

7 правил клиентосбережения

Дмитрий Мартынов
Компания Альфатим



Клиенты – главный ресурс современного бизнеса

клиентов нужно любить, сохранять и приумножать 😊



Клиенты присутствуют во всех каналах

и ждут того же от компаний



Звонки



Мессенджеры



Соцсети



Почта

Клиенты привыкли

к мгновенным ответам
к быстрой продаже
к быстрой доставке

Но компании ЭТОГО дать не могут



Клиенты не могут
связаться



Забывают или
теряют заявки



Менеджеры медленно
отвечают



Пропускают
звонки



Забывают перезвонить,
отправить письмо и т.д.



Нет персонального
подхода

клиент может уйти на любом этапе взаимодействия с ним...

Как использовать преимущества цифрового мира, чтобы:



Получать больше обращений



Влюблять в себя клиентов



Не терять клиентов



Больше продавать



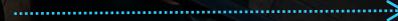
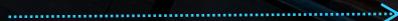
Возьмите под контроль каналы коммуникаций с клиентами



Автоматизируйте продажи и следуйте подсказкам CRM



Проактивно работайте с накопленной клиентской базой



Простая идея **Битрикс24.CRM**

Правило №1



**Возьмите все
коммуникации
с клиентами
под контроль**

СтартCRM



Быстрое
подключение
всех каналов
к CRM

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. The top navigation bar includes tabs for 'Старт', 'Лиды', 'Сделки' (40), 'Счета', 'Предложения', 'Контакты' (9), 'Компании' (2), and 'Мои дела'. The main content area features a 'Контроль коммуникаций' section with a table of connected channels:

Подключенные каналы	Входящие	Исходящие
E-mail (tur-sales@bitrix24.ru)	20	10
Первая открытая линия	145	48
CRM-форма	44	0

Below this are two charts: 'Динамика коммуникационной нагрузки' (a line chart showing communication load over time) and 'Нагрузка по менеджерам' (a bar chart showing communication load by manager).



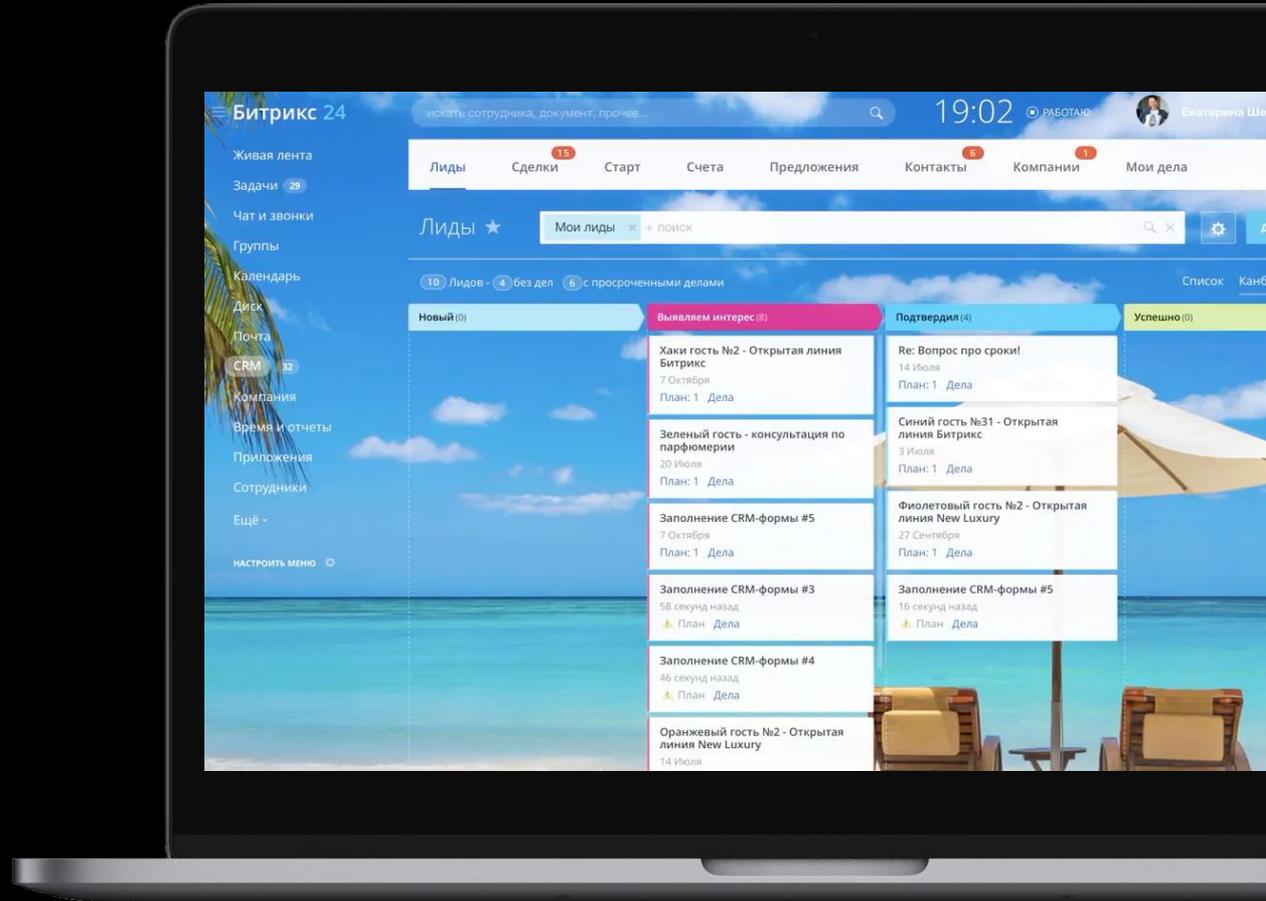
Звонки, письма, сообщения из соцсетей и мессенджеров попадают в CRM

