



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 зарождать 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.

Amo CRM

AmoCRM – 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

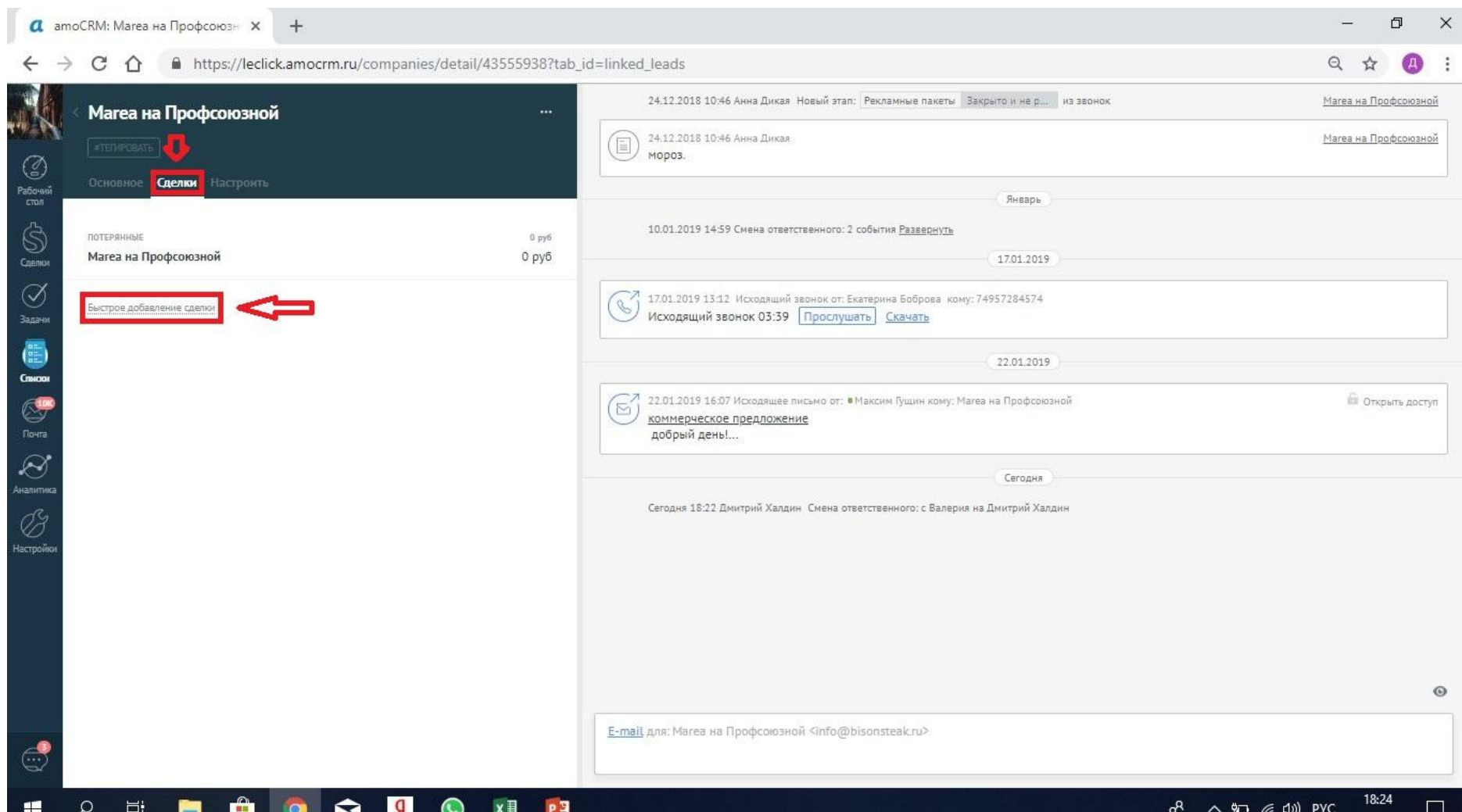
The screenshot shows the AmoCRM interface with the following elements:

- Top Bar:** Includes the 'КОМПАНИИ' tab, a search bar, and a 'Фильтр' button.
- Left Sidebar:** Contains navigation icons for 'Рабочий стол', 'Сделки', 'Задачи', 'Списки' (highlighted with a red box and arrow), 'Почта', 'Аналитика', and 'Настройки'.
- Table:** Displays a list of companies with the following columns: checkboxes, company names, deals, change dates, responsible persons, and phone numbers.

