

Презентация № 1. Первое погружение с тренером

# CRM-СИСТЕМЫ

# Кому и для чего это надо?

Давайте разберёмся вместе.

**C**ustomer [ 'kʌstəmə ]

(клиент, заказчик, покупатель)

**R**elationship [ ri 'leɪʃnʃɪp ]

(отношения, взаимоотношения)

**M**anagement [ 'mænidʒmənt ]

(управление)

# Внедрять нельзя откладывать

Где ставим запятую?

# Читаем в Википедии:

**Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM-система**, сокращение от [англ.](#) Customer Relationship Management) - [прикладное программное обеспечение](#) для организаций, предназначенное для [автоматизации](#) стратегий взаимодействия с [заказчиками](#) ([клиентами](#)), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации [маркетинга](#) и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения [бизнес-процессов](#) и последующего анализа результатов.

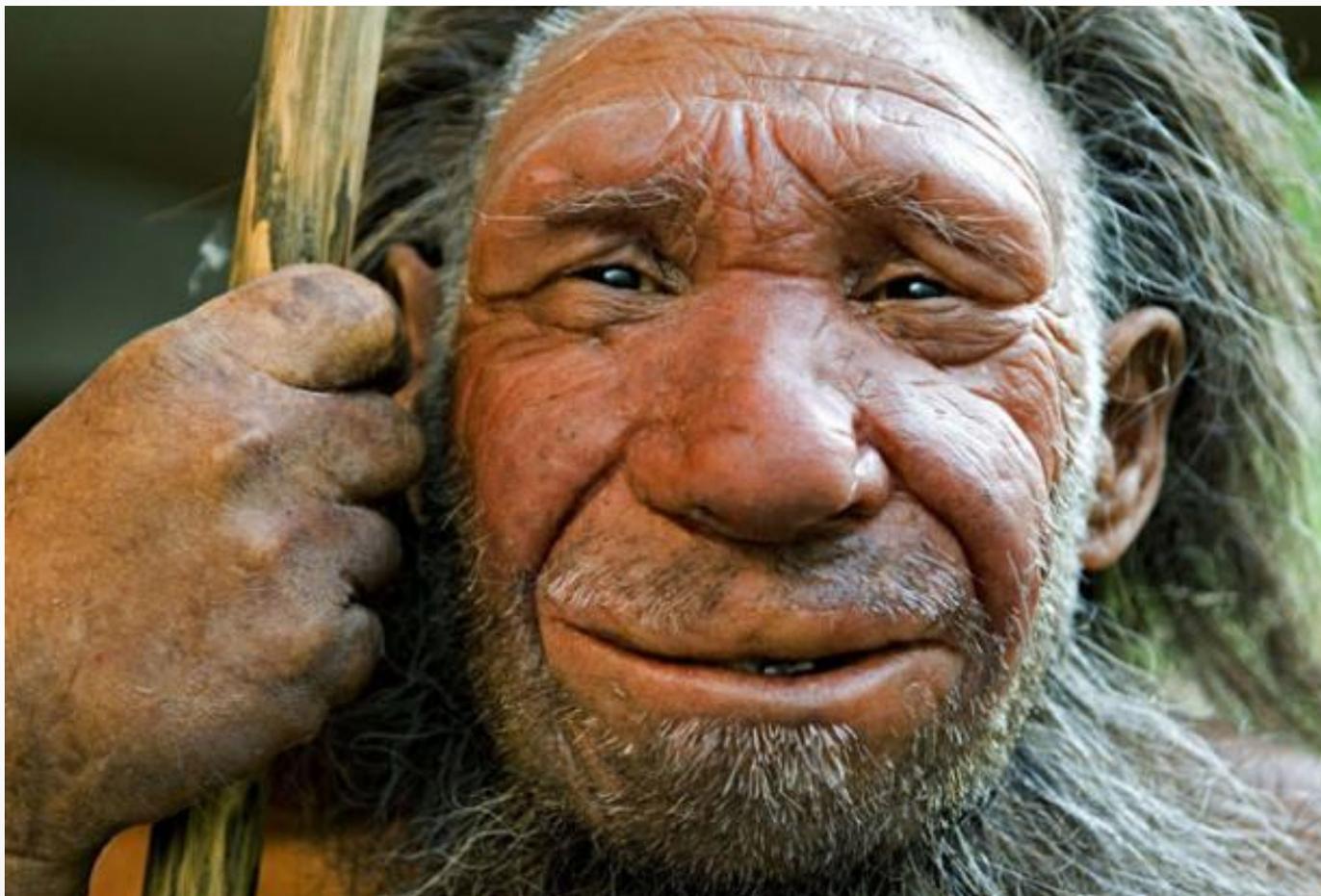
CRM - модель взаимодействия, основанная на постулате, что центром всей философии бизнеса является клиент, а главными направлениями деятельности компании являются меры по обеспечению эффективного маркетинга, [продаж](#) и обслуживания клиентов. Поддержка этих бизнес-целей включает сбор, хранение и анализ информации о потребителях, поставщиках, партнёрах, а также о внутренних процессах компании. Функции для поддержки этих бизнес-целей включают [продажи](#), маркетинг, [поддержку](#) потребителей.

