



# Инструкция по ведению сделок в АМО CRM для менеджеров по продажам



# Customer Relationship Management

Программа CRM - Customer Relationship Management  
*или* Управление взаимоотношениями с клиентами.

Своим названием говорит о том, что CRM является одним из основных рабочих инструментов Менеджера продаж (далее: менеджер).

На ежедневной основе менеджер должен вносить данные, относящиеся ко всем взаимоотношениям с его клиентами. Т.е. в программу следует своевременно и полно заносить всю полученную от клиента информацию. Таким образом, со временем набирается и сохраняется история всех взаимоотношений с клиентом, что, в свою очередь, помогает зарожать и развивать долгосрочные отношения с клиентом.

Вы, как менеджер, видите предысторию общения с клиентом-рестораном, если ранее его вел другой менеджер. Полнота заполнения и корректность данных в АМО позволяет эффективнее выполнять нашу работу.

# Аmo CRM

АmoCRM – это простая и понятная система учета потенциальных клиентов и сделок. Здесь на ежедневной основе Вы будете отражать все взаимодействия с клиентами.

1) Начинаем работу в поле «Списки».

Выбираем в списках КОМПАНИИ. В фильтре «менеджер» выбираем себя. Ваш список готов к работе

The screenshot displays the AmoCRM web interface. The browser address bar shows the URL <https://leclick.amocrm.ru/contacts/list/companies/>. The main content area features a table of companies with columns for 'ИМЕНОВАНИЕ', 'СДЕЛКИ', 'ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ', 'ОТВЕТСТВЕННЫЙ', 'КОМПАНИЯ', and 'ТЕЛ'. The table lists various companies such as 'ШашлыкоFF', 'Домашний компот', 'Лубяни', 'Своя компания на Малышева', 'Kral', 'С'arbuzz', 'MeatUp', and others. A sidebar on the left contains navigation icons, with 'Списки' (Lists) highlighted in red. At the top of the table, the 'КОМПАНИИ' tab is selected, and the 'Фильтр' (Filter) button is visible. Red arrows point to these elements.

ИМЕНОВАНИЕ	СДЕЛКИ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	КОМПАНИЯ	ТЕЛ
ШашлыкоFF	*	Сегодня 14:37	Евгений		+7...
Домашний компот	*	Сегодня 12:43	Евгений		+7...
Лубяни	*	Вчера 17:49	Денисова Анна		+7...
Своя компания на Малышева	*	Вчера 16:42	Евгений		+7...
Kral	*	Сегодня 12:01	Екатерина Боброва		+7...
С'arbuzz		Вчера 14:19	Тимаков Иван		+7...
MeatUp		Вчера 13:12	Тимаков Иван		+7...
Ресторан на воде / Малая медведица / Большая медв		05.02.2019 18:52	Евгений		+7...
Шашлычок на Авиамоторной		05.02.2019 17:46	Ольга Якобчук		+7...
Шашлычок и лучок		05.02.2019 17:46	Ольга Якобчук		+7...
Il Pittore на Нахимовском	*	04.02.2019 16:23	Евгений		+7...
Хачапури и вино на Коломяжском	*	04.02.2019 14:26	Евгений		+7...
Хачапури и вино на Невском	*	04.02.2019 14:25	Евгений		+7...
Шоколад	*	04.02.2019 12:49	Евгений		+7...
ШашлыкоFF на Кожуховской	*	04.02.2019 12:38	Евгений		+7...
Лихие 90-е	*	01.02.2019 16:10	Анна Зырянова		+7...
Марчеллис на Театральной	*	01.02.2019 15:42	Евгений		+7...

# Аmo CRM

2) Далее по каждой компании необходимо создать сделку. Нажимаем кнопку «Быстрое добавление сделки»

The screenshot displays the Amo CRM interface for the company 'Магеа на Профсоюзной'. The left sidebar contains navigation icons for 'Рабочий стол', 'Сделки', 'Задачи', 'Список', 'Почта', 'Аналитика', and 'Настройки'. The main content area shows the company name and a 'Сделки' tab. A red box highlights the button 'Быстрое добавление сделки' with a red arrow pointing to it. The right sidebar shows a list of communication events:

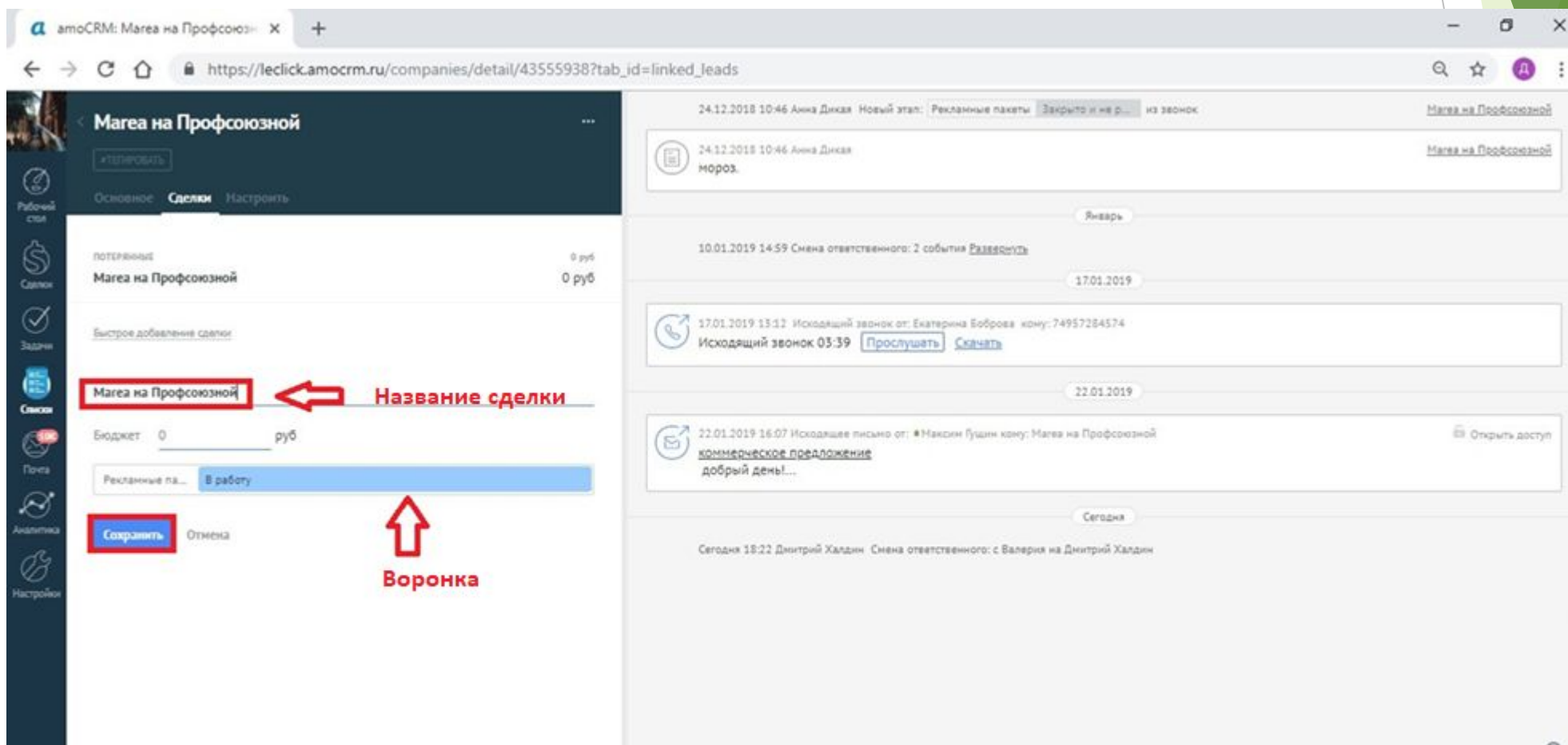
- 24.12.2018 10:46 Анна Дикая Новый этап: Рекламные пакеты. Закрыто и на р... из звонок. Магеа на Профсоюзной
- 24.12.2018 10:46 Анна Дикая мороз. Магеа на Профсоюзной
- 10.01.2019 14:59 Смена ответственного: 2 события Развернуть. Январь. 17.01.2019
- 17.01.2019 13:12 Исходящий звонок от: Екатерина Боброва кому: 74957284574. Исходящий звонок 03:39. Прослушать Скачать
- 22.01.2019 16:07 Исходящее письмо от: Максим Гушин кому: Магеа на Профсоюзной. Открыть доступ. коммерческое предложение добрый день!...
- Сегодня 18:22 Дмитрий Халдин Смена ответственного: с Валерия на Дмитрий Халдин

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock displaying 18:24.

# Аmo CRM

3) Сделка должна быть заполнена следующим образом:

- Название (должно дублировать название заведения)
- Выбрать воронку (Реклама, CRM, SMM) и поставить этап «В работу»
- Нажать кнопку сохранить



# Воронки продаж

1) Заходим в сделки. Выбираем воронку продаж согласно продукту (реклама, CRM, SMM). У Вас представлены этапы продаж.