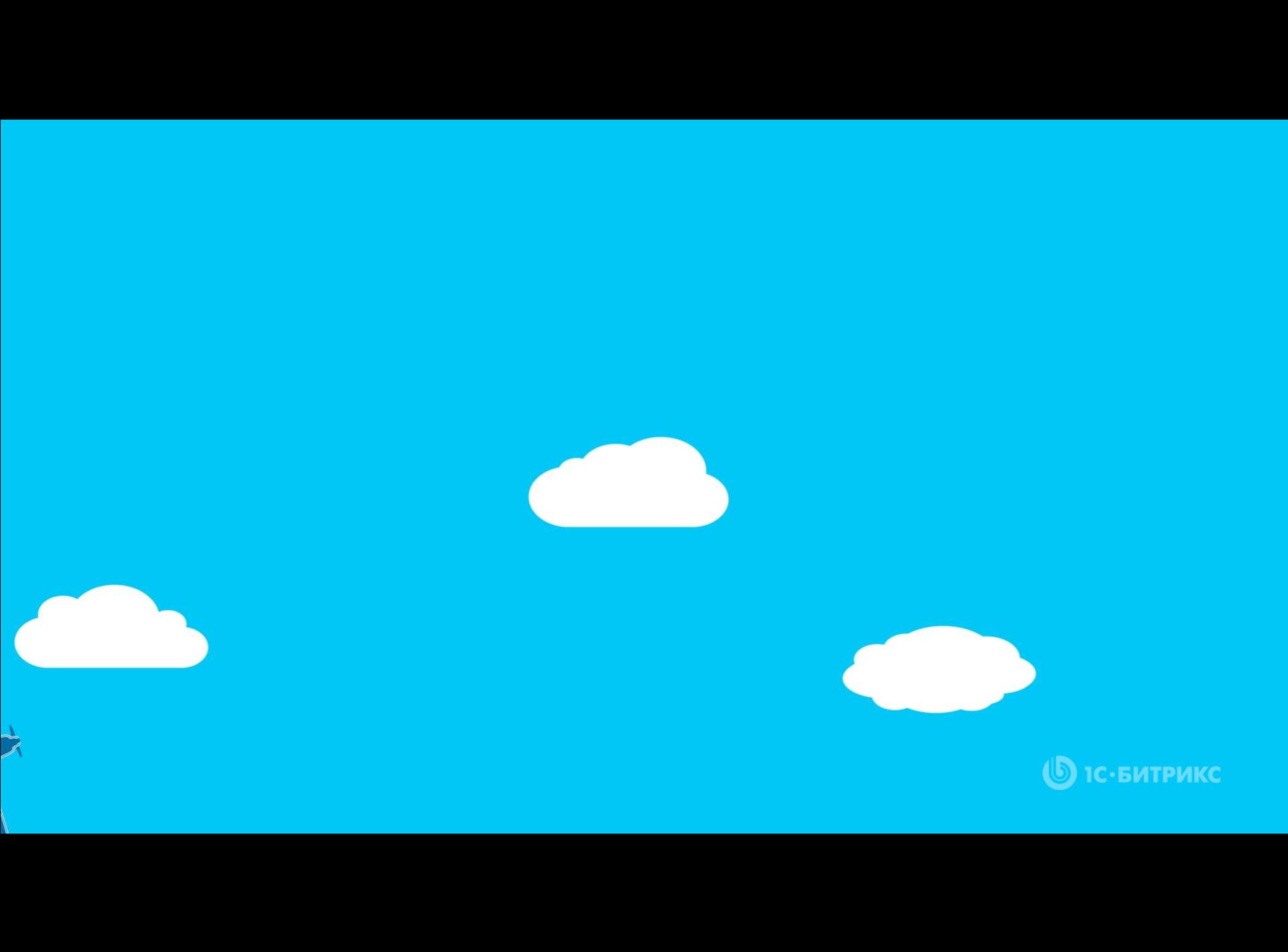


CRM передает обращения клиентов менеджерам для обработки



CRM сама заносит всю информацию по работе с клиентом







менеджеры оперативно реагируют на все обращения



менеджерам не нужно заносить информацию вручную



ни одна заявка, обращение клиента не пропадает

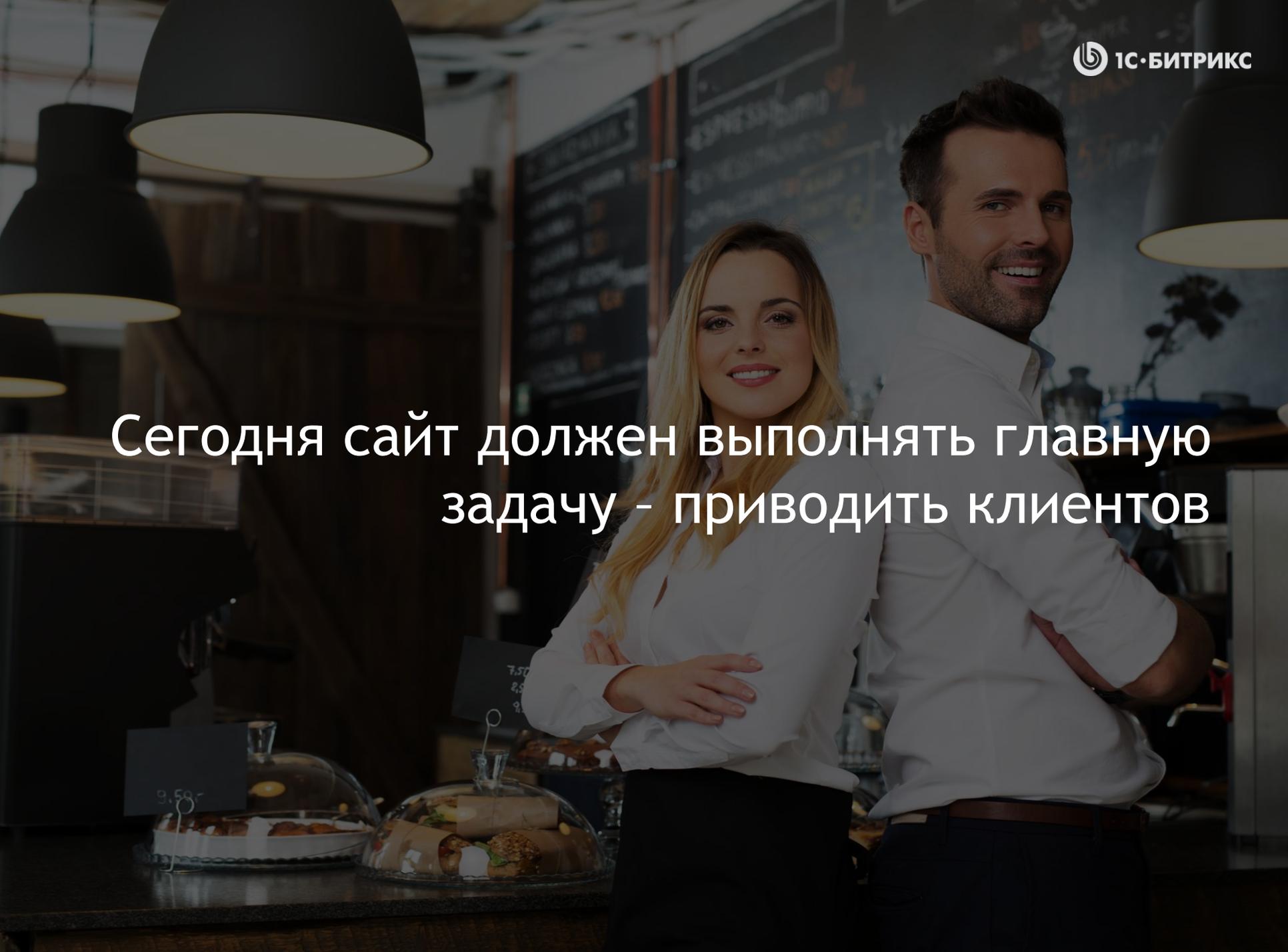


база контактов автоматически растет

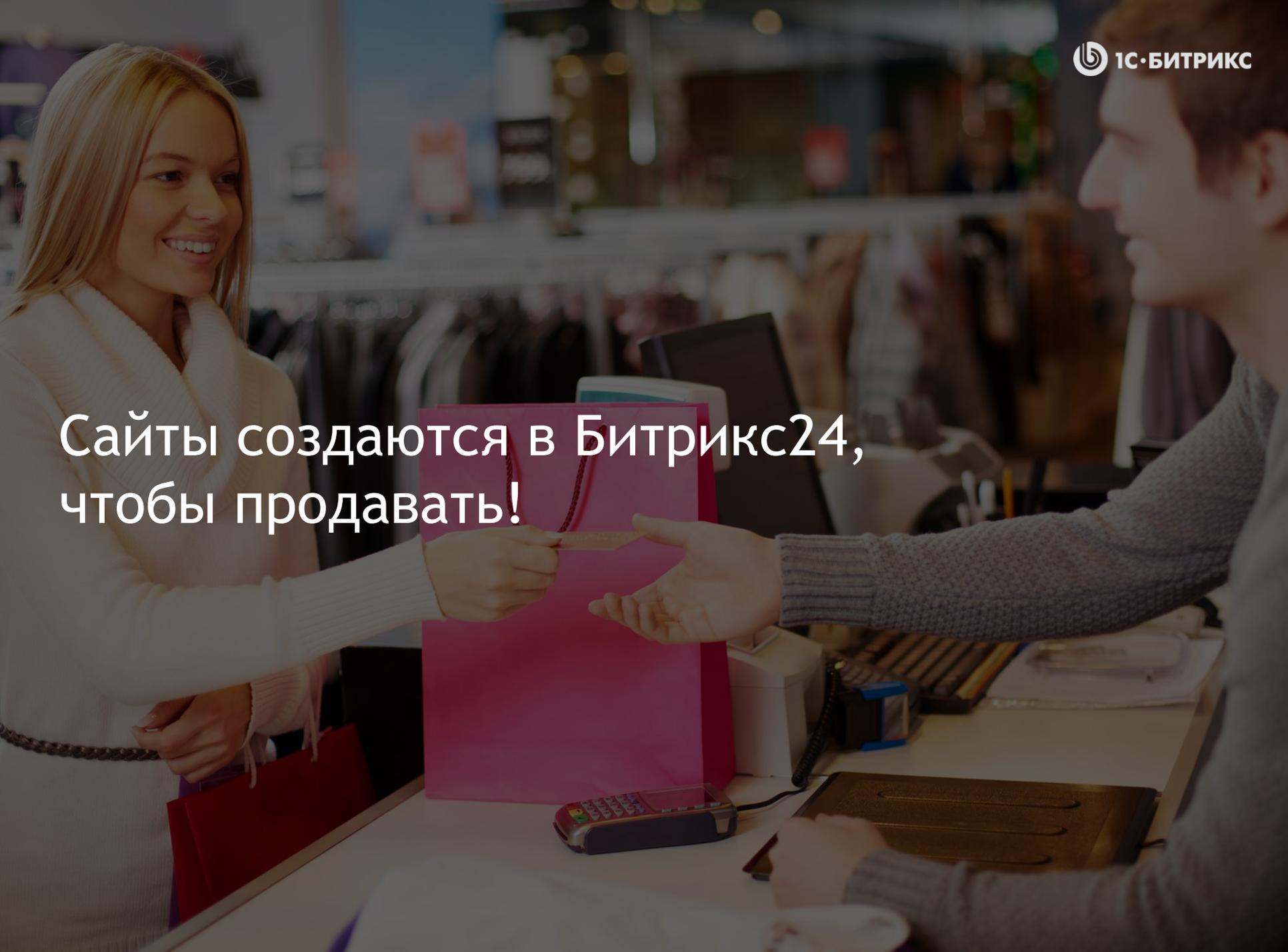
Правило №2

Создайте сайт
сразу в CRM

и он будет продавать



Сегодня сайт должен выполнять главную задачу - приводить клиентов



Сайты создаются в Битрикс24,
чтобы продавать!

