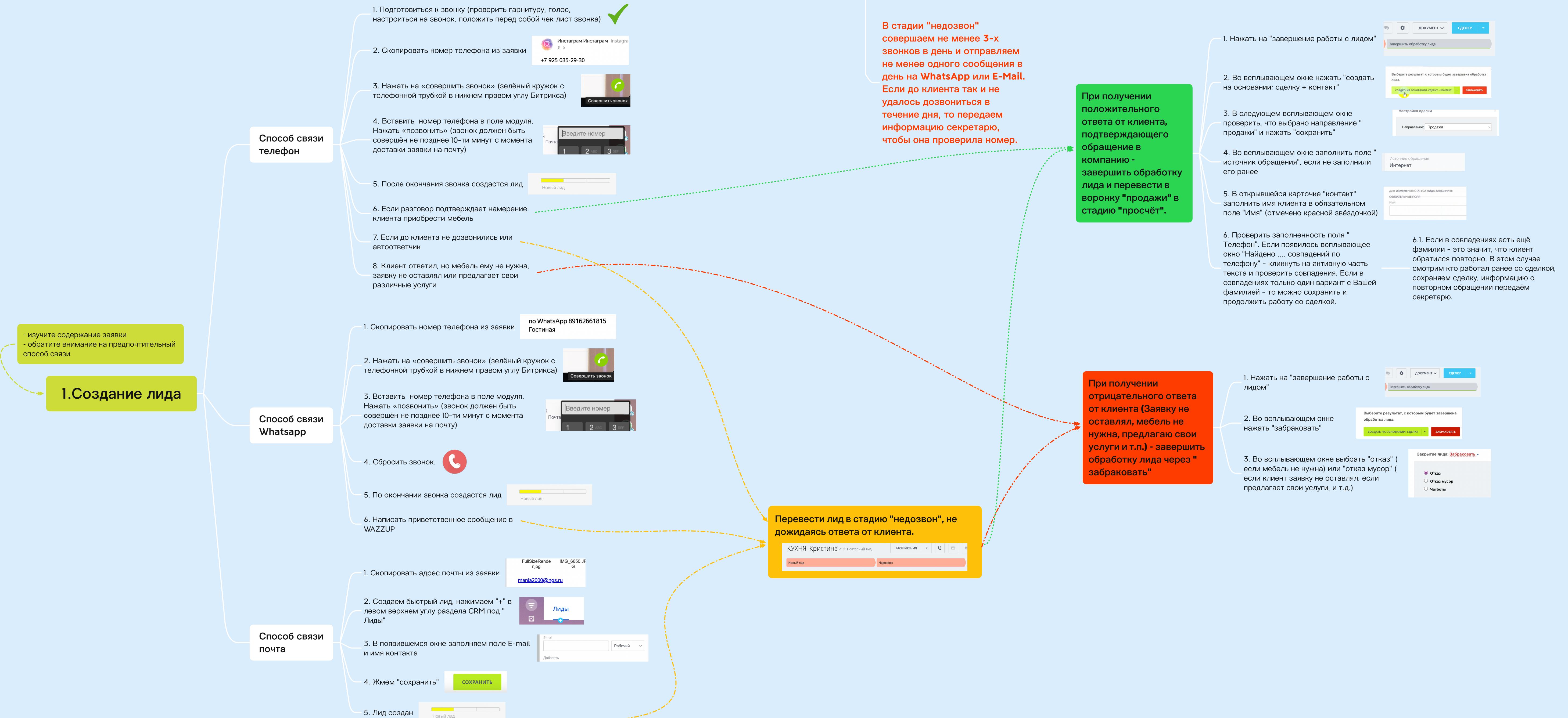



НОВЫЙ ЛИД

НЕДОЗВОН

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ С ЛИДОМ





ВАЖНО!!!
Стадия "предзамер" и последующие стадии являются невозвратными.
Вернуть сделку в стадии "ПЕРЕНОС" или "ПРОСЧЁТ" невозможно!!!



