CRM для продажи плитки.
Как простыми способами работать с клиентами и повысить доход

Роман Петров

ITConstruct, директор

Специально для годовой конференции

АО «Уралкерамика»

Обо мне

- Более 15 лет занимаюсь разработкой сайтов и внедрением систем автоматизации и CRM
- Лично общаюсь с клиентами при продаже и в сложных ситуациях
- Опыт ведения проектов с обоих сторон:
  и со стороны заказчика, и со стороны подрядчика

Немного о нас:

ITConstruct — один из лидеров партнерского рейтинга 1С-Битрикс и Битрикс24

- **15 лет** на рынке
- Офисы в Москве и Новосибирске
- **~45** сотрудников
- **1000+** проектов за 15 лет
- **80+** проектов в год
- **100+** клиентов на постоянной поддержке
- Работаем:
  - с крупными федеральными компаниями
  - со средним и малым бизнесом
  - с госкомпаниями

it construct

Лидеры в разработке на 1С-Битрикс

Разработка и продвижение в одном месте

- Разработка на 1С-Битрикс
- Внедрение Битрикс24 и CRM
- SEO продвижение
- Контекстная реклама
- Аналитика usability
- Учебный центр Битрикс24

it construct

Лидеры в разработке на 1С-Битрикс

Наши клиенты

Пол Берри
SPOTEX
Rich Family
сеть гипермаркетов детских товаров
Wisell
Приправыч
Nordea
РоссПак
WESTFALIKA
СМАРТ-Т
ВЕРТОЛЁТЫ РОССИИ
АДАМАС
Цифроград
путеводитель по технике
ОБУВЬ РОССИИ
БФК
ЛИДЕРСТВО-ЭТО ОТВЕТСТВЕННОСТЬ!
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
macmillan education
D2 страхование
RMA.ru
БИЗНЕС-ШКОЛА
ТОМСКЭНЕРГОСБЫТ
Агентство по страхованию вкладов
LAZURIT
И ЭТО ХОРОШО!
НГТУ

Как повысить продажи и не умереть?

Несколько маленьких шагов, которые помогут повысить продажи.

Кто у вас работает?

- Отлично, если у вас работают лучшие люди отрасли.
- Обычно это не так. Есть несколько отличных сотрудников, а на остальные должности приходится брать более-менее подходящих сотрудников.
- И они косячат.
- И даже лучшие люди иногда ошибаются.

Почему это плохо?

Потому, что каждый потенциальный клиент стоит денег.
А потеря действующего клиента стоит еще больших денег.

Что делать?

- Обучать сотрудников
- Развивать сотрудников

и….

- Сделать так, чтобы нельзя было допустить ошибку.

Как этого достичь?

Есть простой способ.

Для этого мы используем CRM

- Основа CRM - это база клиентов и **активностей** по ним
- Мы используем Битрикс24 и умеем его внедрять и дорабатывать.
- Но Битрикс24 это не только CRM. Это и система контроля бизнес-процессов компании – начиная с CRM и заканчивая производством.

Битрикс24

Битрикс24

Мы внедряем Битрикс24 – CRM №1 в России

Во многих отраслях:

Если быть достаточно настойчивым, то через 3-4 звонка вы останетесь одни, кто еще интересуется клиентом.

Хотите проверить?

Позвоните в 5 компаний одной отрасли и немножко «повредничайте»

Как я хотел купить абонемент в фитнес-клуб для супруги

- Выбрал лучший клуб города
- Позвонил
- Меня проконсультировали «по скрипту»
- Скинули цены в WhatApp
- Ответили на вопросы
- И …. «забыли»

ПОЧЕМУ???

Роман Петров, ITConstruct для Уралкерамика

Все закончилось хорошо. Автоматизация спасла продажу.

12 ноября – диалог в WhatsApp

19 ноября – волшебный SMS о скидке
Потому что менеджер про меня забыл.

Роман Петров, ITConstruct для Уралкерамика

Тем не менее.
Про клиента «забыли»….
Как решить?