Простой конструктор сайтов

Удобный выбор
нужных блоков

Визуальное
редактирование
контента



Адаптация под
мобильные устройства

Готовые шаблоны
сайтов

 бесплатные CRM-формы

 бесплатный онлайн-чат

 бесплатный обратный
ЗВОНОК

Обращения клиентов
автоматически заносятся в
CRM и попадают в работу
менеджерам

Все инструменты удержания клиентов



уже есть на сайте

Простые настройки сайта

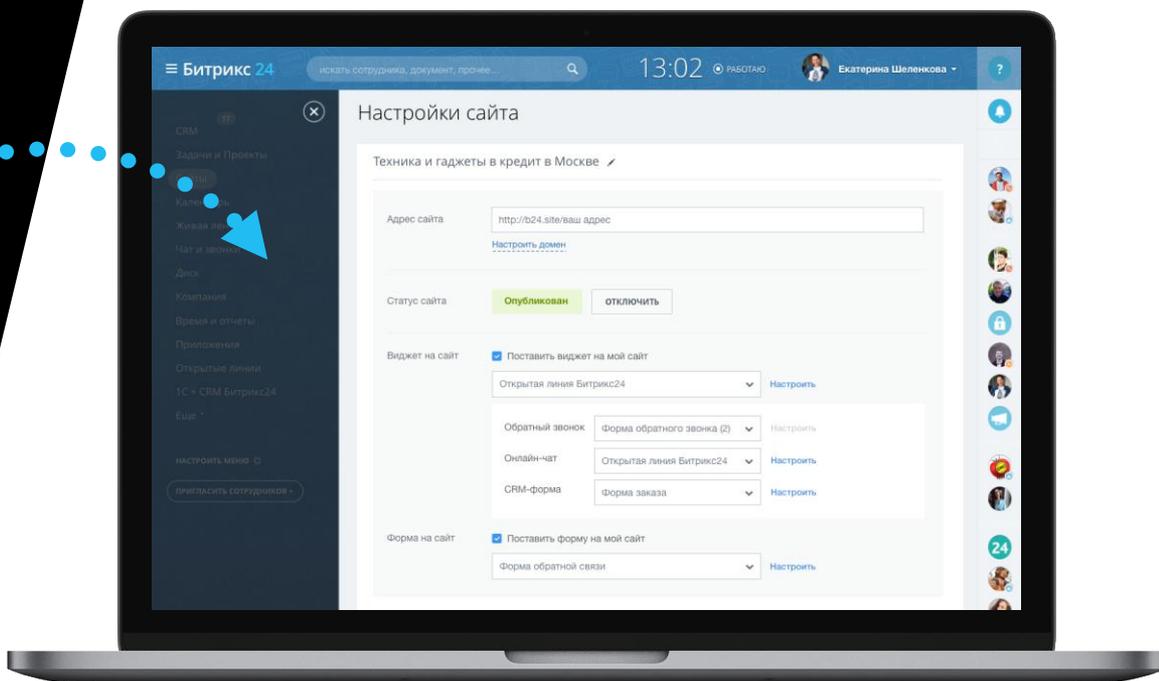
www SEO

Яндекс.Метрика

Google Analytics

Виджет на сайт

Индексация
поисковиками





Битрикс24[⌚] Сайты

помогают продавать



Очень простой
конструктор
сайтов



Адаптация под мобильные
устройства



SEO: оптимизация
под поисковики



Бесплатный хостинг



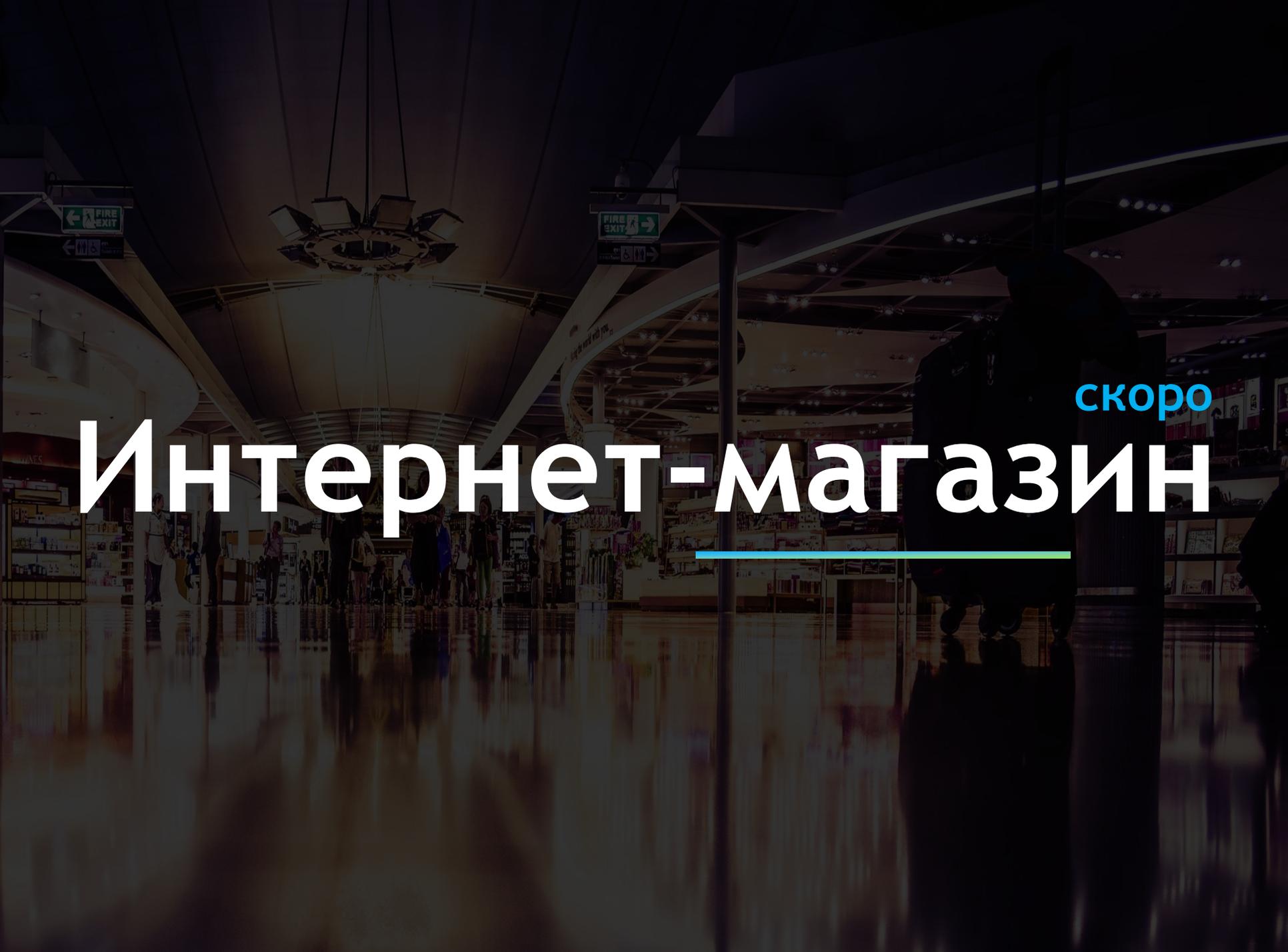
Сайт как
часть CRM



Все обращения клиентов с
сайта сразу становятся
контактами и сделками



Бесплатно на сайте:
Онлайн-чат
Обратный звонок
CRM –формы



скоро

Интернет-магазин

Конкуренция в онлайн растет



Цена привлечения клиента
растет



Окупаемость становится
возможной только при росте LTV

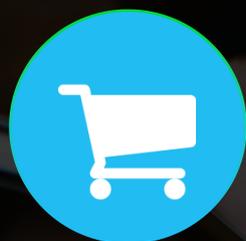


Повторные продажи одному
покупателю



Без CRM не построить
отношения с клиентом

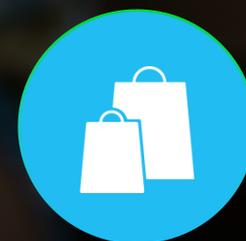
Коммуникации с клиентами



Заказ



Интернет-магазин

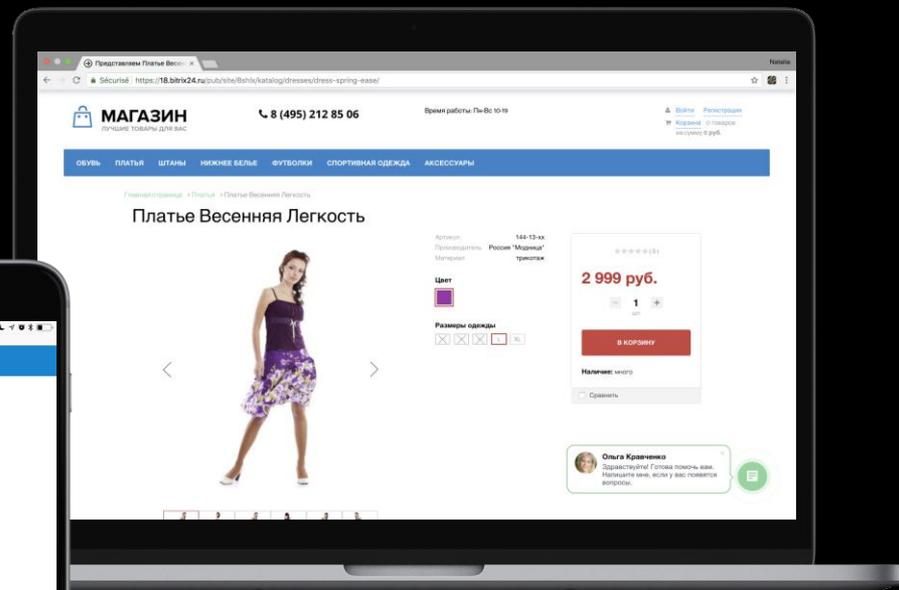
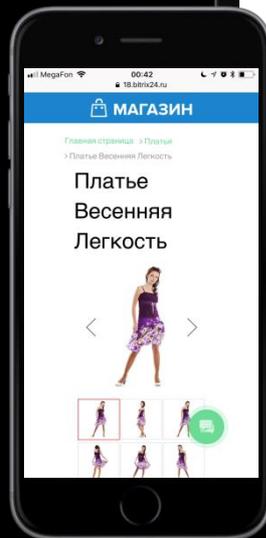


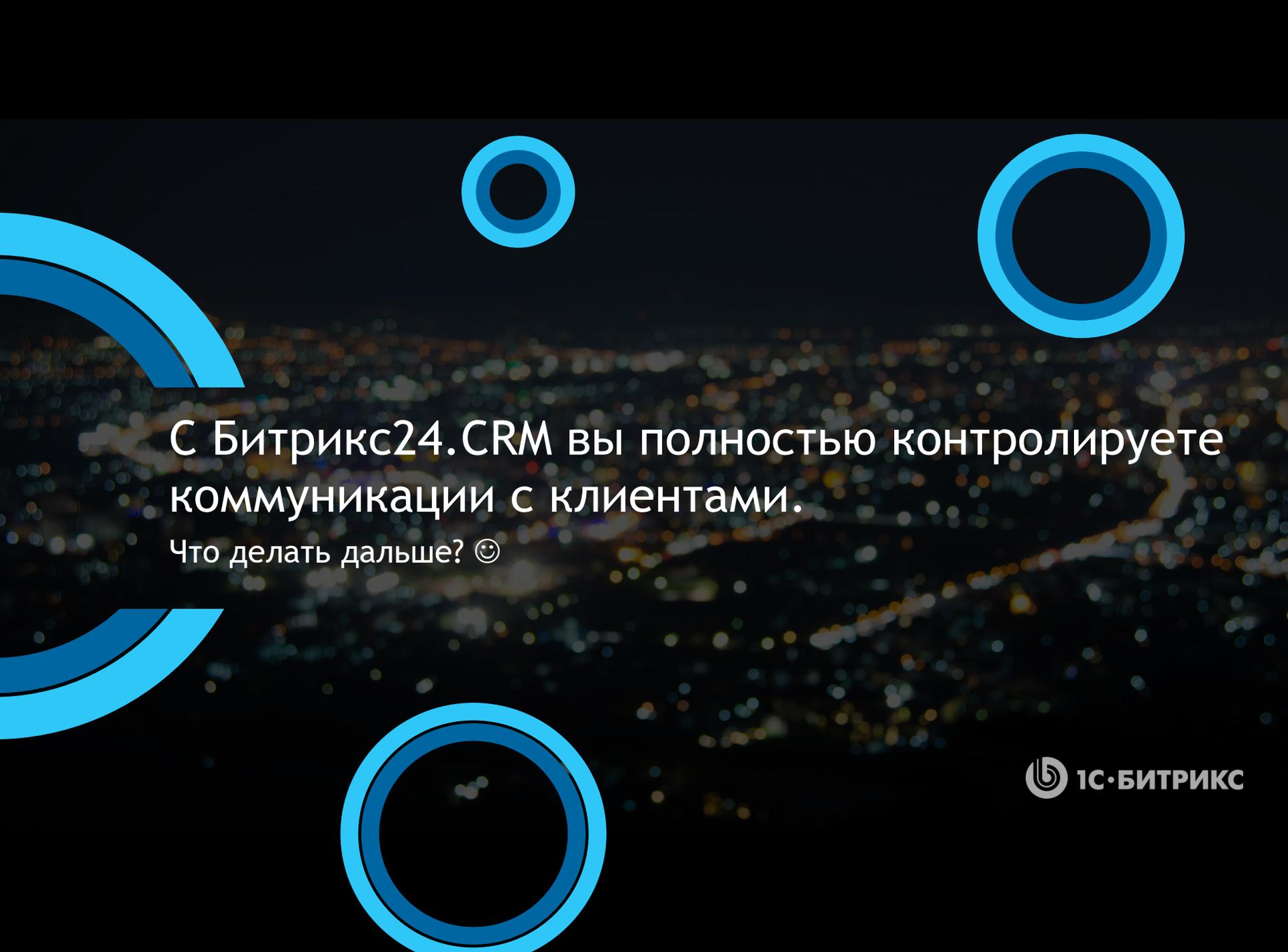
Интернет-магазин

Сегодня все коммуникации проходят где угодно, но не в заказе

Начните продавать через 15 минут!

