



Чек-лист по использованию CRM системы для оптимальной работы с клиентской базой

Использование CRM для ведения базы клиентов – выбор многих компаний, однако не все из них в полной мере задействуют возможности системы для улучшения сервиса. Ниже представлен чек-лист из 10 пунктов, который позволит удостовериться, все ли возможности автоматизации задействует компания при работе с клиентской информацией.

Сотрудники не забывают о заказчиках

Хорошая база данных учета клиентов на основе CRM имеет функцию напоминания о звонках и делах, поэтому персонал не забудет позвонить заказчику или отправить ему коммерческое предложение. Эти опции функционируют в автоматическом режиме и настраиваются исходя из требований рабочего процесса.

Анализ информации о заказчиках

Современные CRM предоставляют возможность получать графики, аналитику, отчеты по продажам и воронку продаж в автоматическом режиме. Изучив эти данные, руководство компании всегда может оценить продуктивность проводимой сейлз-политики и при необходимости ее скорректировать.

Быстрые коммуникации с заказчиками

Правильные CRM позволяют отправлять заказчикам SMS, e-mail, звонить по IP-телефонии, что ускоряет коммуникации, предоставляет информацию быстрее конкурентов. И история взаимодействия сохраняется: клиентская база не только собирает информацию, но и анализирует качество обслуживания заказчиков.

Оперативная работа с заявками с сайта

Возможности автоматизации обеспечивают подключение заявок с сайта к CRM-системе, за счет чего обеспечивается моментальный учет заказов клиентов. Информация о новых заявках сразу поступает к нужным менеджерам, и они могут моментально

заняться их выполнением.

Интеграция каналов продвижения

За счет аналитики продаж в динамике и сравнения спроса у разных целевых групп можно оптимизировать эффективность тех или иных каналов. Также CRM позволяет автоматизировать работу по продвижению в разных направлениях: от почтовых рассылок и интернет-продвижения до «горячих» или «холодных» звонков.

Защита от утечки информации

Управление клиентской базой с помощью CRM помогает предотвратить доступ к определенной информации для того или иного круга сотрудников. Это помогает защищать годами собираемую о заказчиках информацию от передачи ее конкурентам.

Оперативная работа с документами

Это достигается за счет использования автоматических шаблонов документов, электронной цифровой подписи, а также возможности отправить документы по факсу через систему и функции e-mail рассылки с индивидуальным обращением.

Общение с заказчиками через мобильный офис

Такие преимущества дают системы, имеющие мобильные версии программы для iOS и Android. Где бы ни находился сейлз-менеджер, он всегда ответит на запрос клиента, отправит ему коммерческое предложение, выполнит расчет, обсудит сделку и т.д.

Московский номер

Работа с заказчиками через CRM позволяет использовать компании московский номер, независимо от местонахождения офиса.

Продуктивная работа с удаленными менеджерами

В этом плане работа с базой через CRM особенно эффективна, ведь она помогает удаленным работникам не просто получать информацию о клиентах и их контактах, но и всегда быть на связи с руководством для решения оперативных вопросов. И расходы компании на взаимодействие с удаленным штатом не растут.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?