Несколько простых шагов с CRM Битрикс24

Что делаем:

- База клиентов должна стать собственностью компании.
- Все коммуникации с клиентами – в сделках.
- Не должно быть сделок без дел.
- Контроль активности + автоматизация.

База клиентов в Битрикс24

- Контакты (физ. лица)
- Компании (юр. лица, если есть)
- Лиды (если нужны)
- Сделки

Итог

- Вся история по клиенту
- Все контакты компании
- Сделки и активности
- Возможность маркетинга
- База клиентов остается в компании.

Роман Петров, ITConstruct для Уралкерамика

Лиды и сделки

- Лиды – это входящие заявки или холодная база.
- Лид нужно квалифицировать и дальше работать из сделок.

!!! Не нужно вести продажи из лидов!!!

ЛИД	СТАТУС	ДЕЛА	ПОЛНОЕ ИМЯ	ДАТА СОЗДАНИЯ
79014587212 - Входящий звонок Звонок	Не обработан	Дела отсутствуют	<Без имени>	20 минут назад
74952152582 - Входящий звонок Звонок	Не обработан	Дела отсутствуют	<Без имени>	1 час назад
Георгий - Открытая линия "Формула Бизнеса" Семинар "Формула Бизнеса"	Не обработан	20.11.2019 16:14 Чат открытой линии - "Георгий - Открытая линия "Формула Бизнеса"" (Онлайн-чат)	Георгий	1 час назад

Сделки и дела

- Сделки – это активность по продаже или заключению контракта.
- Клиент в сделке идет по «воронке».
- Вся активность с клиентом ведется из сделки с помощью «дел».
- Система напоминает о следующих шагах.

Как вести сделку?

- Создаете правильную воронку.
- Прописываете требования (ком. предложение в течение 1 дня, звонок в течение часа после отправки КП и т.д.).
- Прописываете инструкцию.
- Все сделки должны быть с «делами» и актуальным статусом и описанием.

И менеджер просто ведет клиента по воронке.

А CRM ему помогает.

Роман Петров, ITConstruct для Уралкерамика

Пример
Плитка – для частных клиентов

Как работать с CRM Битрикс24

Пример: мебель под заказ

- Прямые клиенты – физ. лица
- Посредники – архитекторы, продажи
- Несколько воронок продаж
    - Индивидуальный проект
    - Работа с партнером
    - Сервисное обслуживание
- Дополнительные свойства и поля в сделке и в контакте
- Много ответственных лиц в сделке

Роман Петров, ITConstruct для Уралкерамика

Портрет клиента

- Все контакты клиента
- История взаимодействия
- Связанные сделки и заказы
- Планируемые дела

Работа в CRM

- Телефония
- Календарь дел
- Задачи производству

Это просто

- Реальный календарь менеджера ->
- Работать в CRM легко. И она помогает зарабатывать больше всем – и сотруднику, и компании.
- Просто за счет того, что перестал забывать про клиентов

Роман Петров, ITConstruct для Уралкерамика

Как начать работать в CRM?

Как начать

- Узнать, что умеет ваша CRM на курсах или самостоятельно из обзоров/вебинаров.
- Обучить руководителей.
- Сделать начальный процесс.
- Подключить телефон, мессенджеры, сайт и т.д.
- Пройти несколько сделок самому или с РОП.
- Обучить менеджеров.
- Начать работать.

И только потом автоматизировать и улучшать.

Как мы можем помочь

- Самые выгодные цены на Битрикс24.
- Опытные внедренцы.
- Учебный центр для руководителей и менеджеров.
- Любые доработки и настройки.

Вопросы?

Петров Роман, директор

www.itconstruct.ru

Новосибирск,

ул. Немировича-Данченко 138 оф. 10/1

(383) 30-40-110, 238-03-53

office@itconstruct.ru

- Внедрение Битрикс24 и CRM
- Качественные готовые сайты: 8800.pro
- Интернет-маркетинг и продвижение
- Учебный центр Битрикс24

it construct

Лидеры в разработке на 1С-Битрикс