-  Быстро и легко! Доступно даже для непрофессионала
-  Вы получаете готовый интернет-магазин
-  Идеально работает с мобильных устройств





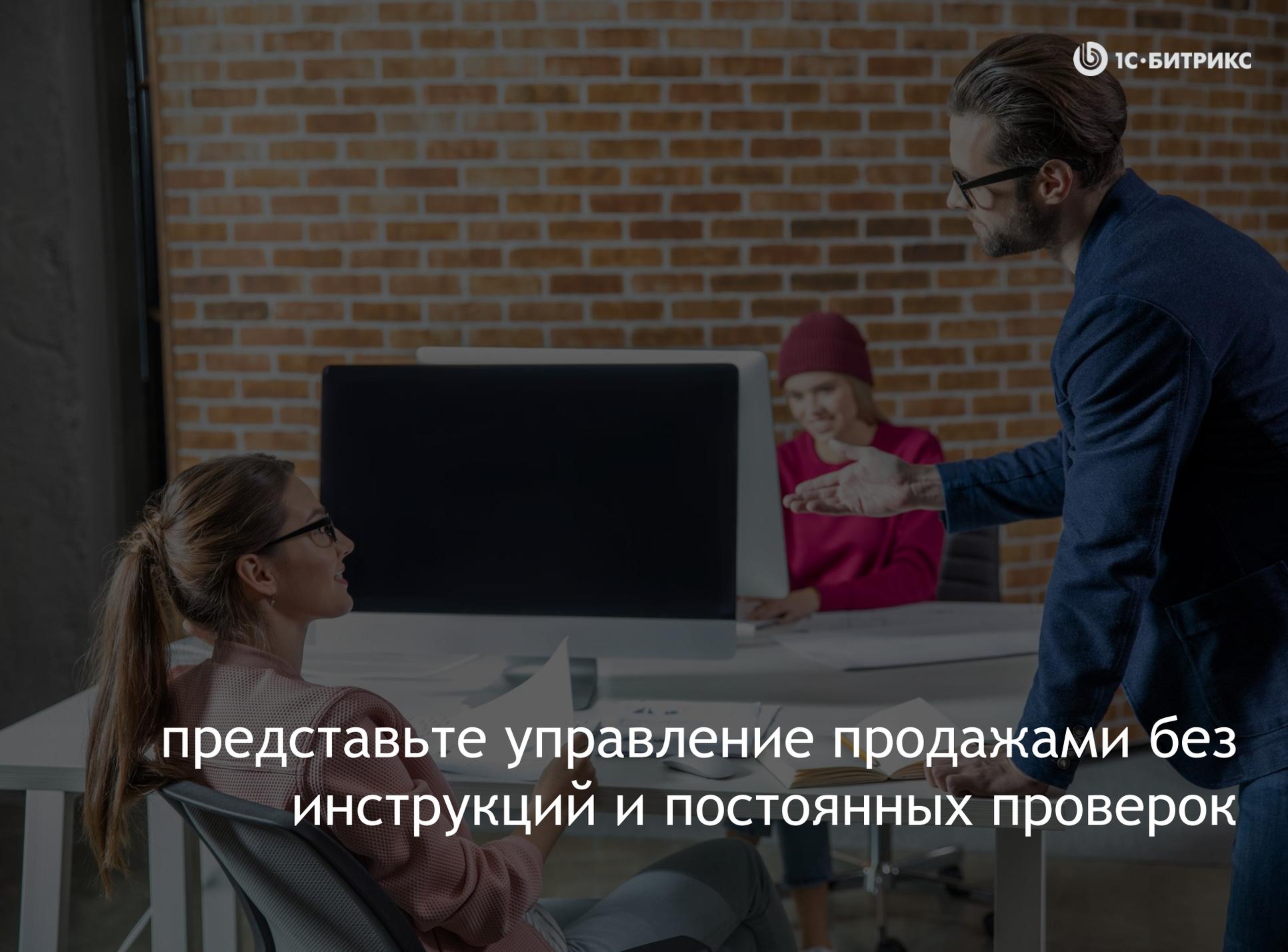
С Битрикс24.CRM вы полностью контролируете
коммуникации с клиентами.

Что делать дальше? 😊

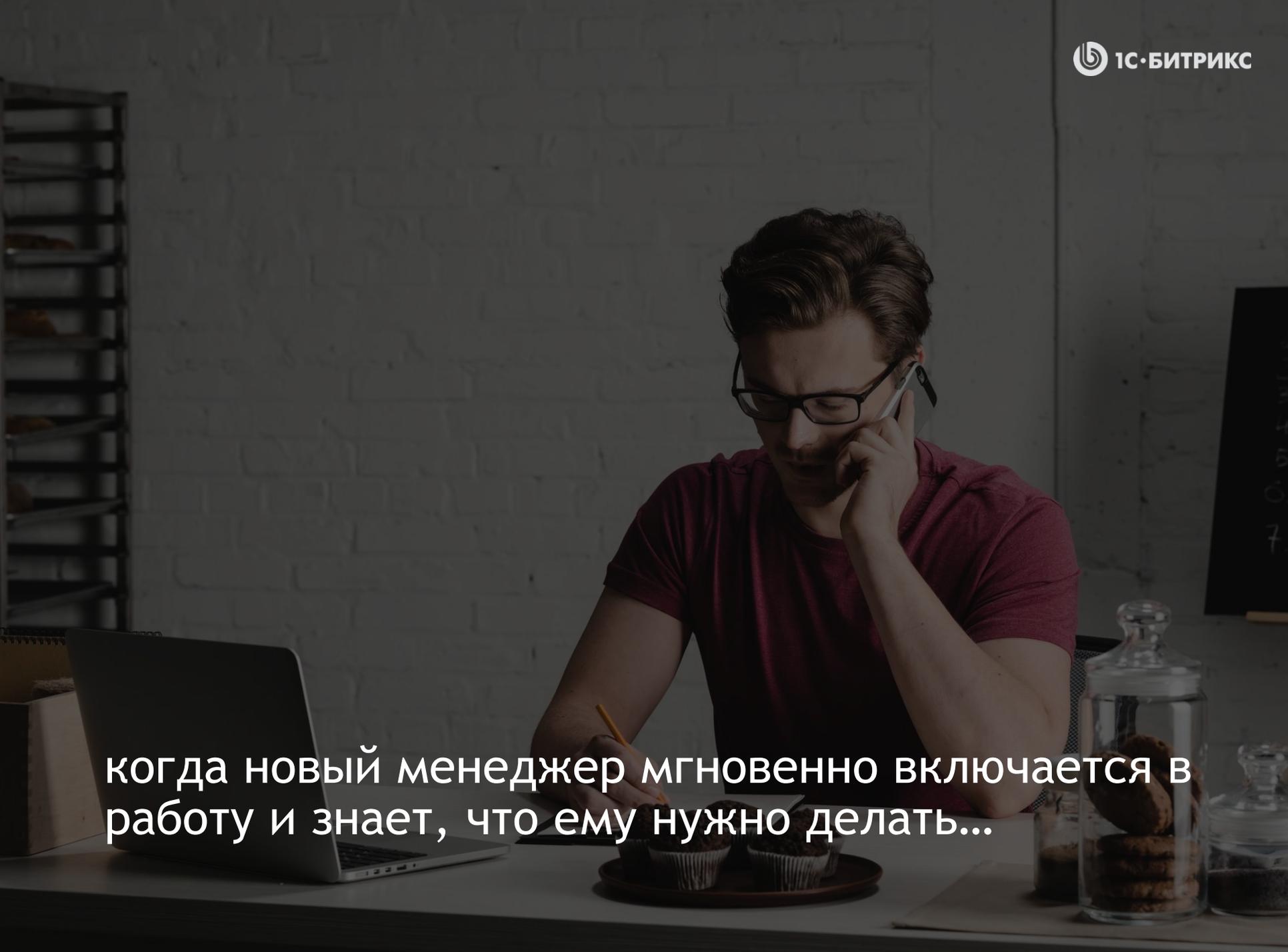
Правило №3

Следуйте
подсказкам CRM

просто следите за счетчиками

A dimly lit office scene with a brick wall background. A man in a dark suit and glasses stands on the right, gesturing towards a woman in a pink sweater sitting at a desk on the left. Another woman in a red sweater is seated at a computer in the background. The text is overlaid on the bottom half of the image.

представьте управление продажами без
инструкций и постоянных проверок



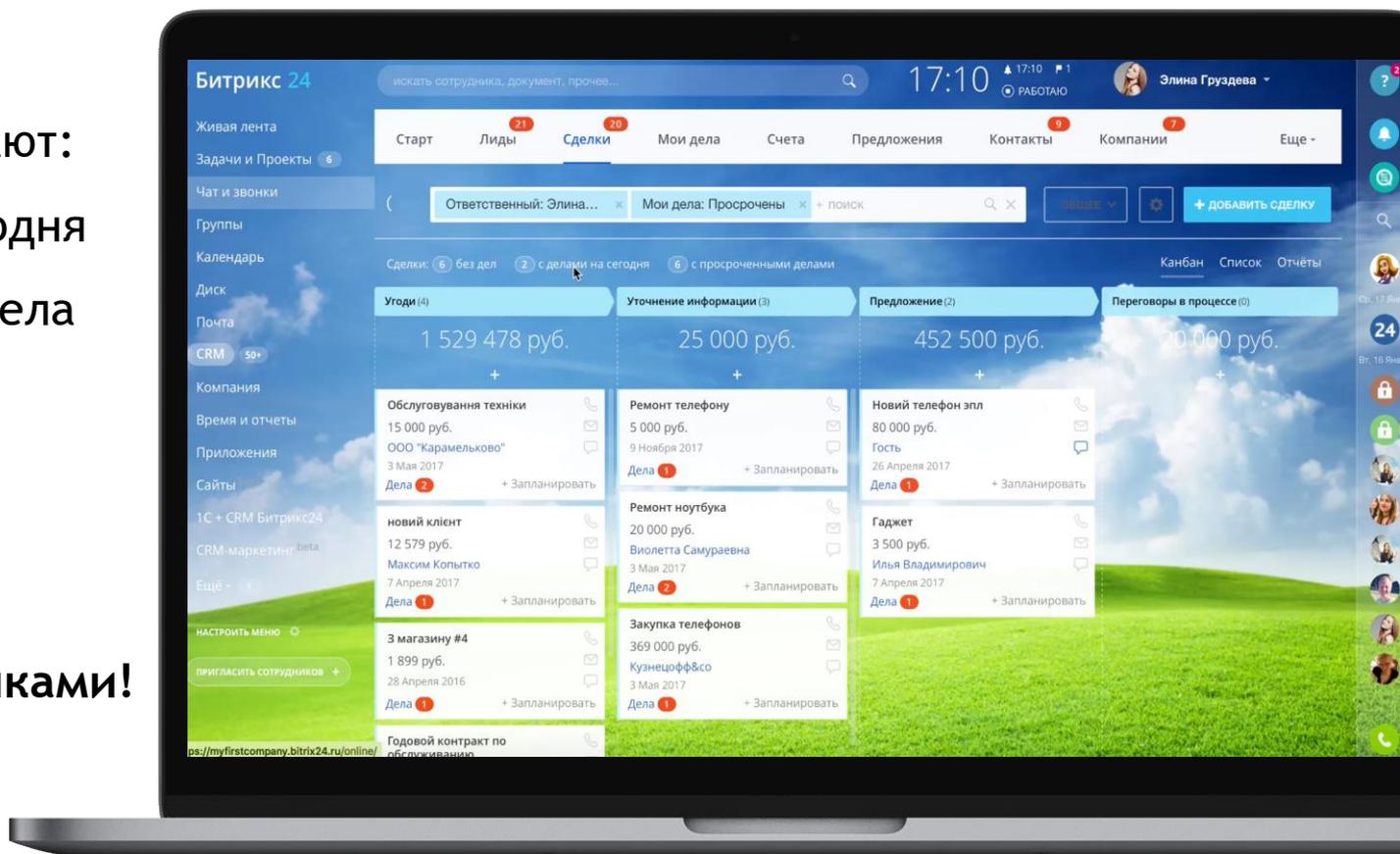
когда новый менеджер мгновенно включается в работу и знает, что ему нужно делать...