| | КОМПАНИИ | ДЕЛКИ | ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ | ОТВЕТСТВЕННЫЙ | КОМПАНИЯ | ТЕЛ |
|--------------------------|--|----------------|------------------|-------------------|----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | ШашлыкоFF | * | Сегодня 14:37 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Домашний компот | * | Сегодня 12:43 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Лубяни | * | Вчера 17:49 | Денисова Анна | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Своя компания на Малышева | * | Вчера 16:42 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Krai | * | Сегодня 12:01 | Екатерина Боброва | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | MeatUp | * | Сегодня 14:36 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | G'arbus | Новый ресторан | Вчера 14:19 | Тимаков Иван | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | MeatUp | Новый ресторан | Вчера 13:12 | Тимаков Иван | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Ресторан на воде / Малая медведица / Большая медведица | * | 05.02.2019 18:52 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Шашлычок на Авиамоторной | * | 05.02.2019 17:46 | Ольга Якобчук | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Шашлычок и лучок | * | 05.02.2019 17:46 | Ольга Якобчук | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Il Pittore на Нахимовском | * | 04.02.2019 16:23 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Хачапури и вино на Коломяжском | * | 04.02.2019 14:26 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Хачапури и вино на Невском | * | 04.02.2019 14:25 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Шоколад | * | 04.02.2019 12:49 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | ШашлыкоFF на Кожуховской | * | 04.02.2019 12:38 | Евгений | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Лихие 90-е | * | 01.02.2019 16:10 | Анна Зырянова | | +7... |
| <input type="checkbox"/> | Марчеллис на Театральной | * | 01.02.2019 15:42 | Евгений | | +7... |

Amo CRM

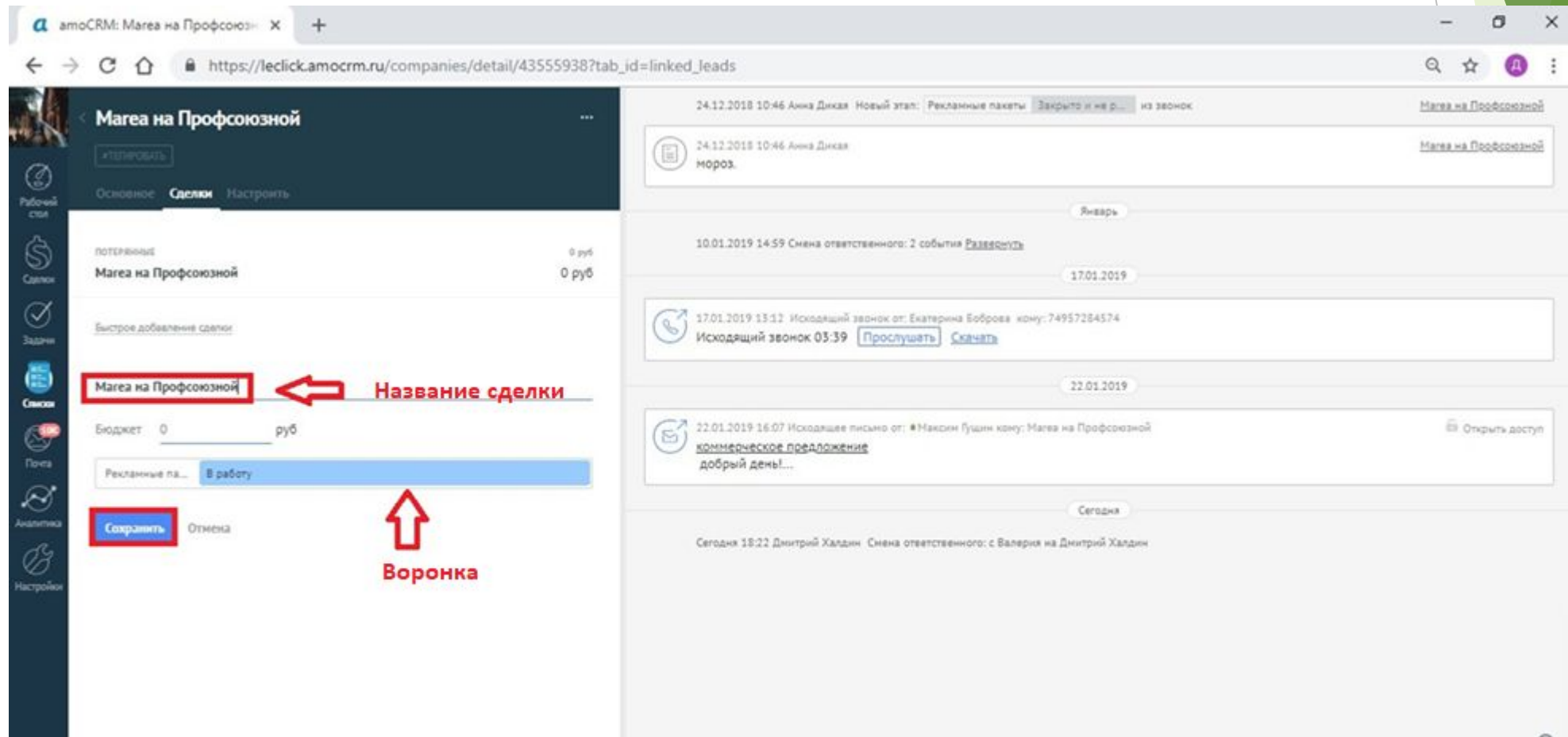
2) Далее по каждой компании необходимо создать сделку. Нажимаем кнопку «Быстрое добавление сделки»



