



ДПО

Дополнительное
профессиональное
образование

Москва
2023

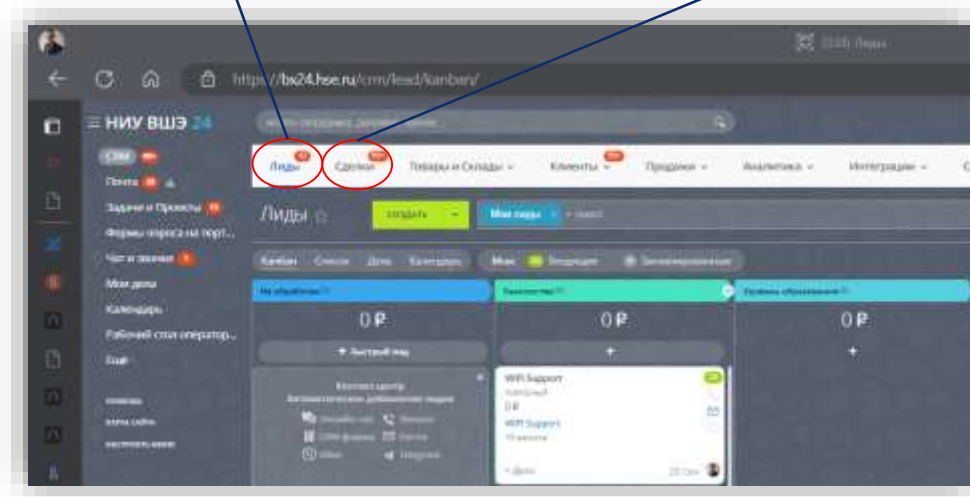
Оптимальный инструментарий достижения успешной сделки

Рюмин Дмитрий Дмитриевич

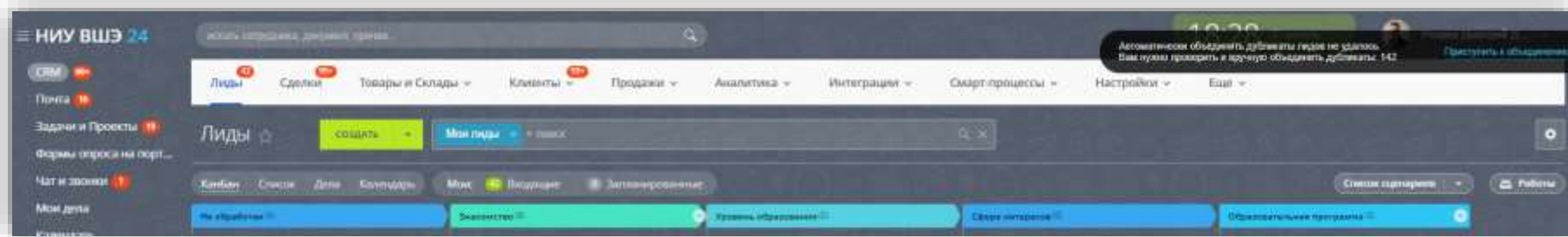
Интерфейс CRM

Лиды – это клиенты, заинтересовавшиеся продуктом.

Сделки – это клиенты, проявившие деятельную заинтересованность в продукте.



Движение лидов



Не используется

Не используется

Не используется

Вкладка «Знакомство» - лиды полученные из почтового ящика менеджера.

Вкладка «образовательная программа» - лиды полученные из формы заявки «задать вопрос» на сайте.

Сделки: Интерес и Регистрация

Интерес (0)

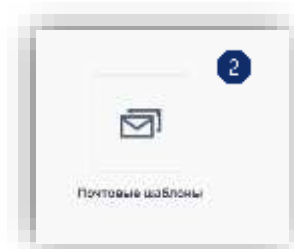
«Интерес» - лиды ставшие сделками после подачи заявки для участия в программе, но не обработанные менеджером.

Регистрация (0)