Мысленно обведите в кружочек номера тех фраз, которые воспринимаются вами наиболее комфортно\*

1. Автоматизация стратегий
2. Оптимизация маркетинга
3. Улучшение бизнес-процессов
4. Анализ результатов
5. Центр философии
6. Поддержка бизнес-целей
7. Поддержка потребителей

\*Произнесите вслух то, что вам хочется добавить в этот список

С каждым годом практическая польза  
этой информации возрастает





# ИНТЕГРАЦИИ CRM-СИСТЕМ:

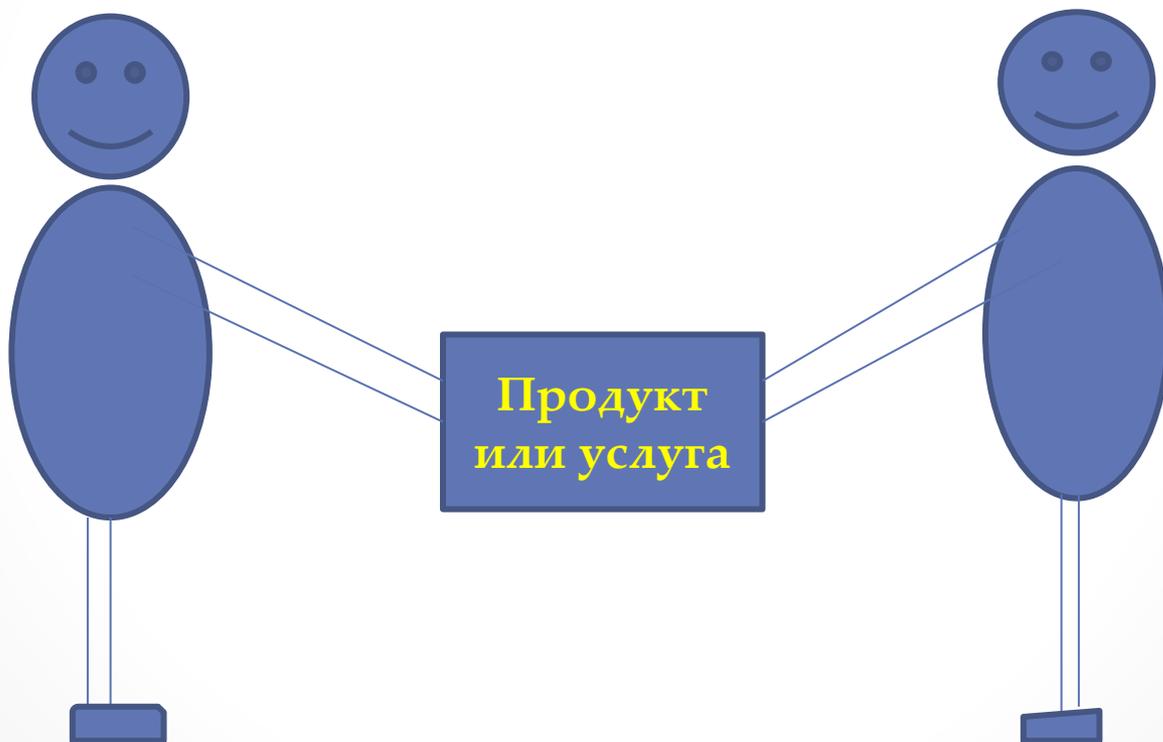




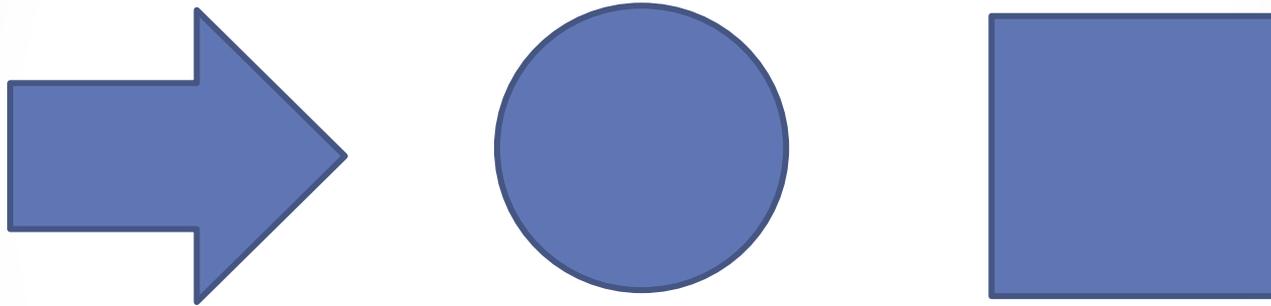
Но нужно постараться,  
чтобы всё заработало  
как надо.

Это единственная  
плохая новость.