Amo 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.

СДЕЛКИ

Рекламные пакеты

782 сделки: 6 259 808 руб

| ЗВОНОК 102 сделки: 1 295 000 руб | ВЫШЕЛ НА ЛПР 105 сделок: 1 188 000 руб | ПРОВЕЛ ВСТРЕЧУ 35 сделок: 368 500 руб | ОТПРАВИЛ КП 132 сделки: 1 469 833 руб |
|---|---|--|---|
| 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 |
| Highway Highway 25 000 руб 30.05.2018 Нет задач | Евгений, Vivaldi / Вивальди в ТЦ Времена Года Vivaldi / Вивальди в ТЦ Времена Года 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 |
| 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 |
| Cure Bar Cure Bar 13.06.2018 Нет задач | Анастасия, Шасслоу Сделка #18657438 29.05.2018 Нет задач | 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 |
| Олеся, Grill & Garden Grill & Garden 13.06.2018 Нет задач | Алена, Раковая на Усачева Раковая на Усачева 24.05.2018 Нет задач | Sanctuary Сделка #18659088 29.05.2018 Нет задач | Bella Pasta Сделка #18671488 30.05.2018 Нет задач |
| Шади, Бейрут Бейрут 11.06.2018 Нет задач | Юлия, Grusha Grusha 23.05.2018 Нет задач | Милана Ревазова, Шиша на Бакунинской Шиша на Бакунинской 02.11.2017 Нет задач | Екатерина, BAMBOO.BAR Сделка #18659074 29.05.2018 Нет задач |
| 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 Нет задач | Евгений Романов, Cristal Room Baccarat Рекламные пакеты 29.05.2018 Нет задач |
| Александра Бурова, Ichiban Boshi (Краснопресненская) Ichiban Boshi (Краснопресненская) 17.04.2018 Нет задач | Олег, Stage на Добрынинской Stage на Добрынинской 11.05.2018 Нет задач | 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 Нет задач |
| Fantozzi (Выхино) Fantozzi (Выхино) 17.04.2018 Нет задач | Александра Кутелова, Люсьен Рекламные пакеты 07.05.2018 Нет задач | 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 |