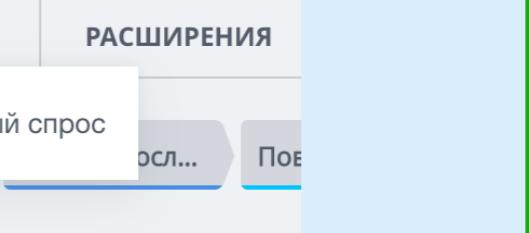
В стадию "предзамер" попадают сделки, в которых по результатам презентации или дальнейших переговоров клиент принял решение о записи на замер, но дата замера более чем через три дня от даты принятого решения. В стадию "предзамер" сделка может быть переведена как из стадии "просчёт" (если клиент принял решение непосредственно в ходе презентации), так и из стадии "перенос" (если клиент принял решение через некоторое время после презентации стоимости).

ПРЕДЗАМЕР

79912084543 - Исходящий звонок

Просчет Перенос Предзамер Замер

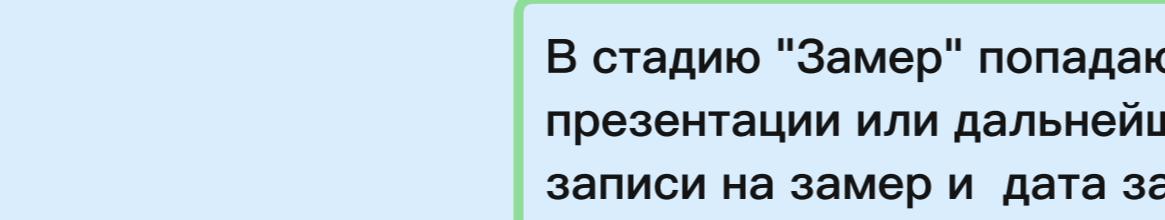
Дата замера более чем через три дня от даты, когда осуществлена запись на замер.
Если дата замера более чем через 32 дня - перевести сделку в направление "Отложенный спрос".



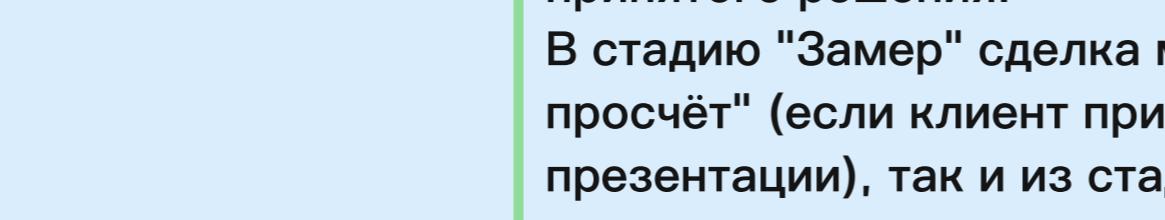
1. В разделе "О сделке" заполнить поле "Город, улица, дом, квартира, подъезд, этаж, домофон". Все перечисленные атрибуты адреса замера должны быть указаны.



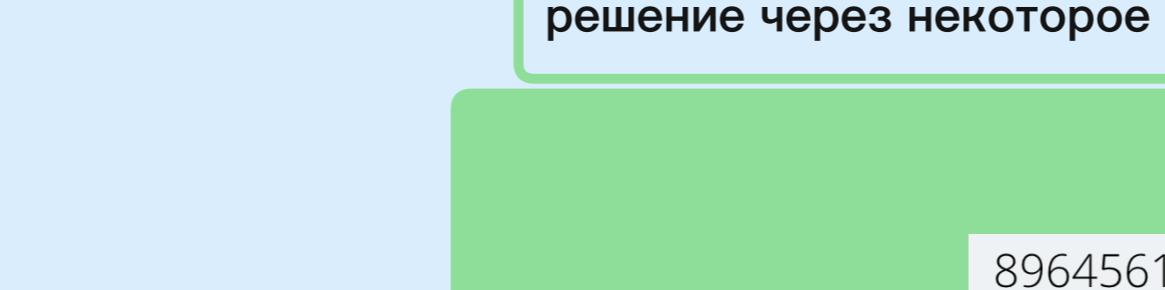
2. В разделе "Замер" заполнить поле "Предполагаемая дата замера".