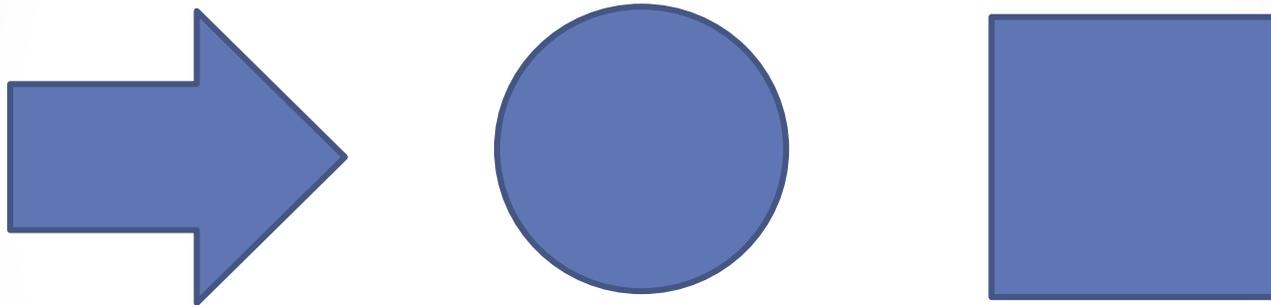
# Когда CRM точно не нужна?



# Как работает бизнес

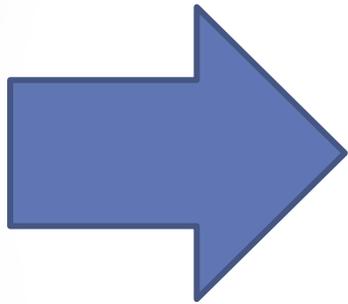


# Как работает бизнес

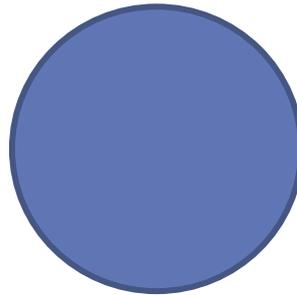


**Поток**

# Как работает бизнес



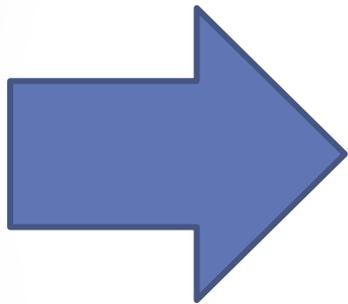
**Поток**



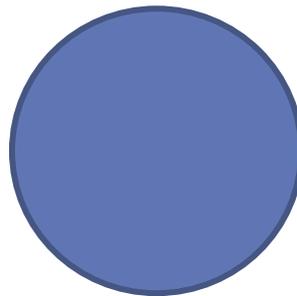
**Обработка  
потока**



# Как работает бизнес



**Поток**



**Обработка  
потока**



**Исполнение  
обязательств**

## Задача.

Сделать так, чтобы все потенциальные покупатели (лиды), которые выразили заинтересованность в покупке, в результате общения со специалистами купили то, что им надо, причём вместе с желанием сделать это повторно.

## Задача.

Сделать так, чтобы все потенциальные покупатели (лиды), которые выразили заинтересованность в покупке, в результате общения со специалистами купили то, что им надо, причём вместе с желанием сделать это повторно.

Решая эту задачу, необходимо:

- 1) избавиться от хаоса в голове(ах);
- 2) понять, что нужно на самом деле.

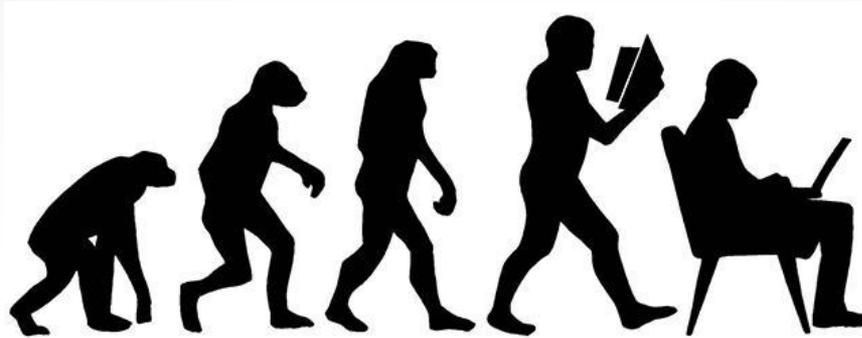


# Поэтапные точные шаги к внедрению CRM-системы



Сначала необходимо достичь гармонии и согласия со своей женщиной

Ой... что-то пошло не  
так((



1. Тетрадь, авторучка, калькулятор и телефон.
2. Электронная почта, социальные сети и мессенджеры.
3. Электронные таблицы Excel.
4. Мини-CRM и бесплатные CRM.
5. Функциональные (платные) CRM.

# Спросим у Кирилла из Волгограда (+79950890165), что он знает о CRM-системах



**А что скажете вы, если кто-то задаст вам вопрос о CRM-системах?**

**Переходим к нашему круглому столу.**

**Не забываем оставить свои контакты для получения подарка.**

Я рад, что сегодня вы были со мной.  
С уважением к Вам и вашим делам,  
Александр Михайлович Гузенко  
[amg-volgograd@mail.ru](mailto:amg-volgograd@mail.ru)  
+7(905) 333-41-65  
Г. Волгоград