



Автоматизация отдела продаж

Этот чек-лист предназначен для анализа работы автоматизированных систем в вашем отделе продаж, а также для выявления «темных пятен» в работоспособности вашей CRM. Заполните чек-лист, чтобы понять, сколько важных моментов вы упускаете в своей работе и сколько времени тратите на процессы, которые давно можно было автоматизировать. Инструкция Посчитайте количество набранных баллов, а затем процент выполнения чек-листа. Расстройтесь, если ниже 40 баллов. Порадуйтесь, если выше 40 баллов. Закройте пункты, которые у вас не решены.

CRM-система и основы управления взаимоотношениями с клиентами

- 1. У вас есть CRM? Выполняет ли 1С функции CRM-системы?
- 2. Можно ли сказать, что CRM-система является базовой программой для отдела продаж?
- 3. Содержит ли CRM-система информацию о бывших, существующих и потенциальных (тех, с которыми ведутся переговоры в настоящий момент) клиентах?
- 4. В вашей компании существует список всех потенциально возможных клиентов?
- 5. Можете ли вы автоматически заносить клиентов в систему, например, из СБИС, 2гис и подобных?
- 6. Существует разделение клиентской базы по какому-либо принципу

(функциональному / ассортиментному / географическому и др.)?

7. Ведут ли ваши менеджеры записи о работе с клиентами в ежедневниках, на стикерах и под.?

Цель и план продаж

8. В вашей компании есть цель продаж/план продаж? Зафиксированы ли они в CRM-системе?
9. Видите ли в CRM-системе движение к плану? Сколько сделано? Сколько осталось и др.?
10. Расписана ли цель по продажам по клиентам и по товарам? Отражается ли это в CRM?
11. Связаны ли ежедневные действия ваших сотрудников с выполнением цели и плана продаж? Настроено ли это в CRM?

Сделки и бизнес-процессы

12. Есть ли у вас глубокое понимание процесса продажи в вашей компании?
13. Можете ли вы прямо сейчас перечислить этапы переговорного процесса в вашей компании? Если у вас есть разные продукты, то с особенностями по каждому продукту?
14. Знают ли ваши менеджеры эти этапы?
15. Распределены ли функции в отделе продаж с точки зрения бизнес-процесса «продажа»?

- 16. Ведут ли сделки ваши менеджеры в CRM?
- 17. Используете ли вы понятие «лид» в своей компании?
- 18. Можете ли вы спрогнозировать, когда и сколько денег придет к вам на расчетный счет?

Воронка продаж (конверсия), средний чек

- 19. Есть ли план по привлечению новых клиентов (количество)?
- 20. Настроена ли воронка продаж?
- 21. Можете ли вы посчитать воронку продаж по продукту?
- 22. Можете ли вы посчитать воронку продаж по сотруднику?
- 23. Можете ли вы посчитать воронку продаж по каналу продаж?
- 24. Оценивают ли ваши сотрудники себя по такому параметру, как воронка продаж?
- 25. Позволяет ли система посчитать средний чек/счет/средний оборот по клиенту?
- 26. Знают ли ваши сотрудники способы увеличить средний чек/счет по своим клиентам?

Исходящие и входящие звонки

- 27. Связаны ли телефония и CRM-система в вашей компании?

- 28. Есть ли у вас/используете ли вы в ежедневной работе статистику звонков ваших сотрудников (количество/длительность/результат)?
Входящие/исходящие звонки?
- 29. Можете ли вы прослушать звонки своих сотрудников из CRM-системы или хотя бы из телефонии?
- 30. Слушаете ли вы звонки своих сотрудников и даете ли обратную связь? Кто-то из ваших сотрудников?
- 31. При входящем звонке открывается карточка клиента перед менеджером?
- 32. Менеджер «звонит» из программы?

CRM-система, ее настройки и дополнительные сервисы

- 33. Заявки с сайта автоматически попадают в CRM-систему?
- 34. При входящем письме создается автоматически новый лид в системе?
- 35. Почта и CRM-система связаны друг с другом?
- 36. Менеджеры пишут письма клиентам из системы (или они переключаются из программы в программу)?
- 37. Используют ли сотрудники в своей работе шаблоны писем?
Шаблоны КП?
- 38. Позволяет ли система вести отдельно контакты и клиентов?

- 39. Если вы работаете с клиентами из разных регионов, то можете ли прям в программе посмотреть их часовой пояс?
- 40. Есть ли у вас карточка клиента? Можно ли заводить туда неограниченное количество полей для описания клиентов?
- 41. Можете ли вы сказать, что вам удобно в системе фильтровать клиентов? Строить сегменты?
- 42. Видите ли вы сделки, привязанные к контрагенту в его карточке?
- 43. Есть ли автоматическая рассылка писем клиентам компании?
- 44. Есть ли у вас система автоматического обучения сотрудников?
- 45. Есть ли у вас система автоматического опроса клиентов?

Коммуникация с клиентом и скрипты продаж

- 46. Используете ли вы скрипты продаж? Стандарты?
- 47. Они внедрены в CRM-систему?
- 48. Менеджеры в ходе ежедневных звонков используют скрипты продаж?
- 49. Скрипты продаж представлены в виде схем?
- 50. Зафиксирована информация о дне рождения каждого вашего клиента?
- 51. Поздравляют ли менеджеры клиентов с днем рождения?

Аналитика продаж

- 52. Цель (план) продаж задан внутри CRM-системы?
- 53. Устраивает ли вас аналитика продаж, которую вы можете сделать в своей системе (имеется в виду, не только и не сколько работа с постоянными клиентами, а сколько работа с новыми и потенциальными клиентами)?
- 54. Есть ли какие-то отдельные файлики, в которых ведется еще информация по продажам клиентом?
- 55. Существующие клиенты анализируются и классифицируются по какому-либо параметру (объем продаж, дебиторская задолженность, лояльность или др.)?

Безопасность

- 56. Есть ли у каждого менеджера свой пароль в систему, который не знают остальные?
- 57. Настроены ли у вас права в системе для каждого менеджера (внесение информации/редактирование информации/удаление информации из системы)?
- 58. У CRM-системы есть «список событий»? То есть можете ли вы посмотреть, какие действия и когда осуществляли в программе ваши сотрудники?
- 59. Защищена ли ваша база от экспорта?

60. Есть ли система резервного копирования информации?

CRM-система и отношение к ней

61. Ваши сотрудники с удовольствием используют CRM-систему?

62. Вся ли необходимая информация фиксируется в программе? Или вы недовольны этим процессом?

63. Довольны ли вы сами этой системой?

64. Ведение клиентской базы учитывается в заработной плате менеджера по продажам (например, заработная плата начисляется только по тем клиентам, которые занесены в клиентскую базу)?

65. Существуют ли письменно изложенные правила по ведению клиентской базы и занесению в нее информации?

66. Руководитель отдела продаж периодически проверяет ведение клиентской базы?

Высший пилотаж

67. У вас настроена автоворонка продаж?

68. Выстроена ли система привлечения лидов в компании?

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

как это убрать?