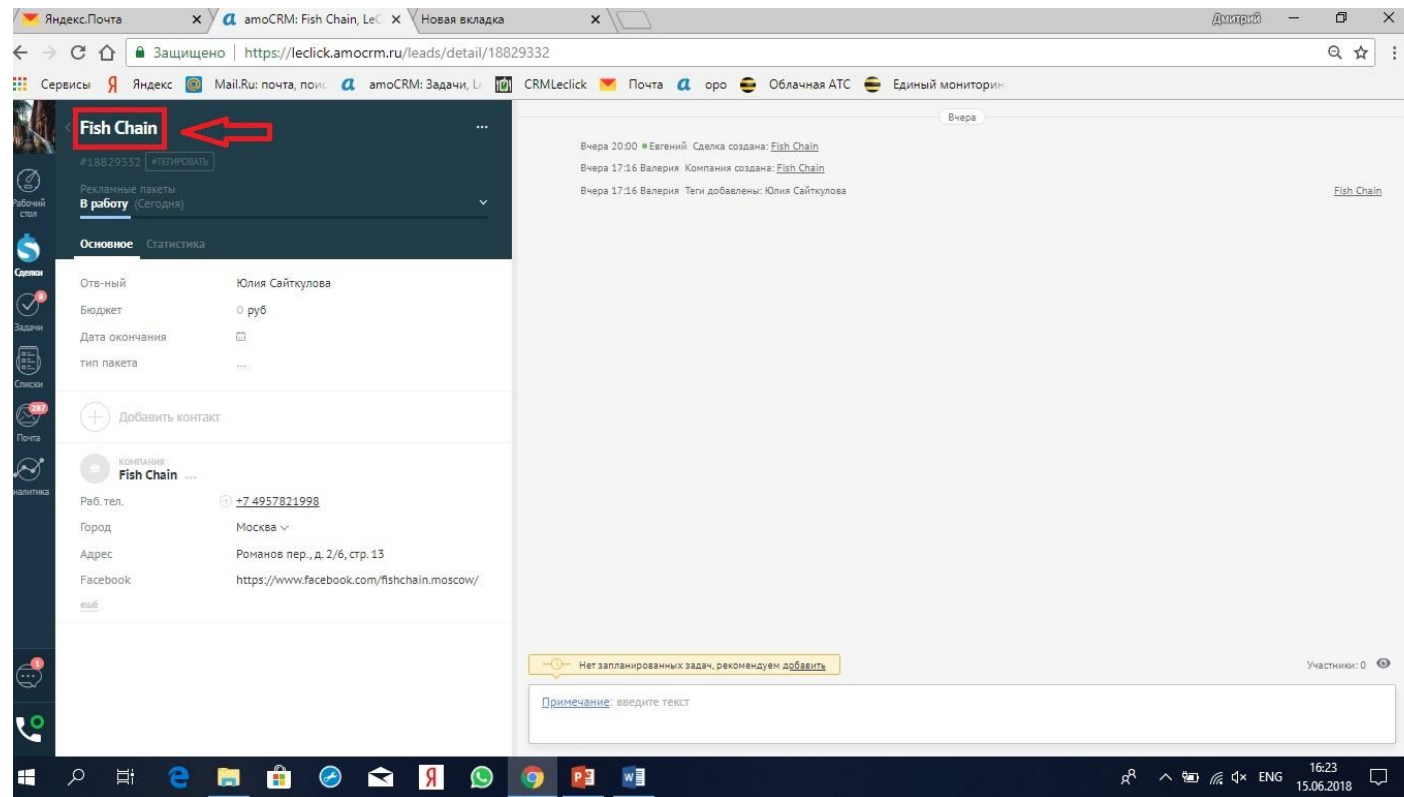
Этапы воронки продаж

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»

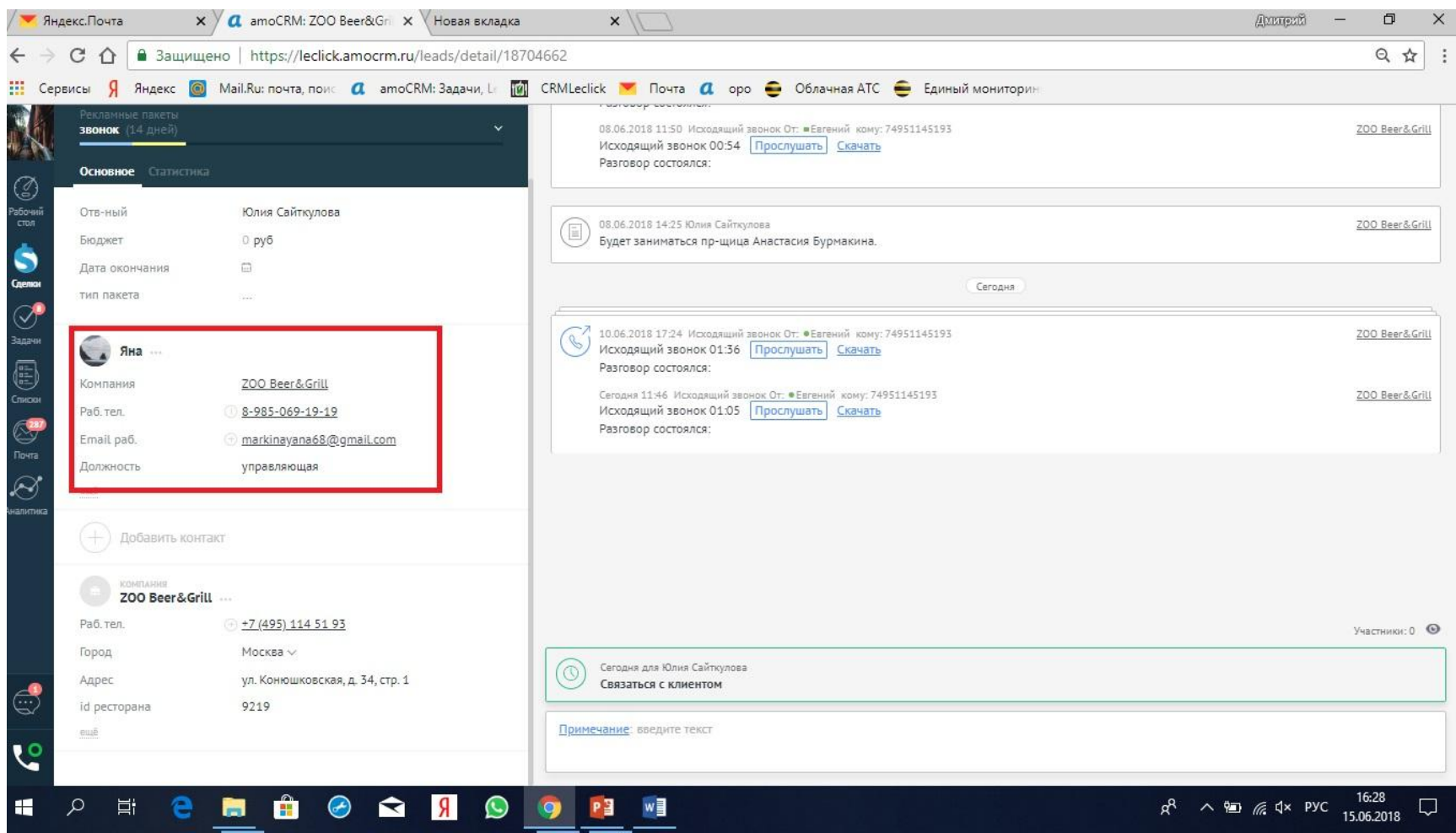
На этапе «В работу» менеджер видит сделки, которые первоначально были созданы им же в компаниях. По данным сделкам должен быть осуществлен звонок клиенту и переведен на этап «Звонок».