3. В разделе "Замер" заполнить поле "Видеосъёмка разрешена", предварительно получив от клиента разрешение или отказ.



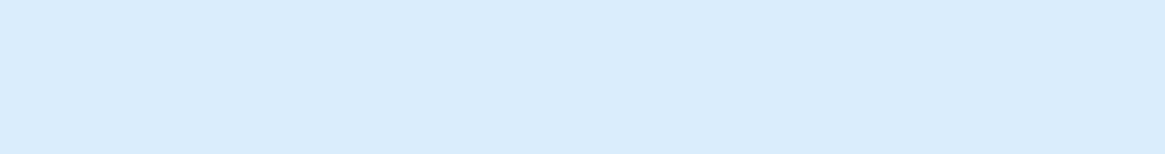
4. Создать соответствующую запись в программе "Учёт клиентов", заполнив в ней все обязательные поля. Поля "предполагаемая дата замера" и "сумма предварительно просчёта" должны совпадать в сделке и в учёте клиентов.



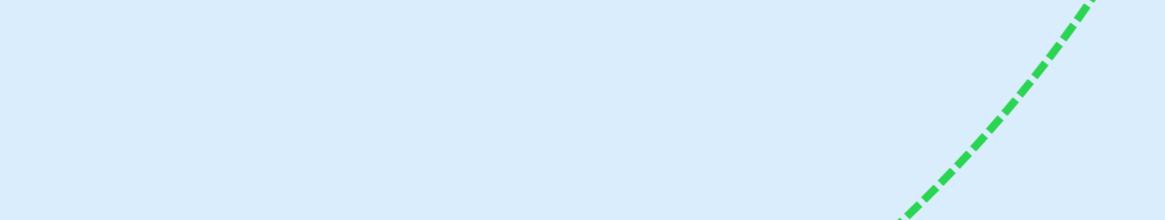
5. Создать в сделке дело "связаться с клиентом и подтвердить дату замера". Дата для дела - за три дня до предполагаемой даты замера.



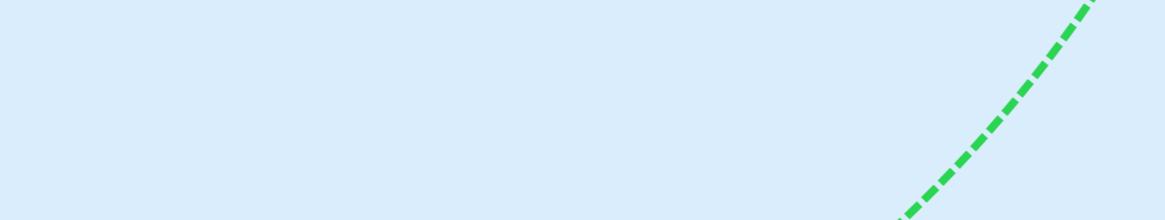
6. За три дня до предполагаемой даты замера связаться с клиентом.



7. Если клиент переносит дату замера - оставить сделку в стадии "Предзамер", исправить дату предзамера в сделке и в "учёте клиентов", создать новое дело в соответствии с п.5. Если дата предзамера более чем через 32 дня от даты назначения - перевести сделку в направление "Отложенный спрос".



8. Если клиент отказывается от дальнейшей работы - выяснить причину, отработать возражения. Если всё равно отказывается - закрыть сделку, как проигранную.



8. Если клиент подтвердил дату замера - перевести сделку в стадию "Замер".



В стадию "Замер" попадают сделки, в которых по результатам презентации или дальнейших переговоров, клиент принял решение о записи на замер и дата замера менее чем через три дня от даты принятого решения.

В стадию "Замер" сделка может быть переведена как из стадии "просчёт" (если клиент принял решение непосредственно в ходе презентации), так и из стадии "перенос" (если клиент принял решение через некоторое время после презентации стоимости).