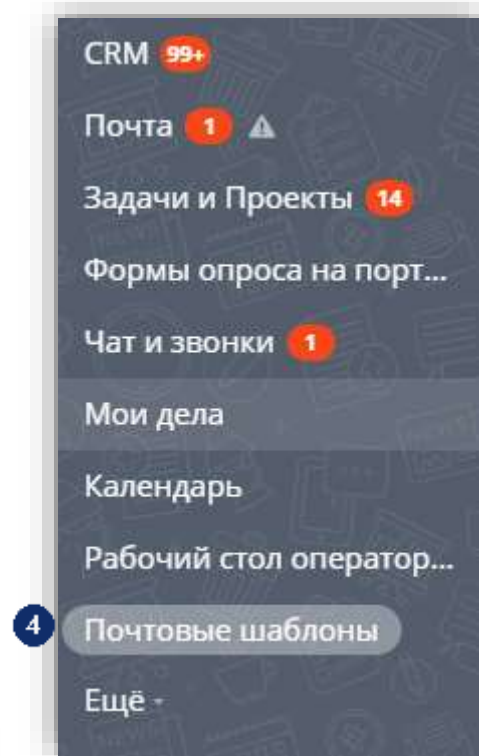
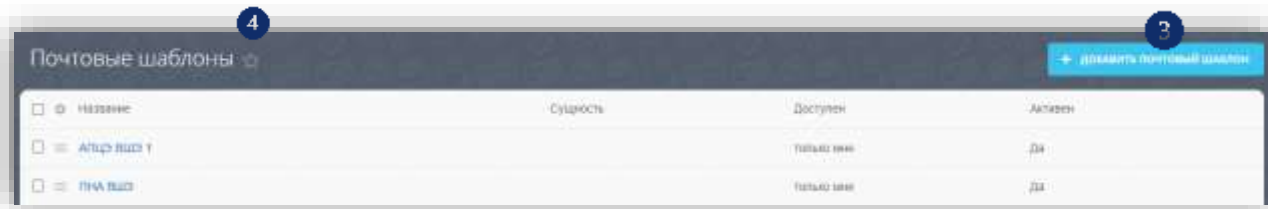
«Регистрация» - Лиды обработанные менеджером и направленные на прохождение регистрации.

Для ускорения коммуникаций с клиентом можно использовать Шаблоны писем. На стадии «Интерес» отправить клиенту письмо с приглашением к регистрации, а на стадии «Регистрация» отправить клиенту письмо со сформированными документами.

Шаблоны писем



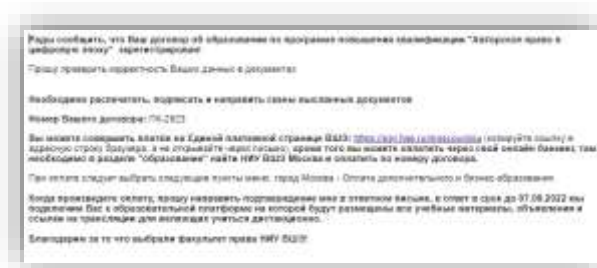
1. Для создания шаблона письма необходимо перейти в меню «Настройки CRM» в выпадающем списке «Настройки» на ленте списков;
2. После перехода в меню «Настройки CRM» необходимо выбрать ярлык «Почтовые шаблоны»;
3. После попадания в меню почтовых шаблонов необходимо кликнуть по кнопке «+ добавить почтовый шаблон», после чего перейти к добавлению шаблона.
4. Вы можете добавить почтовый шаблон кликнув на «звездочке» в меню почтовых шаблонов рядом с надписью «Почтовые шаблоны».



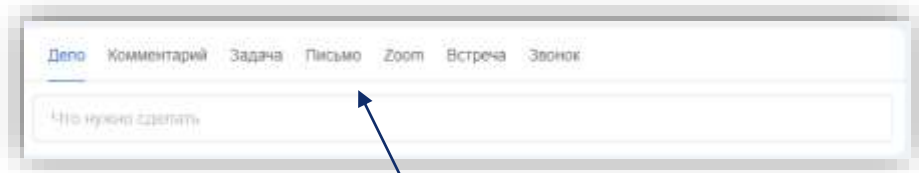
Рекомендации по шаблонам писем на стадиях «Интерес» и «Регистрация»

В первом письме кратко изложите информацию о программе, необходимых документах и сроках представления документов.