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.



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».

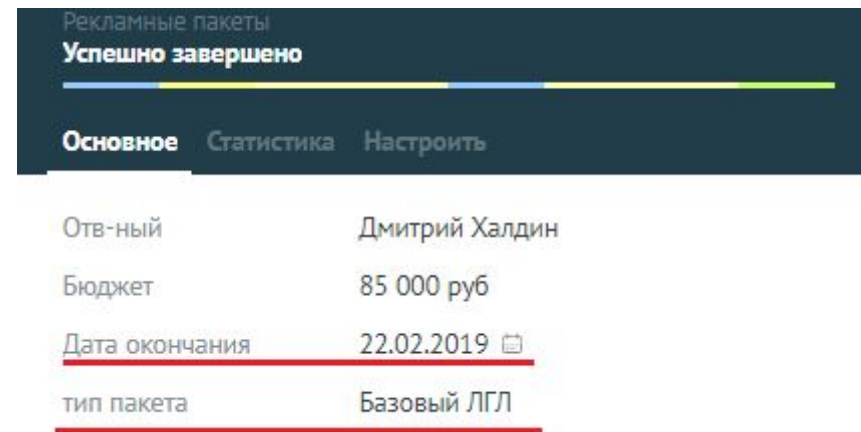
Этапы воронки продаж


- 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.



| | |
|-------------------------------------|--|
| Рекламные пакеты | |
| Успешно завершено | |
| <div></div> | |
| Основное Статистика Настроить | |
| Отв-ный | Дмитрий Халдин |
| Бюджет | 85 000 руб |
| Дата окончания | 22.02.2019  |
| тип пакета | Базовый ЛГЛ |

- 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:

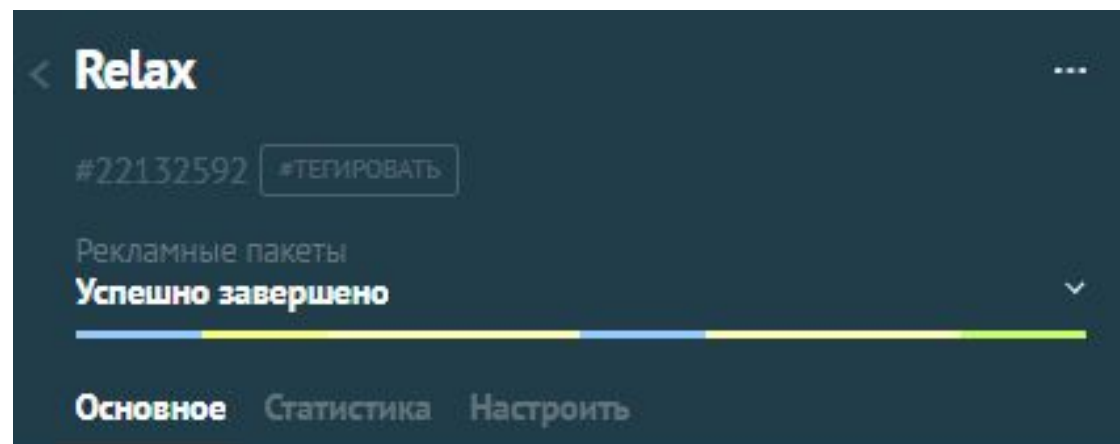
-бюджет (ту сумму, которую оплатили, а не полную стоимость!)