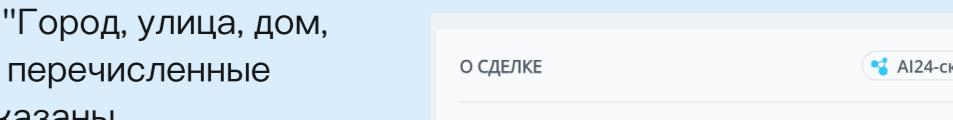
ЗАМЕР

89645615229 - Исходящий звонок

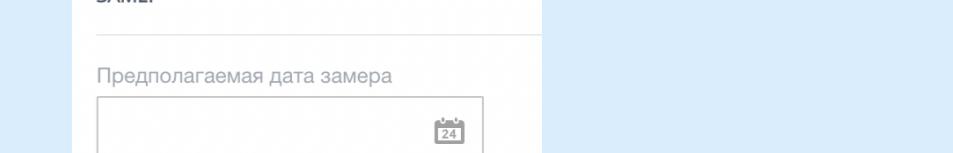
Просчет Перенос Предзамер Замер

Дата замера через три дня или менее от даты, когда осуществлена запись на замер.

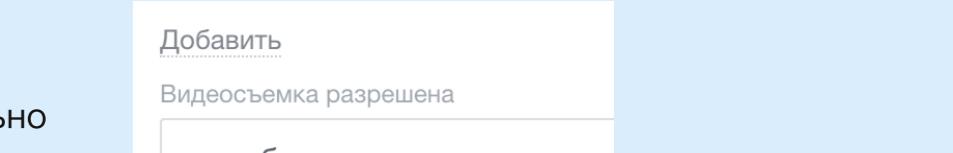
1. В разделе "О сделке" заполнить поле "Город, улица, дом, квартира, подъезд, этаж, домофон". Все перечисленные атрибуты адреса замера должны быть указаны.



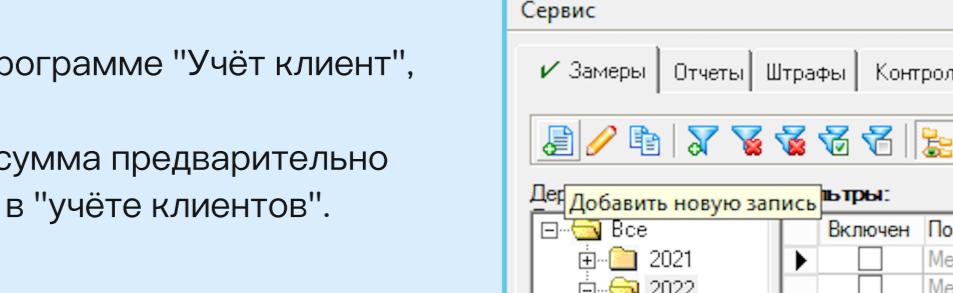
2. В разделе "Замер" заполнить поле "Предполагаемая дата замера".



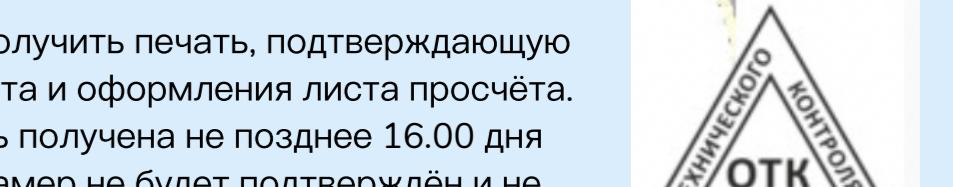
3. В разделе "Замер" заполнить поле "Видеосъёмка разрешена", предварительно получив от клиента разрешение или отказ.