The screenshot displays the amoCRM sales pipeline interface. The main area shows a grid of deals categorized by stages: ЗВОНОК (102 deals, 1 295 000 руб), ВЫШЕЛ НА ЛПР (105 deals, 1 188 000 руб), ПРОВЕЛ ВСТРЕЧУ (35 deals, 368 500 руб), and ОТПРАВИЛ КП (132 deals, 1 469 833 руб). A sidebar menu on the left lists various deal types, with 'Рекламные пакеты' highlighted in a red box and pointed to by a red arrow. The interface also includes a search bar, a '+ НОВАЯ СДЕЛКА' button, and a task list on the left.

СДЕЛКИ	ЗВОНОК	ВЫШЕЛ НА ЛПР	ПРОВЕЛ ВСТРЕЧУ	ОТПРАВИЛ КП
Рекламные пакеты	102 сделки: 1 295 000 руб	105 сделок: 1 188 000 руб	35 сделок: 368 500 руб	132 сделки: 1 469 833 руб
Договор брони	Яна, ZOO Beer&Grill ZOO Beer&Grill 01.06.2018 Сегодня	Элла, Герои Герои Юлия Сайтулова 06.06.2018 Сегодня	Александр, Choice Moscow Арифметика 60 000 руб Вчера 15:20	Ирина Византий, Артс палас Рекламные пакеты 55 000 руб 13.06.2018 Сегодня
Депозиты	Highway Highway 25 000 руб 30.05.2018 Нет задач	Евгений, Vivaldi / Вивальди в ТЦ Времена Гола Vivaldi / Вивальди в ТЦ Времена Гола Юлия Сайтулова 29.05.2018 Сегодня	Крым мой Крым Мой 45 000 руб 08.06.2018 Нет задач	Алина, Ешь Хлеб На рассмотрении 08.06.2018 Нет задач
CRM - продажи	Наталья, Бургон Бургон 55 000 руб 29.05.2018 Нет задач	Анита упр, Сова Бу Сделка #18657480 29.05.2018 Сегодня	Мирамар на Лубянке КП 08.06.2018 Нет задач	Boroda, Boroda Boroda 04.06.2018 Нет задач
Рекламный пакет 300 +	Cure Bar Cure Bar 26.04.2018 Нет задач	Анастасия, Шасслюю Сделка #18657438 29.05.2018	La Carta - Ла Карта КП 08.06.2018 Нет задач	Александр упр, Crazy Mix Club на Красных Воротах Crazy Mix 30.05.2018 Нет задач
CRM интеграция	Олеся, Grill&Garden Grill&Garden 25.04.2018 Нет задач	Алена, Раковая на Усачева Раковая на Усачева 24.05.2018	Sanctuary Сделка #18659088 29.05.2018	Bella Pasta Сделка #18671488 30.05.2018
SMM	Шадя, Бейрут Бейрут 18.04.2018 Нет задач	Юлия, Grusha Grusha 23.05.2018	Милана Ревазова, Шиша на Бакунинской Шиша на Бакунинской 02.11.2017	Екатерина, BAMBOO.BAR Сделка #18659074 29.05.2018 Нет задач
LocalWay	Мама, я на паре Мама, я на паре 18.04.2018 Нет задач	Юлия Булгаков, Молодость Рекламные пакеты 11.05.2018 Сегодня	Камиле, Сим-сити Сим-сити 55 000 руб 13.10.2017	Евгений Романов, Cristal Room Baccarat Рекламные пакеты 29.05.2018
Все сделки	Александра Бурова, Ichiban Boshi (Краснопресненская) Ichiban Boshi (Краснопресненская) 17.04.2018 Нет задач	Олег, Stage на Добрынинской Stage на Добрынинской 11.05.2018	Атаманова Аида Борисовна, Don David / Дон Давид Don David / Дон Давид 19 500 руб 11.10.2017 Нет задач	Вячеслав упр, Art Clumba Сделка #18658984 29.05.2018
	Fantozzi (Выхино) Fantozzi (Выхино) 17.04.2018 Нет задач	Александра Кутелова, Люсьен Рекламные пакеты 07.05.2018	Игорь, Frendy's American Diner Frendy's American Diner 51 000 руб 11.10.2017 Нет задач	Cutlet bar Сделка #18658288 29.05.2018 Сегодня