-дата окончания

-тип пакета

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

Например:

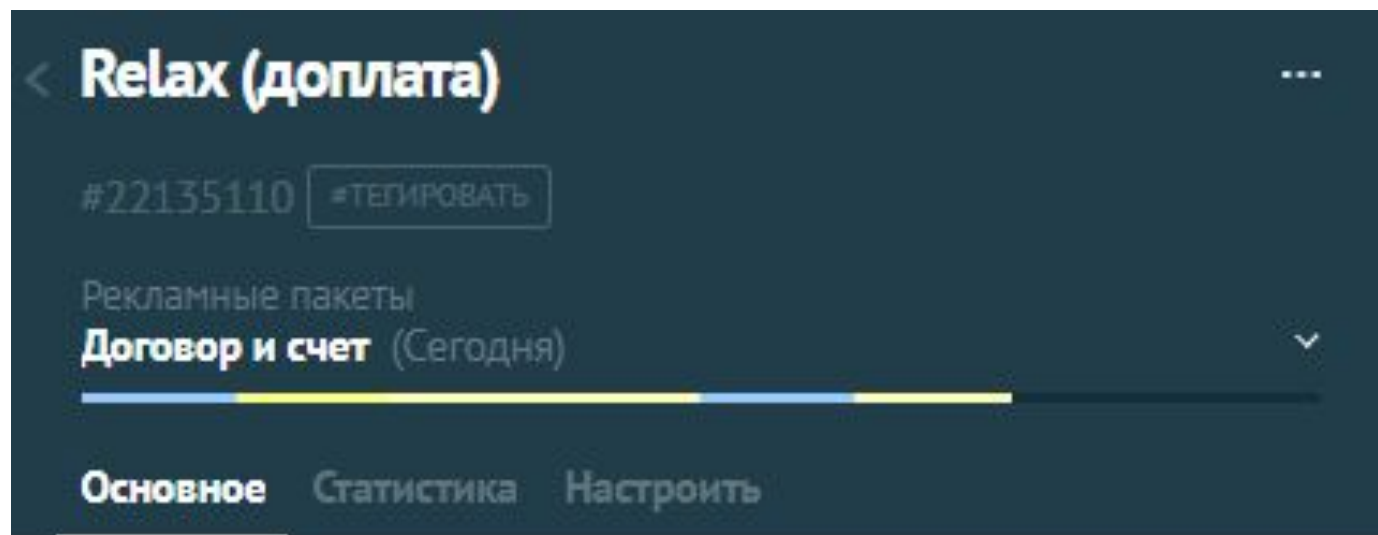


| | |
|----------------|--------------------------------|
| Отв-ный | Дмитрий Халдин |
| Бюджет | 30 000 руб |
| Дата окончания | 07.08.2020 |
| тип пакета | Базовый ЛГЛ. Разбивка (90 000) |

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.

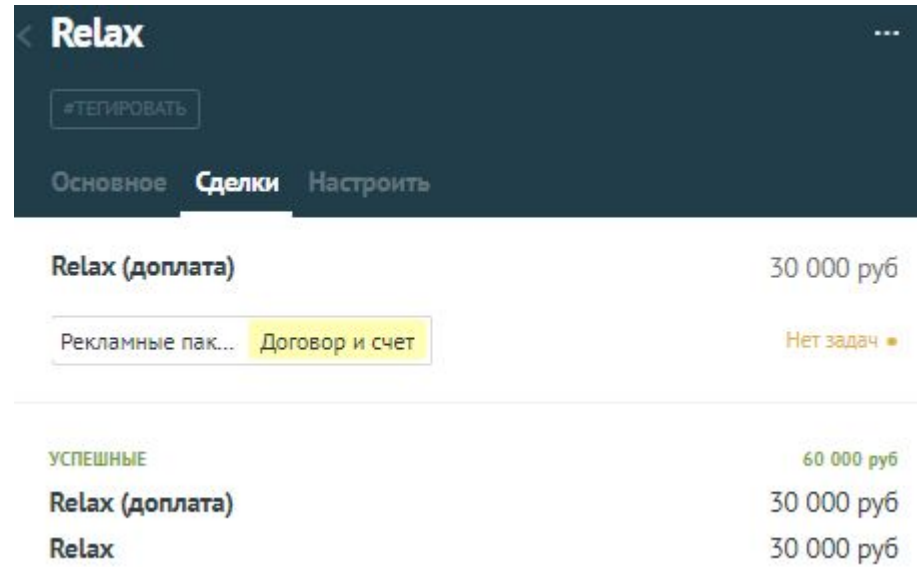
Например:



| | |
|----------------|----------------|
| 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:



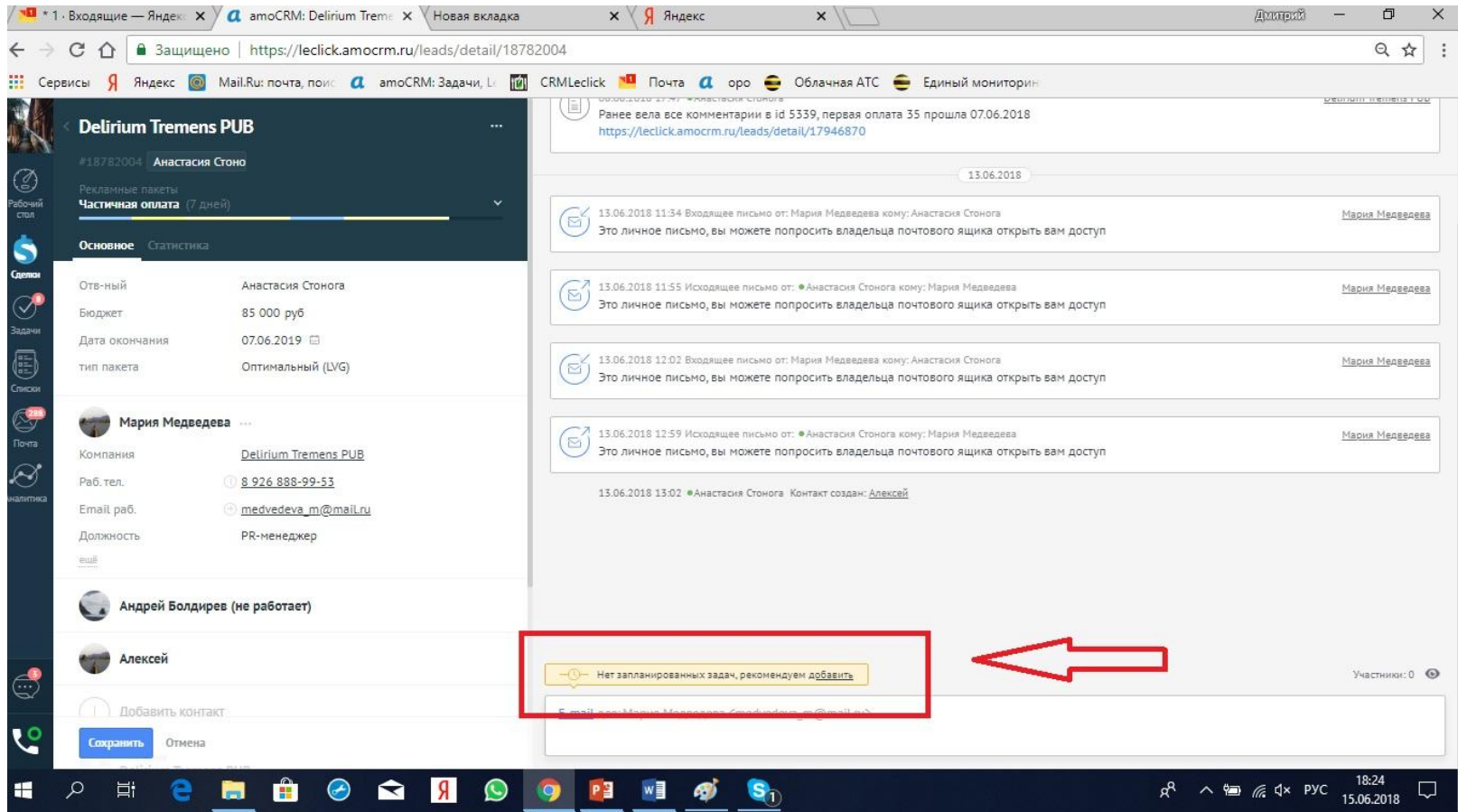
Как только поступает последняя сумма из разбивки, переводим сделку из этапа «Договор и счет» на этап «Успешно завершено» проставляя:

- 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

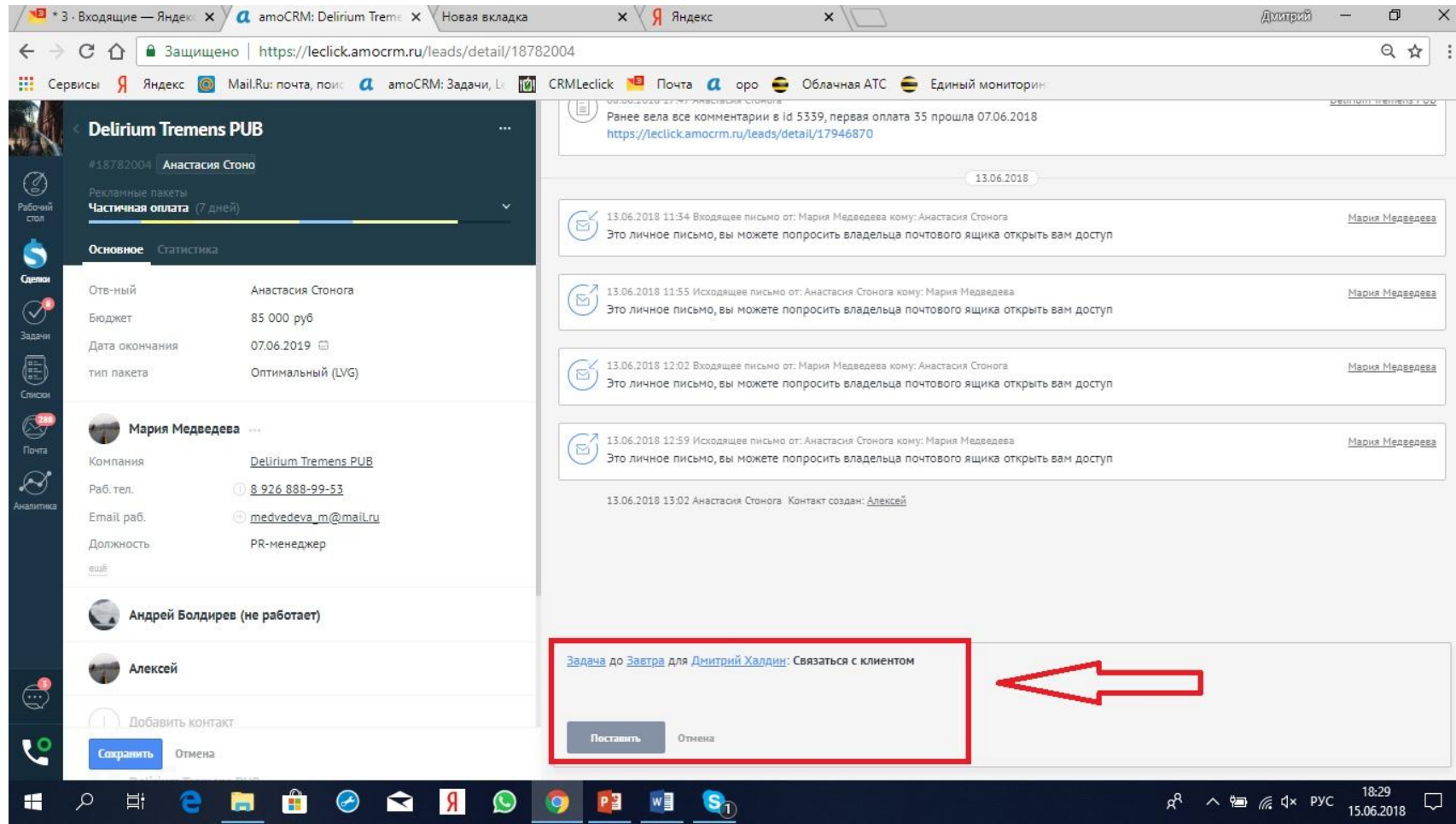


На каждом этапе воронки должна быть поставлена задача. В случае отсутствия задачи сделка может быть передана другому менеджеру вне зависимости от проделанной вами работы.

Работа с задачами

2. В окне задач заполняем информацию:

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



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.

The screenshot displays the amoCRM web interface. On the left, a sidebar shows navigation options like 'Рабочий стол', 'Сделки', 'Задачи', 'Списки', 'Почта', and 'Аналитика'. The main area is divided into two panels. The left panel shows details for a lead named 'Аверон' (ID: 18615778), including contact information and a task 'Выход на ЛПР (25 дней)'. The right panel shows a timeline of activities. A red box highlights a task entry from 22.06.2018 at 14:00: 'Связаться с клиентом — Анна Ивановна будет после 10.00'. Below this entry is a text input field labeled 'Добавить результат' and a 'Выполнить' button. There are also checkboxes for scheduling the next task: 'Связаться с клиентом' (checked), 'завтра', 'через неделю', and 'дата'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating 10:39 on 19.06.2018.

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
-