по яких ще не було контакту. Тобто після першого дзвінка, повідомлення, листа чи зустрічі, етап повинен мінятись на «Перемовини».

- Переговори

Даний статус створений для переговорного процесу з клієнтом – домовленість на зустріч, повторний дзвінок, робота із запереченням. Тобто усі клієнти які мають від менеджера який береб в роботу хоча б одну дію ➔ переходять в статус (етап) перемовини.

- Приймають рішення

Даний статус створений для дії «КП відправлено». Тобто після того, як вийшло домовитись про відправку КП та менеджер його відправив, угода автоматично переходить у статус «Приймають рішення»

- Завершена угода

Статус створено для угод в яких менеджеру вдалось продати клієнту продукт. Усі угоди із таким статусом вважаються успішні.

P.S. поки клієнт не підписав договір або не відправив гроші – угода не може бути завершена, мають виконуватись обидві ці умови

- Втрачена угода

Вважається втрачена угода ➔ коли клієнт назвав причину чому не буде купувати та менеджер не може з цим працювати.

- Угода на паузі

Статус створений для всіх угод, де клієнт тимчасово зупинив процес (не сезон, змінились плани, давайте через 3 місяці). Тобто щоб перевести угоду на цей етап має бути чітка причина та домовленість із клієнтом, чому він не може купити саме зараз.

3.2 Обов'язкові поля

Обов'язкові поля, це ті які мають бути заповнені перед початком будь яких дій по угоді.

Сергій

ДЕТАЛІ УГОДИ

Компанія

Основний контакт*

Поле компанія – має бути заповнене перед початком роботи із угодою для усунення дублікатів у системі.

Поле основний контакт – потрібен для того щоб була можливість робити перший контакт та усі дані зберігались у середині системи.