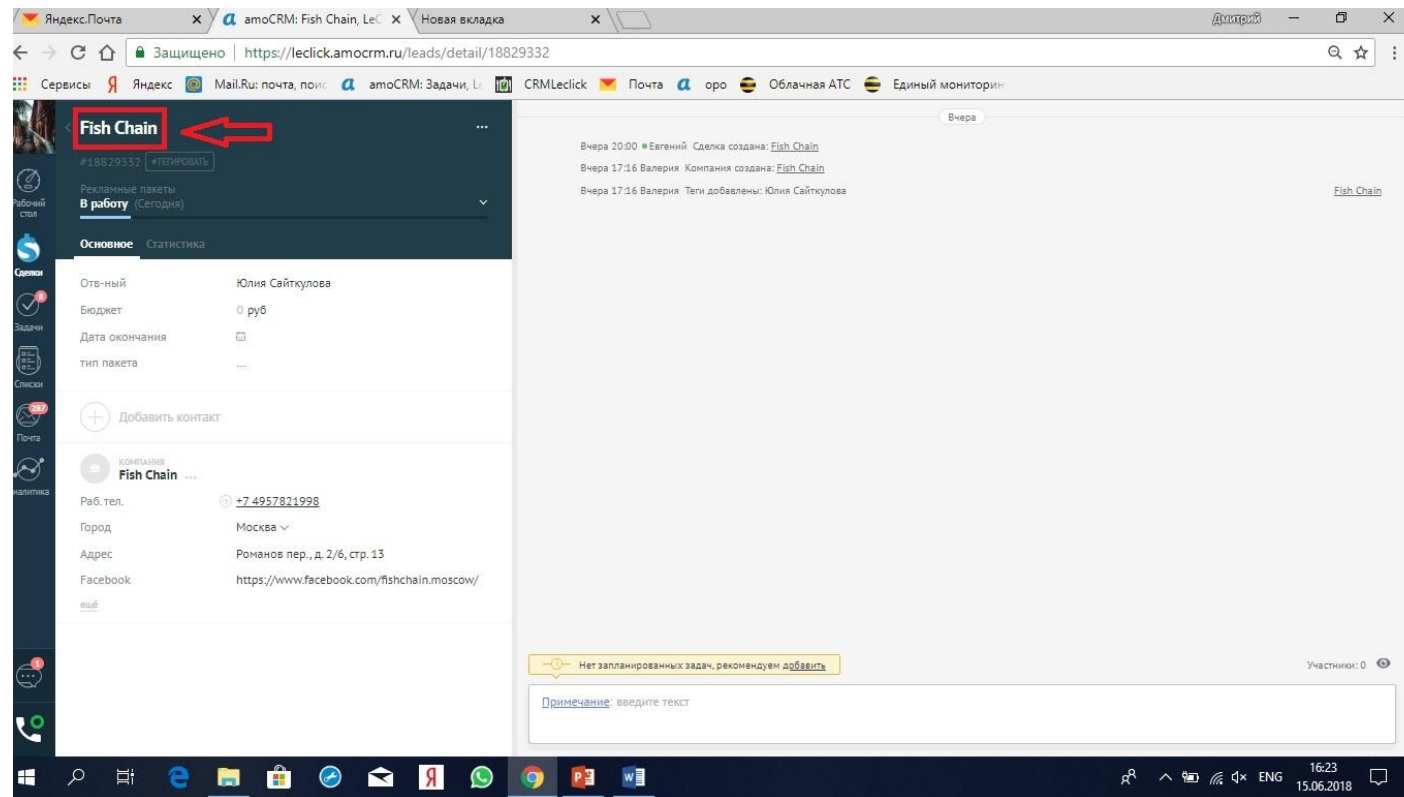
# Этапы воронки продаж

## 2) Работа с воронкой продаж.

Воронка составлена из этапов выполненного действия (ТО ЕСТЬ МЫ ФИКСИРУЕМ ДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ ПО ФАКТУ УЖЕ ПРОИЗОШЛО, А НЕ ОБОЗНАЧАЕМ ЗАПЛАНИРОВАННОЕ ДЕЙСТВИЕ).

### - Этап «В работу»

На этапе «В работу» менеджер видит сделки, которые первоначально были созданы им же в компаниях. По данным сделкам должен быть осуществлен звонок клиенту и переведен на этап «Звонок».



# Этапы воронки продаж

## - Этап «Звонок»

На этапе «Звонок» менеджер должен узнать контакты ЛПР (Лицо Принимающее Решение) или ЛВПР (Лицо Влияющее на Принятие Решение), связаться с ним и договориться о встрече. Только после этого сделка переводится на этап «вышел(а) на ЛПР». На этом этапе в карточке должны быть заполнены ФИО ЛПР, контакты, e-mail.