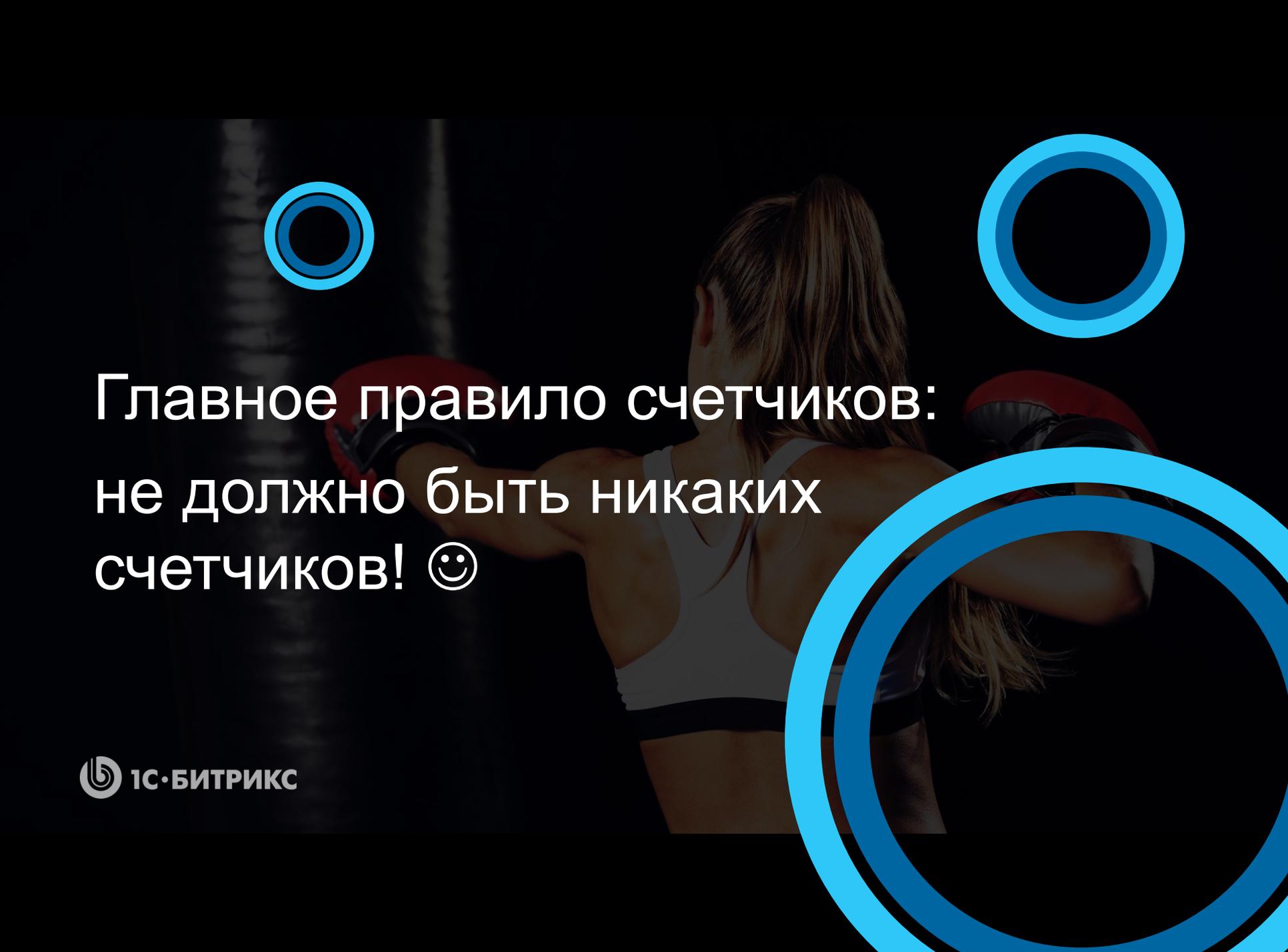
Счетчики в CRM

Счетчики показывают:

- все дела на сегодня
- просроченные дела
- сделки без дел

Не нужно учиться работать, просто следите за счетчиками!





Главное правило счетчиков:
не должно быть никаких
счетчиков! 😊

Правило №4



Автоматизируйте продажи

включите роботы и триггеры

Менеджеры отдыхают, CRM работает всегда

1

CRM круглосуточно следит за всеми каналами коммуникации.

2

CRM автоматически фиксирует обращения и контакты клиентов.

3

Если менеджер не отвечает, CRM сохранит контакты и поставит задачу связаться позже.

ни один клиент не уйдет без ответа 

Когда контакты клиентов
попадают в CRM...

Включаются роботы 🤖



Роботы **для сотрудника**

Поставить задание сотруднику
Запланировать встречу
Запланировать звонок
Поставить на контроль
Отправить SMS

Сменить ответственного
Сменить стадию
Сообщение в Живую ленту
Уведомление
Удаление документа

Роботы для связи с клиентом

Информационный звонок

Отправить SMS

Отправить письмо

Сообщение в Открытую линию



Роботы

рекламы

Реклама в Facebook

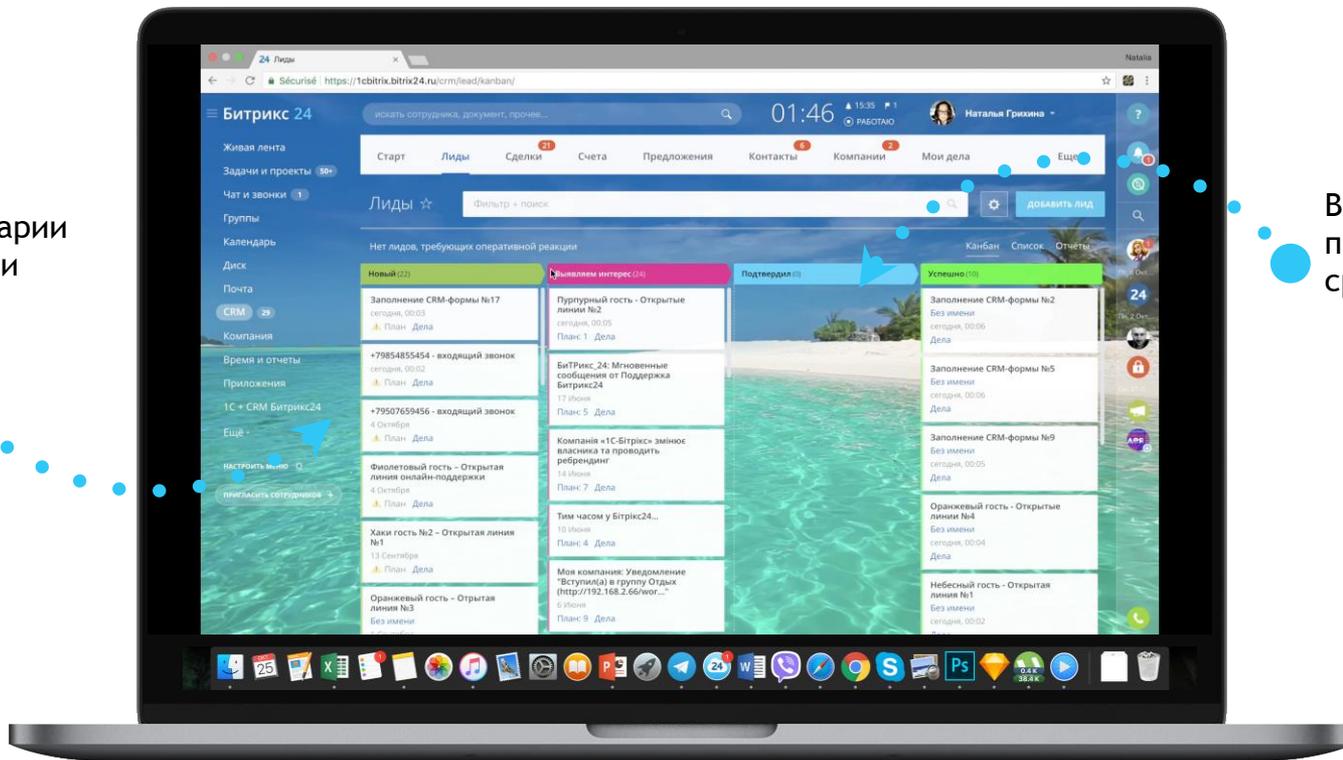
Реклама во ВКонтакте

Реклама в Google AdWords

Реклама в Яндекс

Настраивать роботов очень просто!

Выбирайте
готовые сценарии
автоматизации



Выберите условия,
при которых должны
срабатывать роботы

Битрикс24[⌚]

Новые возможности роботов и триггеров скоро

Забрать данные из контакта

Настройка времени и взять любую дату из свойства

Название робота

Смена стадии в обратную сторону

Пропуск праздничных и выходных

Отправить любую инфу про менеджера клиенту

Шаблоны писем из CRM-маркетинга

Копирование

Триггер на прочтение письма от робота (и на не-прочтение)