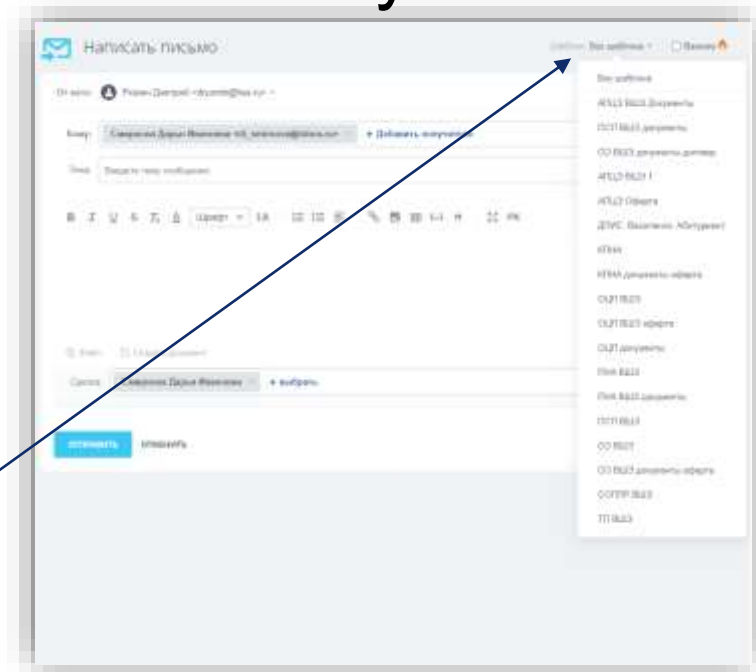
В письме после регистрации укажите способы оплаты, прикрепите файлы документов в заправленном архиве (ПД) и прикрепите ссылку на оплату с данными об оплате.



Как отправить письмо по шаблону?



1. Для написания письма кликните в карточке сделки/лида на вкладку «Письмо»;
2. В интерфейсе отправки письма в верхнем правом углу выберите необходимый шаблон.



Сделки: Договор и Аванс/Предоплата

Договор (0)

«Договор» - Сделки которые находятся на стадии согласования договора (обычно юридические лица).

Аванс\Предоплата (0)

«Аванс/Предоплата» - Сделки от которых ожидается поступление денежных средств перед началом обучения.

Во время движения лидов и сделок по ленте для контроля и самоконтроля менеджеров целесообразно пользоваться «Делами».

Дела

1 Дело Комментарий Задача Письмо Zoom Встреча Звонок

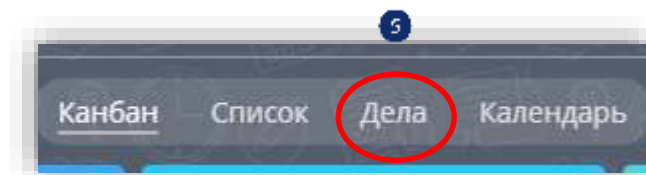
2 Что нужно сделать

3 Чт, 28 сен, 17:00

4 СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Просрочены (140) На сегодня (11) На этой неделе (160) На следующей неделе (160) Без дел (0) Больше двух недель (0)

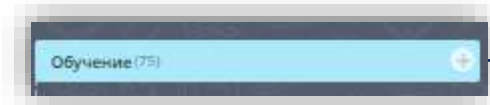
1. Для того что бы поставить дело, нужно в карточке лида/сделки кликнуть по полю «Дело»;
2. Заполнить информацию о деле;
3. Выбрать дату и время дедлайна;
4. Кликнуть на кнопку «Сохранить»;
5. Карточки клиентам отсортированные по хронологии дел вы можете посмотреть на вкладке «Дела» на ленте.



Сделки: Зачисление и Обучение



«Зачисление» - Сделки оплатившие обучение и ожидающие зачисления.



«Обучение» - Сделки Начавшие обучение и не закончившие обмен итоговыми документами.

На этапе обучения коммуникацию с клиентом осуществляет менеджер отвечающий за реализацию учебного процесса на образовательной платформе. Переход со стадии «обучения возможен либо на стадию Постоплата (при достижении договоренностей с НИУ ВШЭ и клиентом о постоплате), либо на стадию «Сделка успешна», после получения от клиента акта об оказанных услугах и выдачи клиенту удостоверения.

Советы по завершению сделок и лидов

- 1** Всегда отражайте реальное положение дел в сделке или лиде посредством этапа.
- 2** Контроль менеджеров через этапы продаж может привести к искажению информации для управленца посредством фальсификации менеджерами этапов продаж и подгонки их под поставленные KPI.
- 3** Звонки клиентам проще совершать после отправленных шаблонных писем, со ссылкой на них во время звонка.
- 4** CRM хранит всю историю коммуникации с клиентом. Историю можно проследить через соответствующий контакт.
- 5** Контроль за постановкой и исполнением дел менеджерами через историю клиента одна из лучших форм контроля.

Готов ответить на ваши вопросы

Возможности для развития

Автоматизация
формирования
документов внутри
клиента CRM

Автоматизация
отправки
шаблонных писем в
зависимости от
стадии Лида/Сделки

Уменьшение
количества
дублирующей
работы менеджера

Автоматизация
перемещения по
стадиям

Обмен информации
CRM со всеми
другими системами
НИУ ВШЭ

Какие возможности для развития CRM вы можете добавить к этому списку?

Спасибо за внимание!