The screenshot displays a CRM interface with a lead card on the left and a call log on the right. The lead card for 'Яна' is highlighted with a red box and contains the following information:

Отв-ный	Юлия Сайткулова
Бюджет	0 руб
Дата окончания	
тип пакета	...
<b>Яна</b>	
Компания	ZOO Beer&Grill
Раб. тел.	8-985-069-19-19
Email раб.	markinayana68@gmail.com
Должность	управляющая

Below the lead card, there is a section for 'КОМПАНИЯ ZOO Beer & Grill' with the following details:

Раб. тел.	+7 (495) 114 51 93
Город	Москва
Адрес	ул. Конюшковская, д. 34, стр. 1
id ресторана	9219

The call log on the right shows several calls:

- 08.06.2018 11:50 Исходящий звонок От: Евгений кому: 74951145193. Исходящий звонок 00:54. Разговор состоялся.
- 08.06.2018 14:25 Юлия Сайткулова. Будет заниматься пр-щица Анастасия Бурмакина.
- 10.06.2018 17:24 Исходящий звонок От: Евгений кому: 74951145193. Исходящий звонок 01:36. Разговор состоялся.
- Сегодня 11:46 Исходящий звонок От: Евгений кому: 74951145193. Исходящий звонок 01:05. Разговор состоялся.

At the bottom of the call log, there is a task: 'Сегодня для Юлия Сайткулова Связаться с клиентом' and a note field: 'Примечание: введите текст'.



# Этапы воронки продаж

## - Этап «вышел(а) на ЛПР»

На данном этапе менеджер проводит встречу с ЛПР (это может быть как личная встреча, так и «встреча» по телефону) и дозаполняет карточку компании.

*Проведя встречу этап сменяется на «провел(а) встречу»*

## - Этап «Провел(а) встречу»

На данном этапе менеджер по продажам, после встречи, отправляет коммерческое предложение (КП) и переводит на этап «Отправил(а) КП». После каждого этапа «Провел(а) встречу» (это может быть как личная встреча, так и «встреча» по телефону) заполняем развернутый комментарий, согласно шаблону (см. приложение №1)

## - Этап «Отправил(а) КП»

На этапе «Отправил(а) КП» должен быть проставлен бюджет (в рекламе – мин. 55000/ CRM – макс. 25000). Далее менеджер по продажам получает ответ от клиента, отправляет клиенту договор, выставляет счет и переводит на этап «Договор и счет».

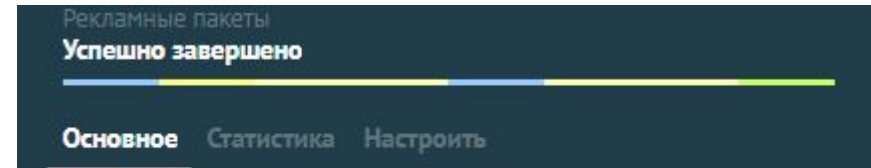
# Этапы воронки продаж

## - Этап «Договор и счет»

На этапе «Договор и счет» менеджер по продажам получает оплату от клиента и переводит на этап «Успешно завершено». На данном этапе менеджер корректирует сумму сделки в зависимости от договоренностей.

## - Этап «Успешно завершено»

На данном этапе нужно проставить дату окончания и соответствующий тип пакета.



Отв-ный	Дмитрий Халдин
Бюджет	85 000 руб
<u>Дата окончания</u>	<u>22.02.2019</u>
<u>тип пакета</u>	<u>Базовый ЛГЛ</u>

## - Этап «Закрыто и не реализовано»

На данный этап сделка может быть переведена начиная с этапа «Звонок». Менеджер должен выбрать вариант закрытия сделки. При закрытие сделки и перевод на этап "Закрыто и не реализовано" также необходимо написать комментарий:

- С кем общались. ФИО и должность
- Развернутый комментарий (комментарий "не интересно" - не подходит)

# В случае разбивки суммы:

1. При поступлении первой части оплаты, переводим сделку на этап «Успешно завершено» и проставляем как обычно:

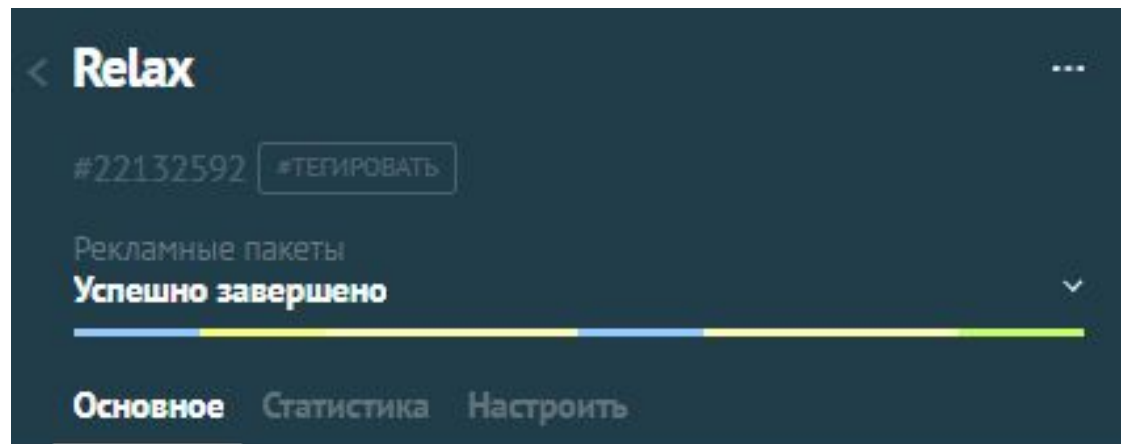
-бюджет (ту сумму, которую оплатили, а не полную стоимость!)