Контроль длины смс

Изменение всех полей, кроме связанных

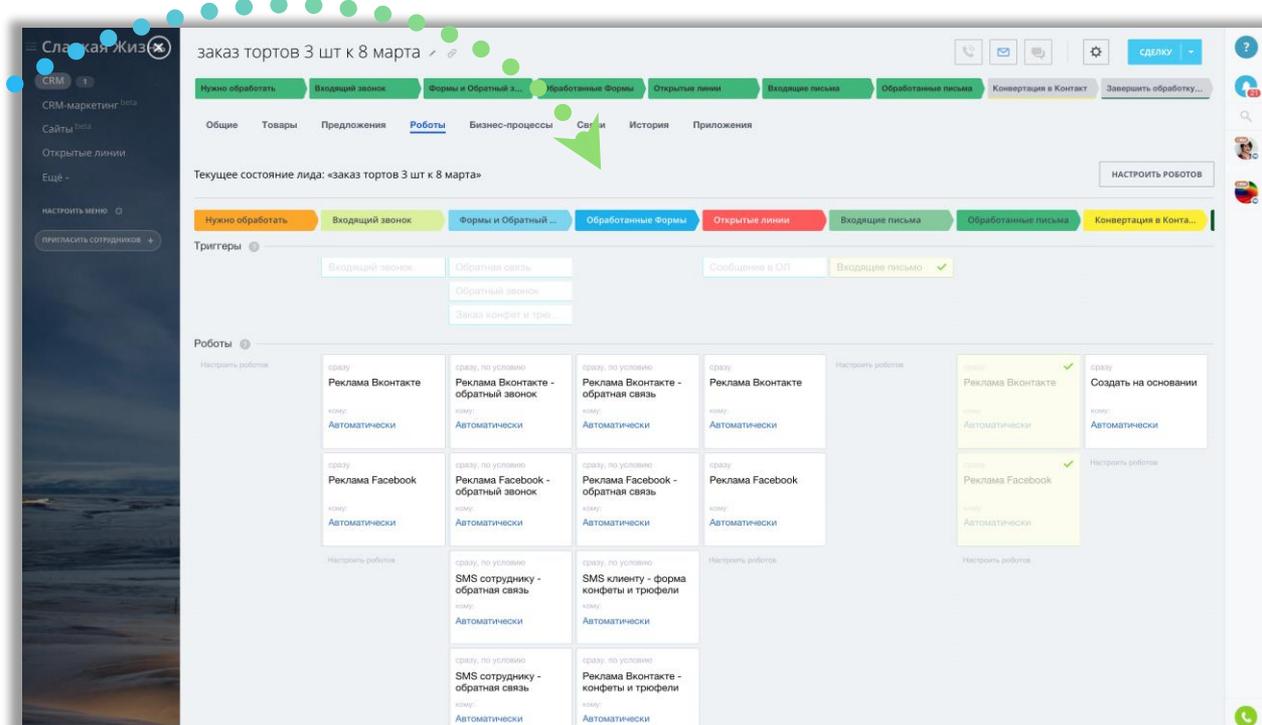
Робот ставит задачу по шаблону

Новый: отправка письма или смс менеджеру

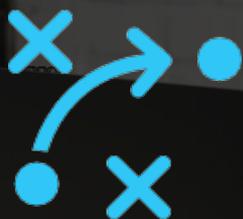
В условиях выбор CRM-формы

Триггер времени не-ответа на письмо

Робот контроля заполнения поля в форме



Просто научите CRM продавать



Выстройте свой
сценарий продаж



CRM сама будет вести
ваших менеджеров



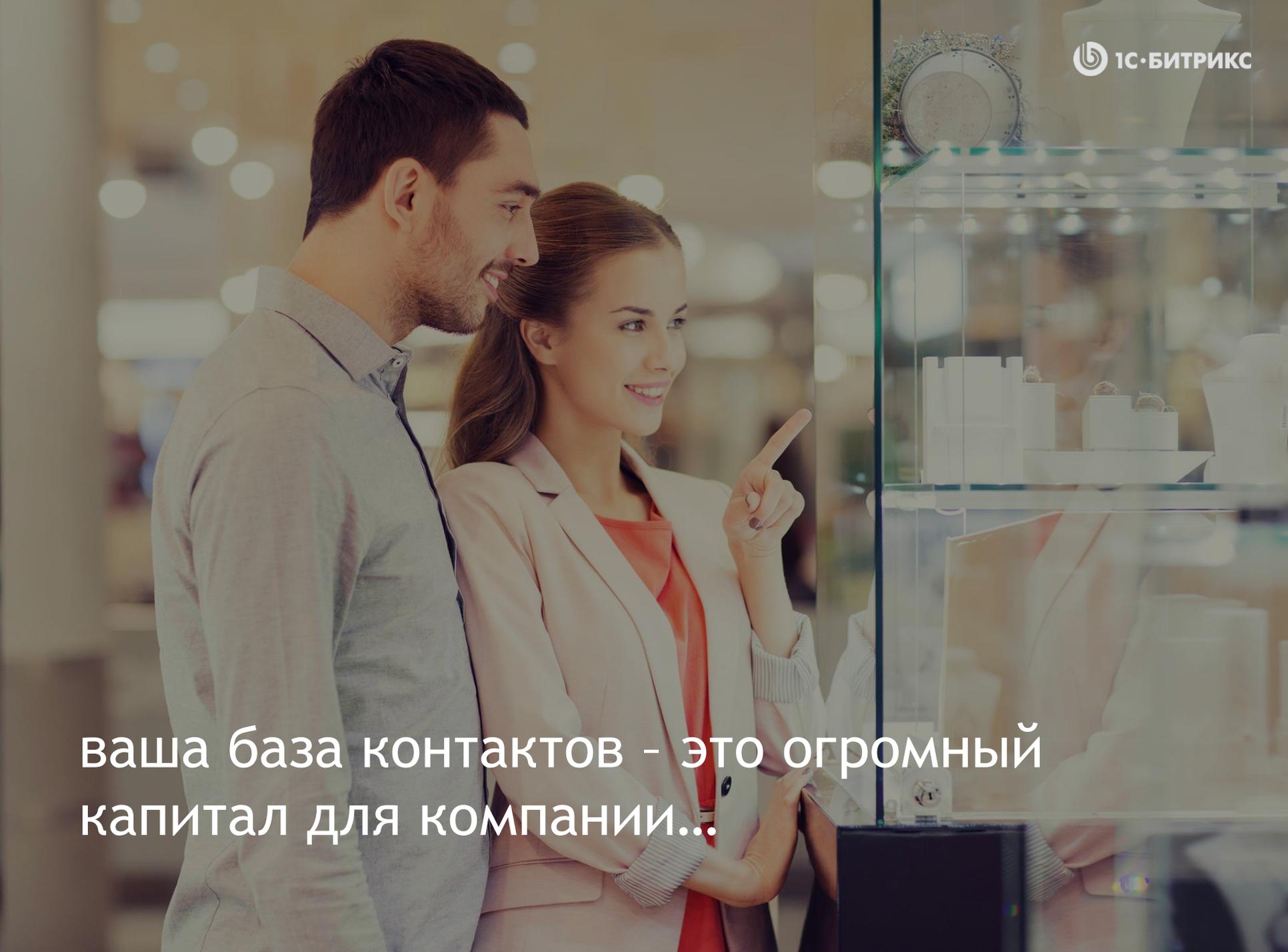
CRM сама будет
подсказывать, что
сделать и напоминать

Правило №5

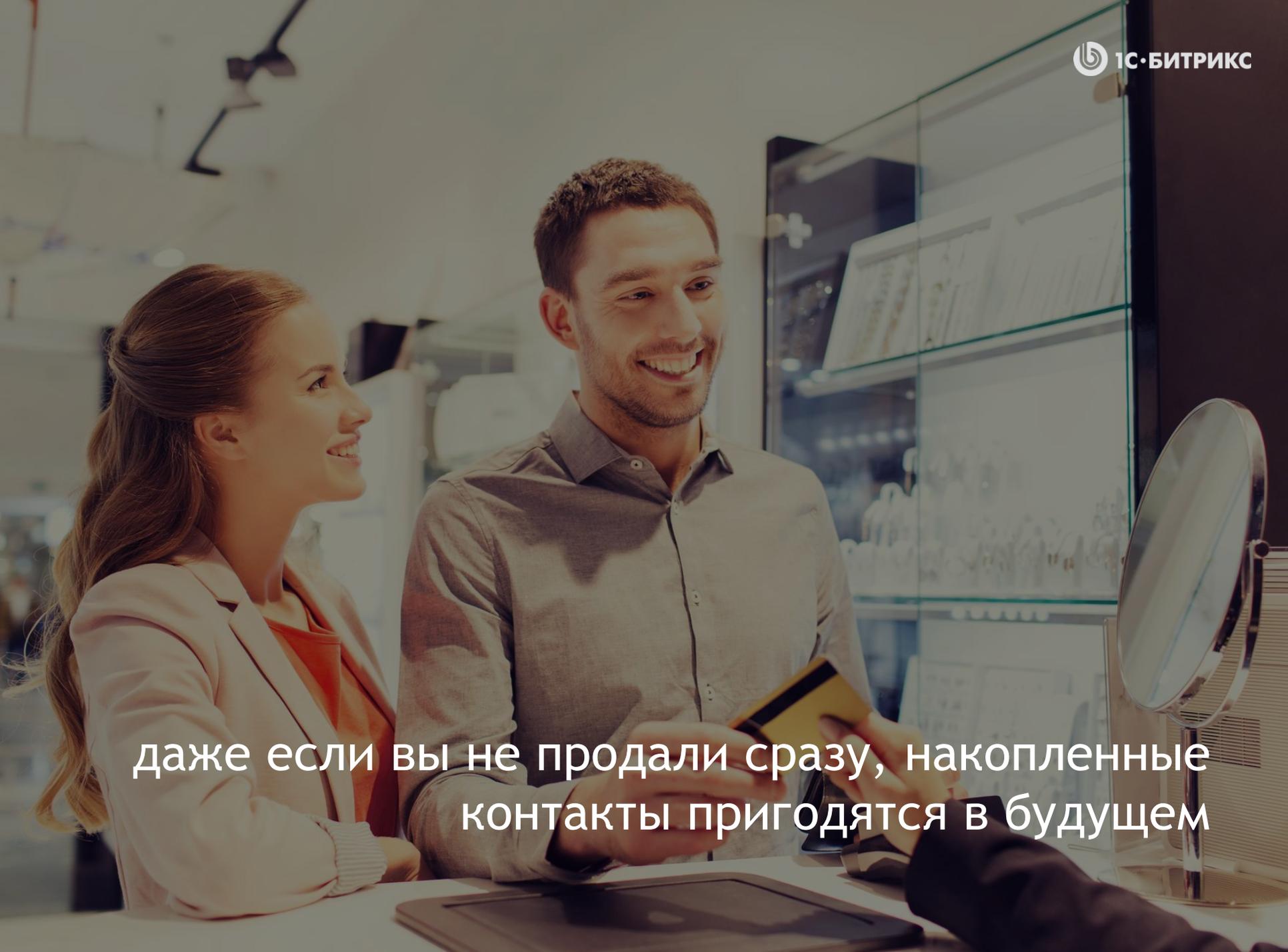


Работайте с
накопленной
клиентской
базой

включите CRM-маркетинг



ваша база контактов - это огромный капитал для компании...



даже если вы не продали сразу, накопленные
контакты пригодятся в будущем

Сегодня клиенты ожидают

- персонального отношения
- индивидуальных предложений и скидок
- что компания знает предпочтения своих клиентов

Сегментируйте аудиторию внутри CRM



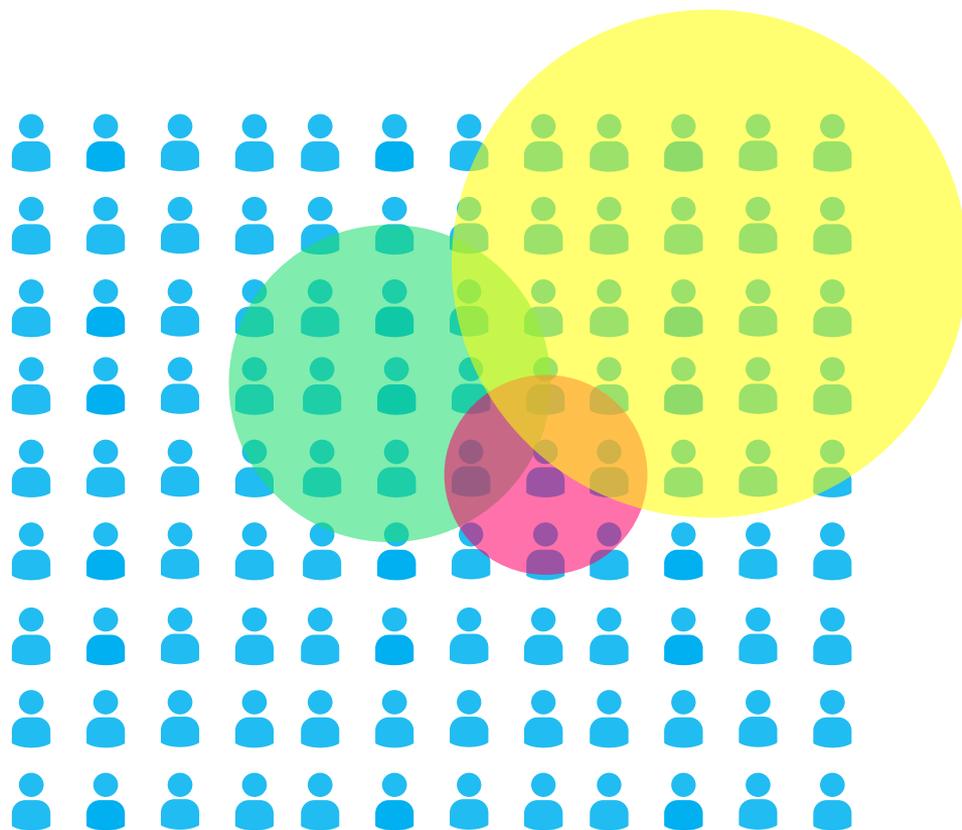
Динамические сегменты
пополняются автоматически



