

# 01 День

Изучение работы CRM. Изучение  
продуктов компании



Поздравляем с началом обучения!



# Что будет сегодня?

- Изучение работы в CRM
  - Общее знакомство с правилами работы CRM системы
  - Знакомство с примерами живого ведения CRM системы менеджером
  - Общение с техническим специалистом для прояснения всех оставшихся вопросов по ведению CRM системы
  - Прохождение теста для закрепления знаний
- Повторение знаний по продуктам компании, посмотрите видео со стажировки

# Расписание

- 08:30 – 9:00: Планёрка
- 09:00 – 11:00: Обучение
- 11:00 – 12:00: Встречные звонки
- 12:00 – 17:30: Работа по клиентам

# Почему мы начинаем именно с CRM в Битрикс

CRM система это основной инструмент с которым работают все сотрудники нашей компании. Для того, чтобы начать продуктивную работу в компании необходимо разобраться именно в этом инструменте, т.к. именно в нём находятся данные клиентов, которым вы будете звонить. Также, через CRM систему осуществляются, звонки и отправляются письма клиенту, фиксируется результат звонка, производится постановка задач для сотрудников других отделов, контроль за продуктивностью вашей работы, и ещё много, много разных задач

Работать без CRM системы теоретически можно, но это всё равно что выезжать на трассу с интенсивным движением без знаний правил дорожного движения – вряд ли можно далеко таким образом уехать

Также важно понимать что благодаря CRM системе эффективность вашей работы будет сильно выше, а так же, компания, благодаря этому инструменту, постоянно занимается повышением эффективности вашей работы, а для вас это означает возможность больше зарабатывать с продаж

# Задача 1

- Перейти по ссылке  
[https://demetrios64.bitrix24.ru/knowledge/pustoy\\_shablon/inst\\_sales\\_manager/](https://demetrios64.bitrix24.ru/knowledge/pustoy_shablon/inst_sales_manager/)
- Внимательно прочитать текст
- Внимательно просмотреть видео и написать развёрнутый конспект (это поможет вам пройти тест). Записать вопросы по системе, которые позже вы зададите техническому специалисту

# Задача 2

- Перейти по ссылке <https://disk.yandex.ru/i/CBEtaQpIC0TjAw>
- Внимательно просмотреть видео и написать развёрнутый конспект. Он также вам поможет пройти тест в конце дня
- Если возникают вопросы, фиксируете их письменно на бумаге, далее зададите их техническому специалисту

# Задача 3

- Сообщите наставнику или РОПу что завершили изучение видео и готовы пообщаться с техническим специалистом. Он организует ваше общение
- Ваша задача: задать все максимально возможные вопросы по работе в CRM системе
- **ВНИМАНИЕ!** Не существует глупых вопросов, неважных тем. Задавая вопросы техническому специалисту, вы точно не будете выглядеть глупо, никто не будет смеяться. Мы исходим из того, что у вас не было никакого опыта работы в CRM системе и для вас это новая область познания
- Чем больше задаёте вопросов и чем больше углубляетесь в нюансы CRM системы, тем легче вам будет достигать поставленных целей в нашей компании
- На общение с техническим специалистом у вас **30 минут**

# Тестовое задание

- Перейти по ссылке и заполнить, выполнить задания  
<https://forms.gle/jj1PXuy5iAD8aXRu9>
- Сообщить о выполнении РОПу или наставнику о выполнении задания. Он проверит

Продукт и  
скрипт.  
Повторение



# Что будет

- Посмотрите видео по основным продуктам, по вспомогательным продуктам, по видам судопроизводств
- Повторите скрипты и методы отработки возражений

# Почему важно?

- В данном блоке вы повторите ранее изученную информацию на стажировке
- Важно отнестись к повторению очень ответственно т.к. это позволит вам более эффективно подготовиться к первым звонкам клиента, которые вы совершите сегодня и сможете более глубоко разобраться в теме

# Задача 1

- Просмотреть видео по основным продуктам  
<https://disk.yandex.ru/i/gijTo474WxpDyA>
- Посмотреть видео по вспомогательным продуктам  
<https://disk.yandex.ru/i/uCdYrVbUB2uG-g>
- Все возникшие вопросы выписать и обсудить с наставником/РОПом

# Задача 2

- Открыть файл со скриптом – повторить его <https://disk.yandex.ru/i/jFiN45eafspo8Q>
- Открыть файл со скриптами отработки возражений – повторить их <https://disk.yandex.ru/i/OQh9hjcFq0z7vA>
- Важно очень внимательно повторить скрипты, стараться представить, как вы будете в реальных звонках их рассказывать, отрабатывать

# Задача 3. Встречные звонки

- В этом блоке вы сделаете несколько тренировочных звонков полностью имитируя общение менеджера с клиентом. Как в роли клиента, так и в роли менеджера
- При звонках в роли менеджера вы оттачиваете скрипт, отработку возражений и, в целом, навык общения с клиентами
- При звонках в роли клиента вы учитесь понимать что движет клиентом. ВАЖНО: относиться к данным звонкам не как к игре, а с полной серьёзностью, и отрабатывать на 100%
- По результату каждого звонка РОПом/наставником/старшим менеджером вам даётся обратная связь, используя которую, вы можете услышать качество ваших разговоров с клиентом
- Минимум 4 звонка. 2 звонка в роли менеджера. 2 звонка в роли клиента
- Встречные звонки отрабатываются либо с наставником, либо с назначенным им менеджером компании.

## **Диспозиция для встречных звонков**

Исходные данные:

- Суд в Москве
- Клиент ООО «Альфа» в Самаре
- Истец ООО «Ромашка» в Москве
- Иск на 2 500 000 руб.: 2 млн. - основной долг + 500 000 руб. – неустойка

# Задача 4. Работа по клиентам

- Осуществить звонки минимум 4-м нашим реальным клиентам
- Для этого заходите в CRM систему, выбираете на верхней панели «Сделки». Кликаете на поисковую строку, которая находится напротив надписи «Сделки». В выпавшем списке выбираете раздел «Мои сделки»
- Таким образом вы отсортировали все сделки и видите только те, которые вам необходимо обработать
- В столбце, взятом менеджером в работу (важно, чтобы сделки были открыты не списком, а «канбан»), вы видите те сделки, которые вам необходимо обработать
- Приступайте к их обработке согласно правилам работы в CRM системе
- При работе со сделками ваша основная задача конечно совершить сделку (продать), но для этого вам необходимо завести клиента на промежуточный этап – анализ
- Успехов вам в этом!

В процессе звонков, по всем вопросам обращайтесь к наставнику/РОПу. Если вы не будете знать ответ на какой-то вопрос (в моменте), то просто говорите клиенту что вам необходимо уточнить этот момент с руководством и вы перезвоните

# Задача 5

- После выполнения всех заданий, обработки всех сделок, напишите наставнику и обсудите результаты
- Поделитесь обо всём дне, какие впечатления, что было легко, что тяжело, что непонятно и т.д.

Вы завершили первый  
день обучения

Поздравляем!