-дата окончания

-тип пакета

**ВНИМАНИЕ!!!** В поле «тип пакета» указываем, что это разбивка и полную сумму.

Например:

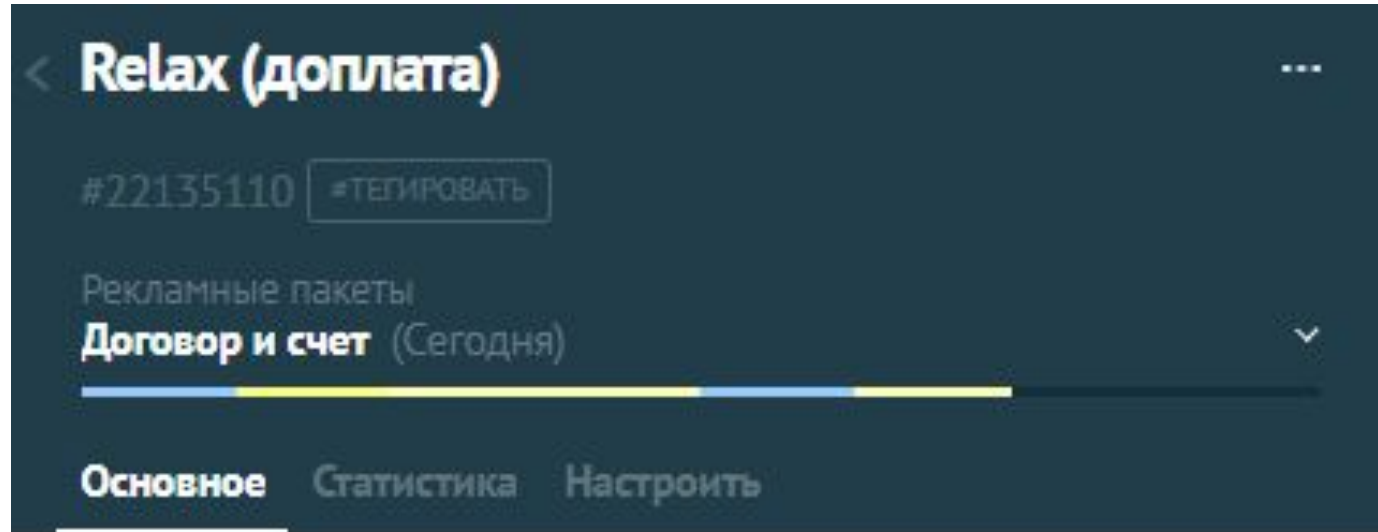


Отв-ный	Дмитрий Халдин
Бюджет	30 000 руб
Дата окончания	07.08.2020 📅
тип пакета	Базовый ЛГЛ. Разбивка (90 000)

# В случае разбивки суммы:

2. Создаем вторую сделку на этапе «Договор и счет» указывая в названии, в скобочках «доплата». А в бюджете - сумму, доплату которой ожидаем.

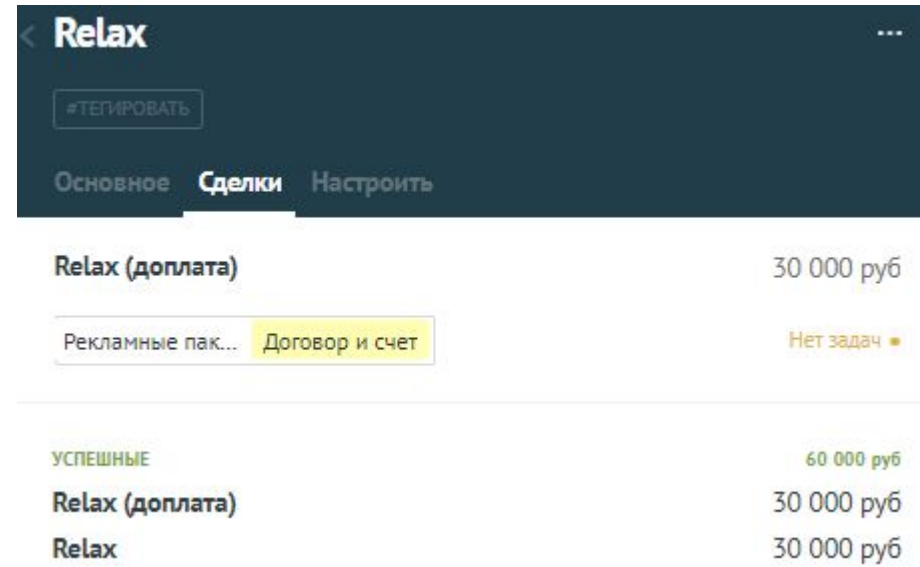
Например:



Отв-ный	Дмитрий Халдин
Бюджет	30 000 руб
Дата окончания	📅
тип пакета	Базовый ЛГЛ

# В случае разбивки суммы:

3. Если ждем еще доплату, соответственно создаем опять сделку на этапе «договор и счет». Должно выглядеть примерно так:



The screenshot shows a mobile application interface for 'Relax'. At the top, there is a header with a back arrow, the name 'Relax', and a menu icon. Below the header is a button labeled '#ТЕГИРОВАТЬ'. There are three tabs: 'Основное', 'Сделки', and 'Настроить', with 'Сделки' being the active tab. The main content area displays a table of deals. The first deal is 'Relax (доплата)' with a value of '30 000 руб'. Below it, there is a row with 'Рекламные пак...' and 'Договор и счет', with 'Нет задач' and a right-pointing arrow. Below this is a section titled 'УСПЕШНЫЕ' with a value of '60 000 руб'. Underneath, there are two more rows: 'Relax (доплата)' with '30 000 руб' and 'Relax' with '30 000 руб'.

Relax (доплата)	30 000 руб
Рекламные пак... Договор и счет	Нет задач
<b>УСПЕШНЫЕ</b>	<b>60 000 руб</b>
Relax (доплата)	30 000 руб
Relax	30 000 руб

Как только поступает последняя сумма из разбивки, переводим сделку из этапа «Договор и счет» на этап «Успешно завершено» проставляя:

- в названии сделки «последняя доплата»
- бюджет (не полную сумму!)
- тип пакета

# Работа с задачами

## Постановка задач! ВАЖНО!

### 1. В выделенном окне расщелкиваем окно постановки задач

The screenshot displays the amoCRM interface for a lead named Anastasia Stonoga from the company Delirium Tremens PUB. The lead's budget is 85,000 rubles, and the task is 'Частичная оплата (7 дней)'. The interface shows a list of messages and a task setup window. A red box highlights the message 'Нет запланированных задач, рекомендуем добавить' (No planned tasks, we recommend adding), and a red arrow points to it.

**На каждом этапе воронки должна быть поставлена задача. В случае отсутствия задачи сделка может быть передана другому менеджеру вне зависимости от проделанной вами работы.**

# Работа с задачами

## 2. В окне задач заполняем информацию:

- тип задачи (задача/примечание/чат – выбираем тип «задача»)
- ответственный
- тип действия (Связаться с клиентом)

The screenshot displays the amoCRM interface for a lead named "Анастасия Стоно" (ID: 18782004) from the company "Delirium Tremens PUB". The interface is divided into several sections:

- Left sidebar:** Contains navigation icons for "Рабочий стол", "Сделки", "Задачи", "Списки", "Почта", and "Аналитика".
- Lead details:** Shows the lead's name, ID, and company. A progress bar indicates "Частичная оплата (7 дней)".
- Task details:** A table with the following information:

Отв-ный	Анастасия Стонога
Бюджет	85 000 руб
Дата окончания	07.06.2019
тип пакета	Оптимальный (LVG)
- Contact list:** Lists contacts: "Мария Медведева" (active), "Андрей Болдиров (не работает)", and "Алексей".
- Task creation form:** A red box highlights the form with the following text:

Задача до Завтра для Дмитрий Халдин: Связаться с клиентом

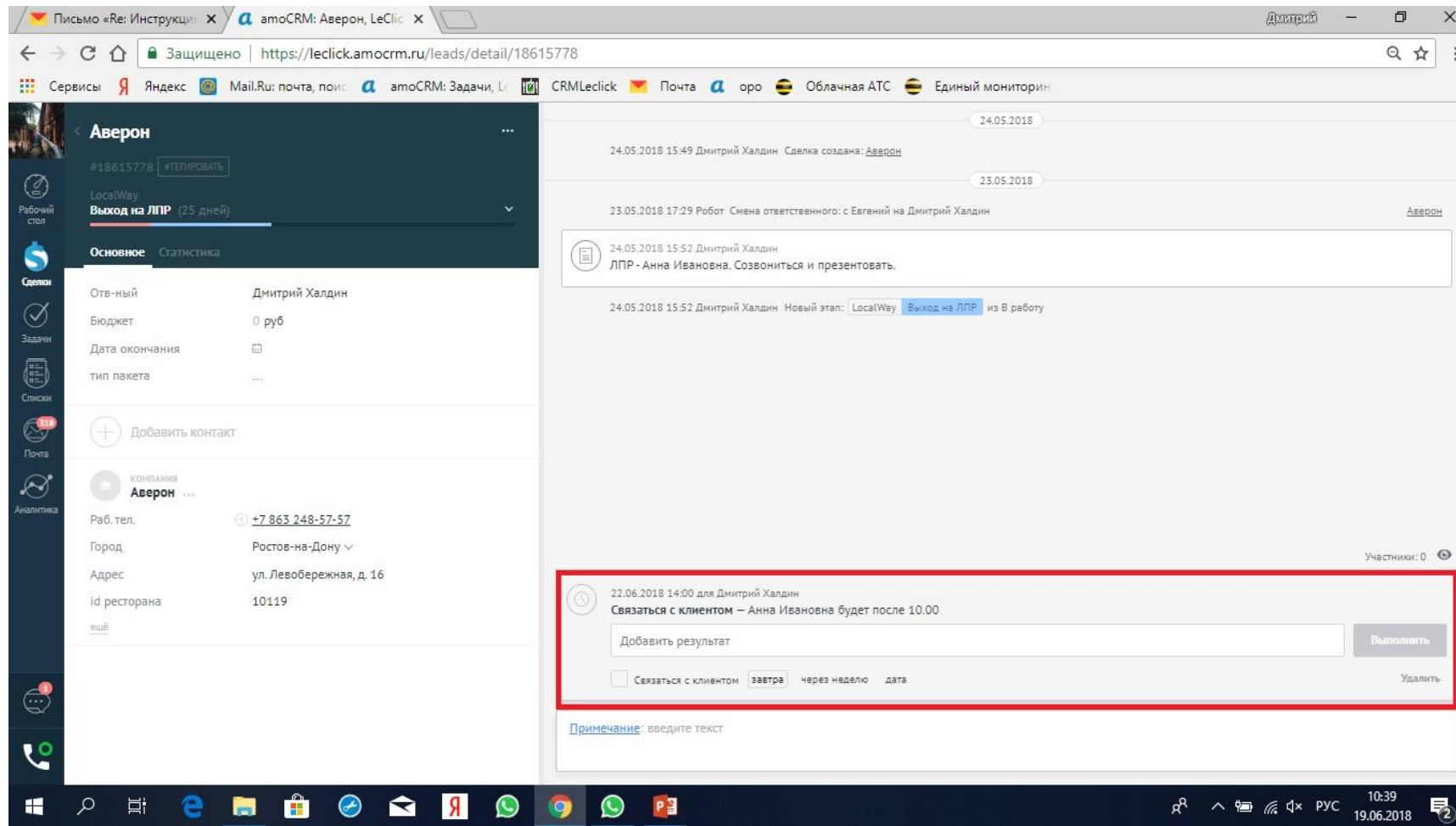
Buttons: "Поставить" (highlighted), "Отмена"
- Message history:** A list of messages from "Мария Медведева" dated 13.06.2018, including a comment on lead ID 5339 and several outgoing messages.

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "15.06.2018" and time "18:29".

# Работа с задачами

## 3. Завершение задач:

Когда действие по задаче выполнено, то расщелкиваем поставленную задачу внизу, добавляем результат и нажимаем кнопку выполнить. Далее ставится новая задача.





# Напоминание по ежедневным действиям в АМО

**ВАЖНО!** На ежедневной основе руководителями отделов проверяется правильность ведения CRM. В случае некорректности, сделка направляется на доработку менеджеру. Менеджер должен внести изменения до окончания текущего рабочего дня.

## **Что должно быть обязательно:**

- название сделки должно соответствовать названию заведения
- проставлена сумма сделки
- на этапе ЛПР занесены ФИО ЛПР, должность, контакты, e-mail
- обязательно проставлена задача
- задача не должна быть просроченной
- сделки без задачи быть не должно (как и задачи без сделки)
- на каждом этапе развернутый комментарий

# Приложение №1.

## Шаблон комментария в АМО

1. С кем общался (ФИО, должность)
  2. Какие каналы продвижения используют.  
Платные/бесплатные. Что нравится, а что нет?
  3. Есть ли бюджет и когда формируют?
  4. Какие задачи стоят перед рекламой?
  5. Кто принимает окончательное решение по сотрудничеству?
  6. CRM Есть ли бронирование?
  7. CRM Куда заносят брони?
  8. Какой результат встречи? Какие дальнейшие шаги/причина отказа?
  9. Автор комментария
-