Статические сегменты
не меняются



Готовые сегменты
преднастроены в фильтре



Напоминайте клиентам о себе

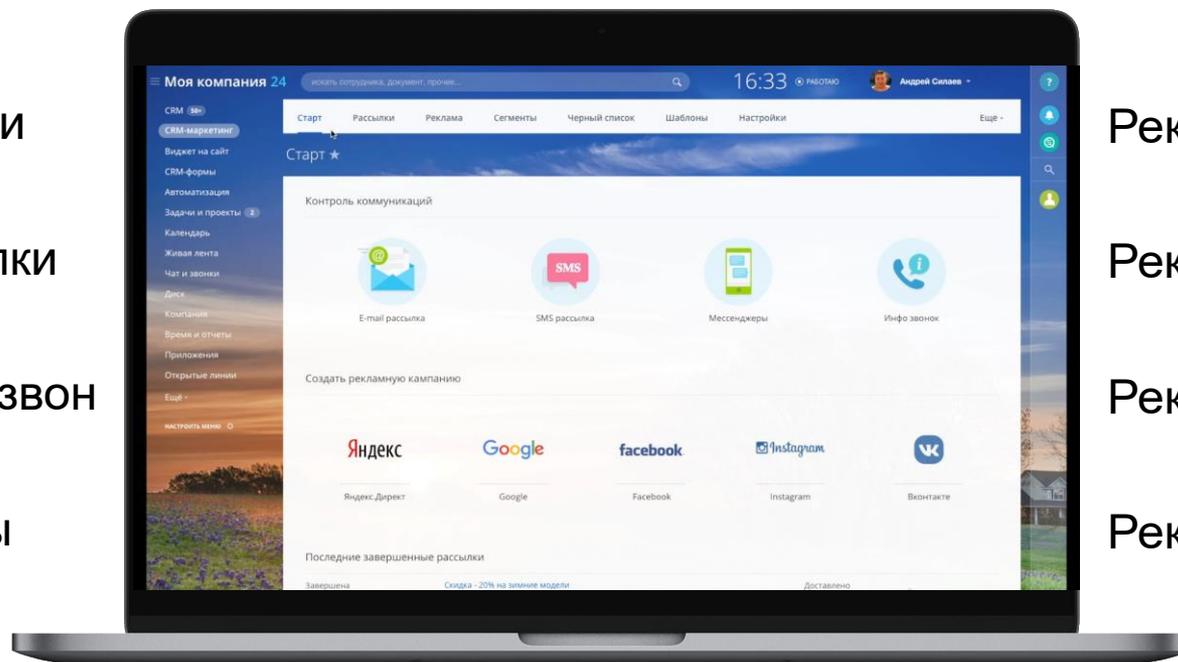
делайте персональные предложения

SMS рассылки

E-mail рассылки

Голосовой обзвон

Мессенджеры



Реклама Яндекс

Реклама Google Ad.

Реклама Вконтакте

Реклама Facebook

CRM-маркетинг

уже в бете!

помогает работать с накопленной базой клиентов



Повышайте конверсию в продажи

рассылка по тем, кто ни разу не покупал + реклама



Повышайте повторные продажи

рассылка по тем, кто 30 дней не покупал + реклама



Увеличивайте лояльность

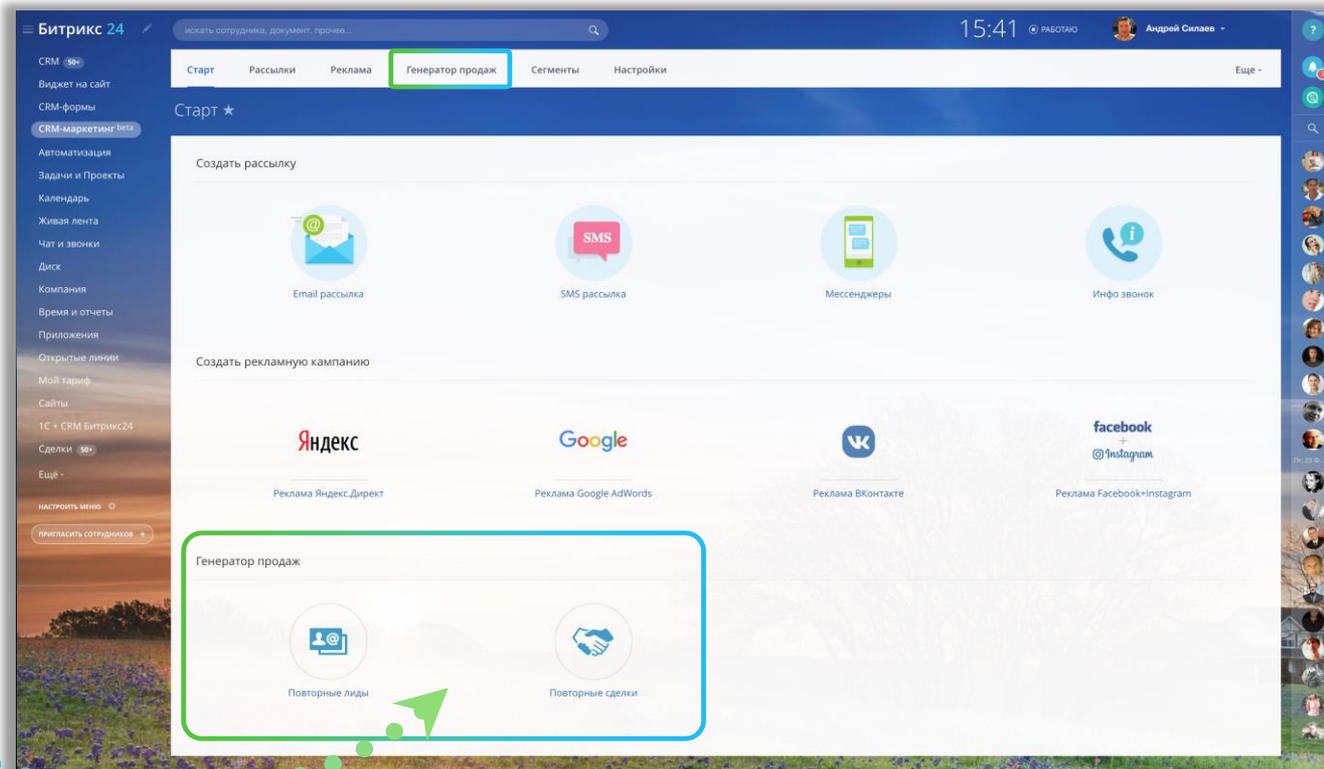
поздравление клиентам в день рождения sms+скидка 😊

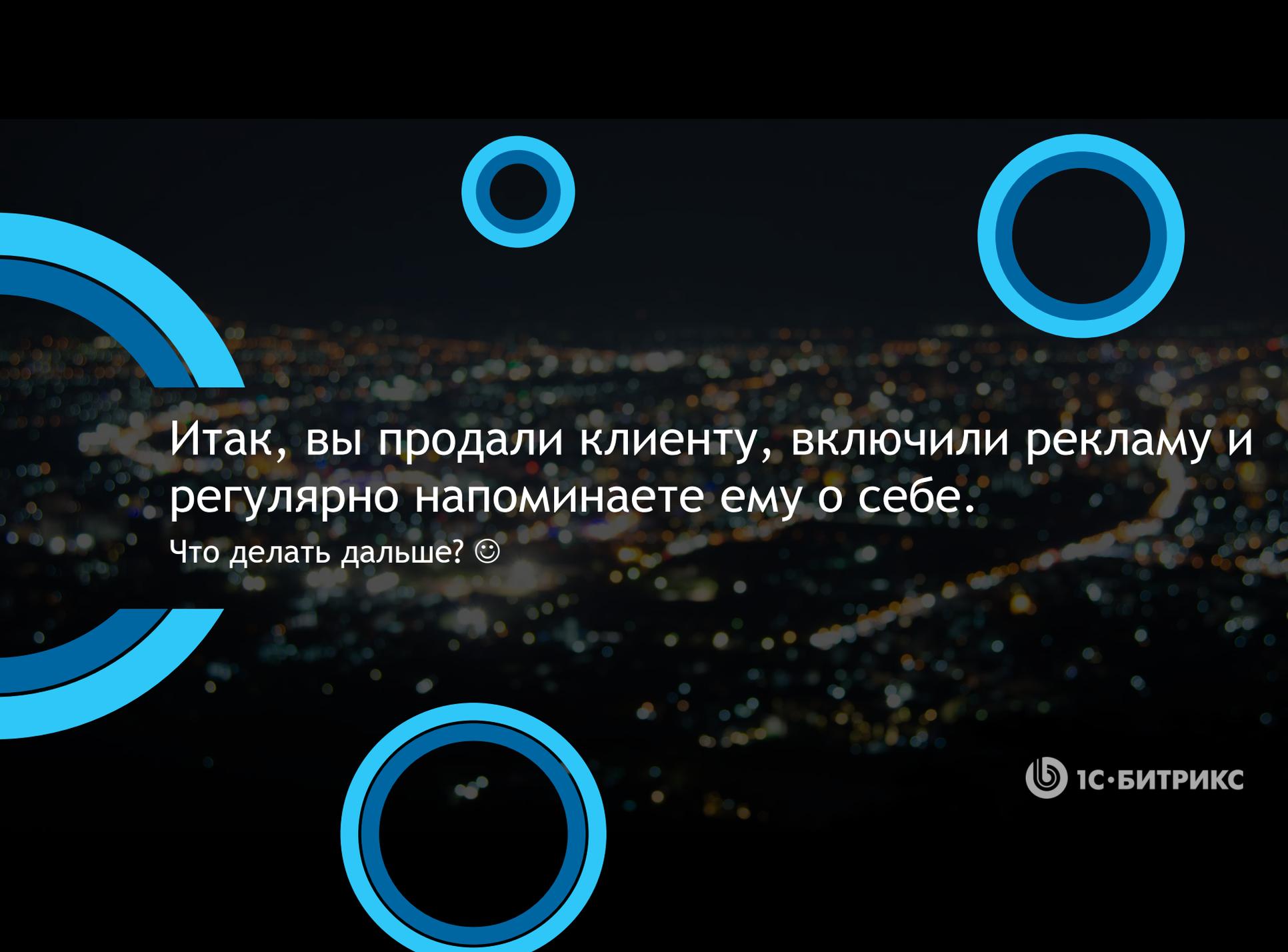
Генератор продаж скоро

Вы делаете выборку из базы клиентов.

По вашим сегментам Битрикс24 создает повторные лиды или сделки

CRM-маркетинг – именно тот инструмент, откуда удобно запускать повторные продажи





Итак, вы продали клиенту, включили рекламу и регулярно напоминаете ему о себе.

Что делать дальше? 😊

Правило №5



**Автоматизируйте
повторные
продажи**

продавайте клиентам СНОВА

1

Завершили сделку?
Запланируйте повторную
продажу в Битрикс24
через заданное время.

2

CRM создаст повторную
сделку и предложит
связаться с клиентом
снова, запустит
рекламу.

3

CRM покажет - сколько
вы зарабатываете на
первых и повторных
продажах.

Автоматизация повторных продаж

- Группы
- Календарь
- Диск
- Почта
- CRM 41
- Компания
- Время и отчеты
- 1С + CRM Битрикс24
- Сайты
- Приложения
- CRM-маркетинг beta
- Ещё -
- НАСТРОИТЬ МЕНЮ
- ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

Хаки гость №2 – Открытая линия №1

Туризм

☎️ ✉️ 💬 ⚙️ 🔄 СЧЁТ

Новая | Записался | **Предоплата** | Подготовка документов | Завершить сделку

- Общие
- Товары
- Предложения
- Счета
- Роботы**
- Бизнес-процессы
- Связи
- История
- Приложения

Настройка роботов для всех сделок данного направления

ПРОСМОТР

Новая | Записался | **Сделка провалена** | Сделка провалена

Триггеры ?

+ добавить

Роботы ?

через 3 дня

Контроль

кому: **Руководителю**

+ добавить

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов

Создать на основании

Выполнить: через 10 дней после предыдущего робота ?

Условие: Сделка закрыта равно да

Создать на основании: Счет Предложение

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

письмо

+ добавить

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов

ски

+ добавить

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА



Регулярная сделка

Битрикс 24

- Живая лента
- Задачи и Проекты 6
- Чат и звонки 1
- Группы
- Календарь
- Диск
- Почта
- CRM 50+
- Компания
- Время и отчеты
- Приложения
- Сайты beta
- 1С + CRM Битрикс24
- CRM-маркетинг beta
- Ещё 21

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Доступна для всех
да

Ответственный



Дмитрий Филаткин

ТОВАРЫ

изменить

Итого

0 руб.

РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА

Повторяемость



Ежемесячно



Создать сделку за

10

дней



до

30.01.2018

Повторять до:



Нет даты окончания



Дата окончания 30.01.2019



Завершить после 10 повторений

[Выбрать поле](#)

[Создать поле](#)

[Удалить раздел](#)

[Создать раздел](#)

[Приложения](#)



Создана сделка 13:33

Ремонт Айфона



СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Правило №5



Автоматизируйте аналитику

превращайте слабые места в сильные

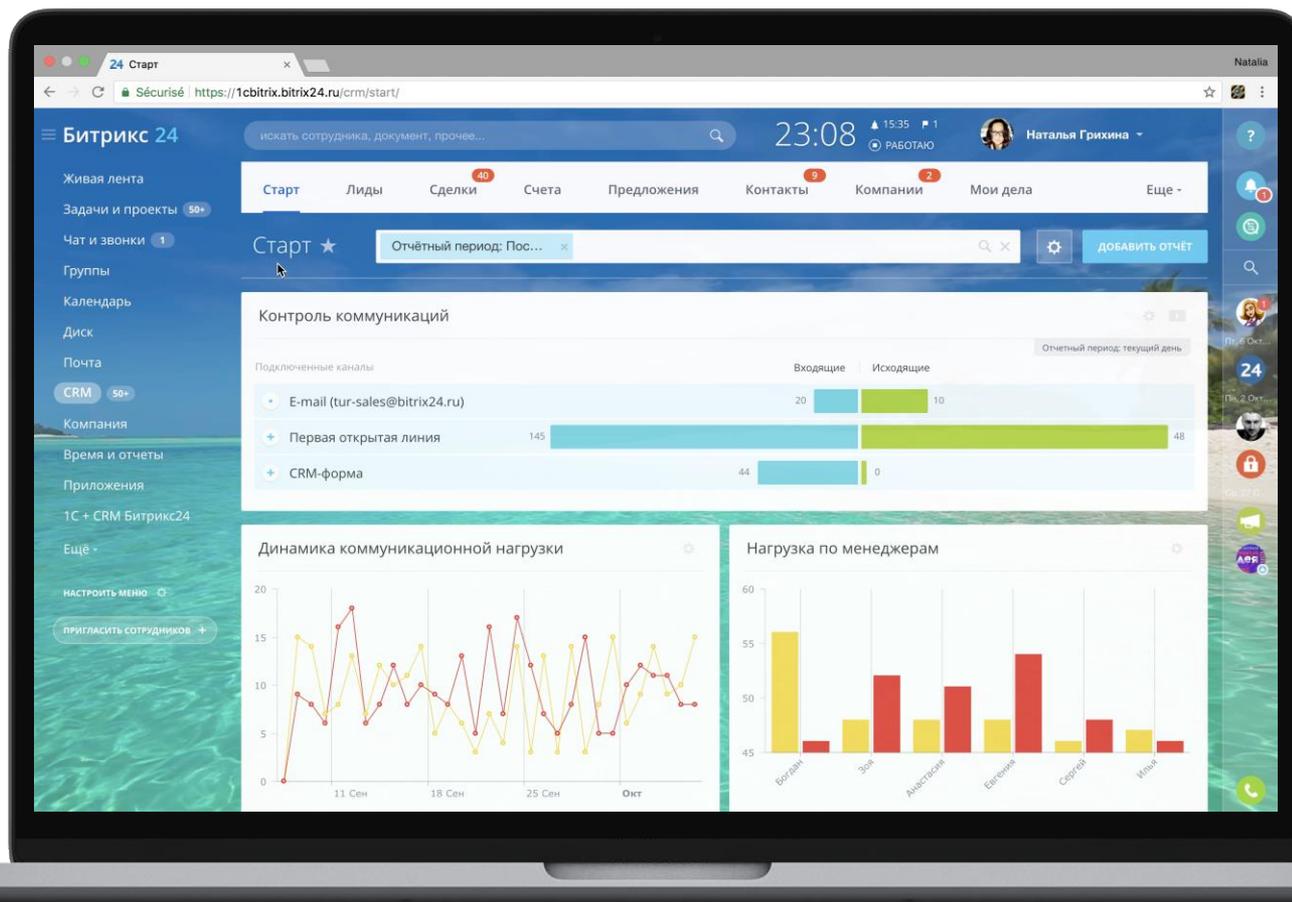
СтартCRM

Нагрузка по каналам

Нагрузка по менеджерам

Новые клиенты

Статистика по счетчикам





CRM показывает, на каких этапах вы теряете клиентов и деньги.

Анализируйте воронку, исправляйте слабые места и повышайте конверсию.

Воронка продаж

Отчеты в открытых линиях

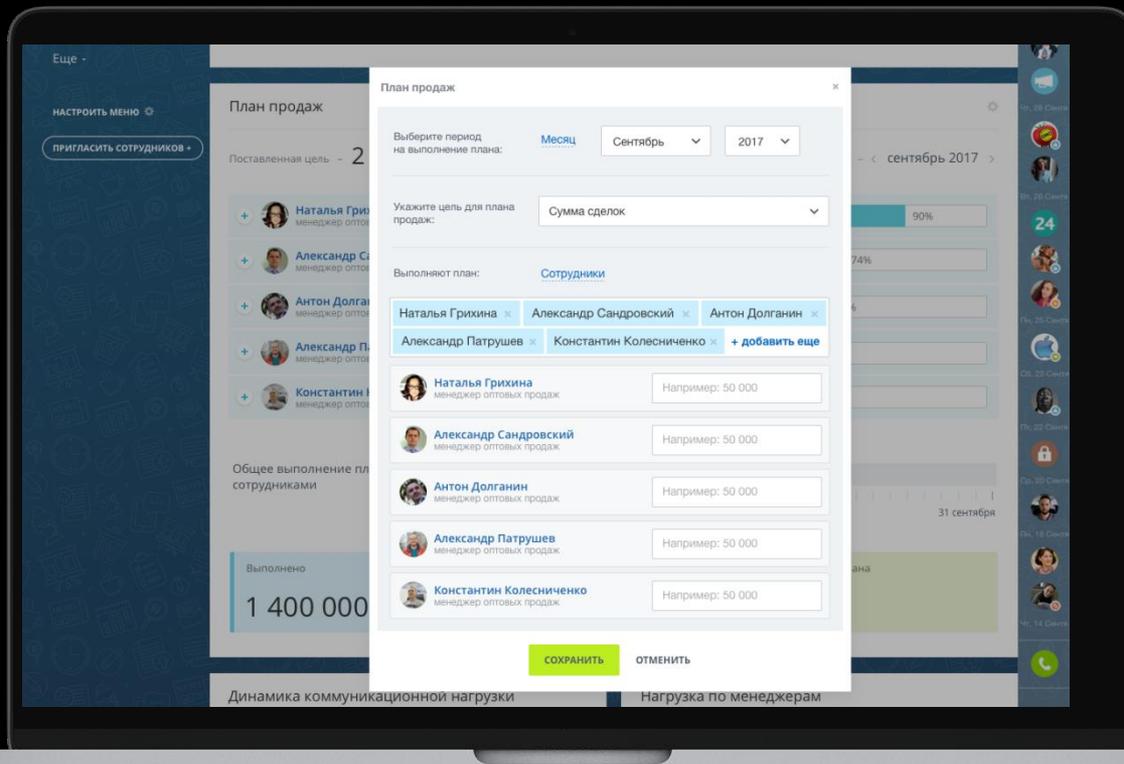


Оценивайте качество
и скорость работы с
клиентами:

время ответа
оценки клиентов
и т.д.



План продаж



Ставьте **цель** каждому сотруднику, отделу или всей компании

Ставьте план по **деньгам** или **количеству сделок**

Следите за скоростью выполнения плана

компаний создали свой Битрикс24

3 000 000



Малый
бизнес



Агентства и
бизнес-школы



Розничная
торговля



B2B
продажи



Сфера
услуг



Предприятия

Битрикс24[⌚] Enterprise



СКОЛЬКО СТОИТ?

Популярный

Проект

для небольших компаний и начинающего бизнеса

 12  5 Гб

Бесплатно

Проект+

для тех, кто ведет активные продажи

 24  24 Гб

1190 руб.
мес.

Команда

для тех, кто автоматизирует бизнес-процессы

 50  100 Гб

5990 руб.
мес.

Компания

для тех, кто контролирует эффективность работы

 ∞  ∞

11990 руб.
мес.

Новый тариф CRM+ всего за 2990 р/мес
Все возможности CRM для 6 сотрудников

Обсудим? 😊

bitrix24.ru

Создайте свой
Битрикс24 прямо
сейчас 😊



ФАМИЛИЯ ИМЯ СПИКЕРА
ДОЛЖНОСТЬ, КОМПАНИЯ