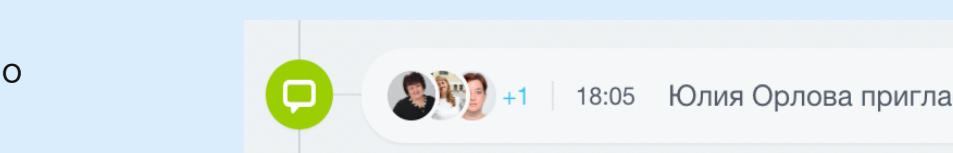
4. Создать соответствующую запись в программе "Учёт клиентов", заполнив в ней все обязательные поля. Поля "предполагаемая дата замера" и "сумма предварительно просчёта" должны совпадать в сделке и в учёте клиентов.



5. Пригласить членов технолога, получить печать, подтверждающую правильность предварительного проёта и оформление листа проёта. Важно! Печать технолога должна быть получена не позже 16:00 для заключения замера. В противном случае замер не будет подтверждён и не состоится.



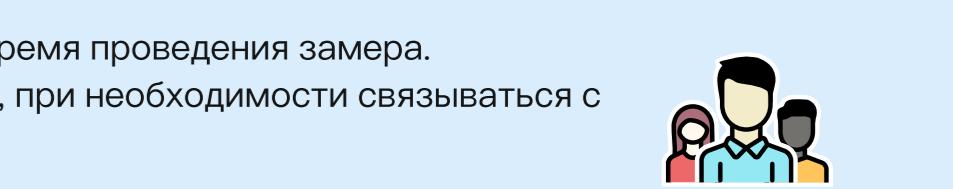
6. Пригласить членов менеджера по коммуникациям.



7. После создания замерного дела (задаётся менеджером по коммуникациям) разместить в чате информацию о заказчике и проекте, которая поможет инженеру уточнить пропозиции замера и заключить договор.



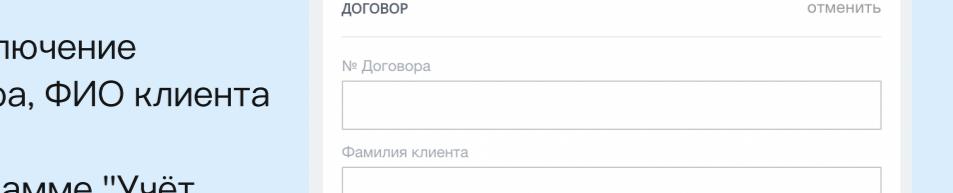
8. Присутствовать в замерной машине во время проведения замера. Задача - ответить на вопросы инженера, при необходимости остигиваться с клиентом. Цель - заключение договора на замер.



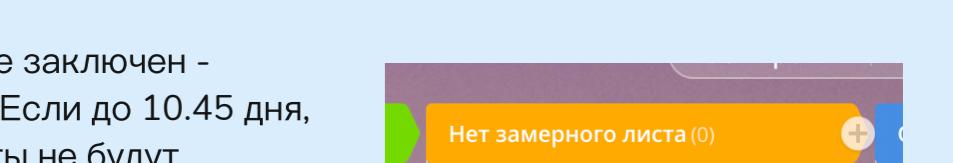
9. Не позднее 11:00 следующего замера дня изменить стадию сделки в соответствии с результатами замера. Так же не позднее 11:00 внести соответствующие изменения в программу "Учёт клиентов".



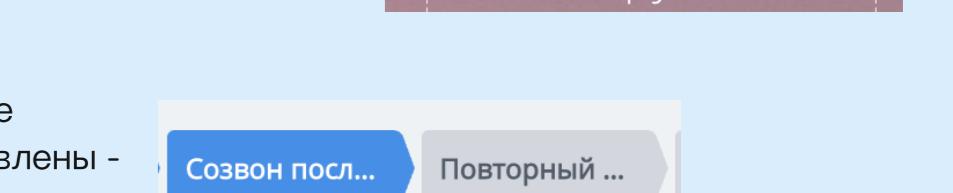
10. Если результат замера положительный - заключить договор - внести сумму, номер договора, ФИО клиента в сделку, закрыть сделку как успешную. Необходимо изменить внести в программу "Учёт клиентов".

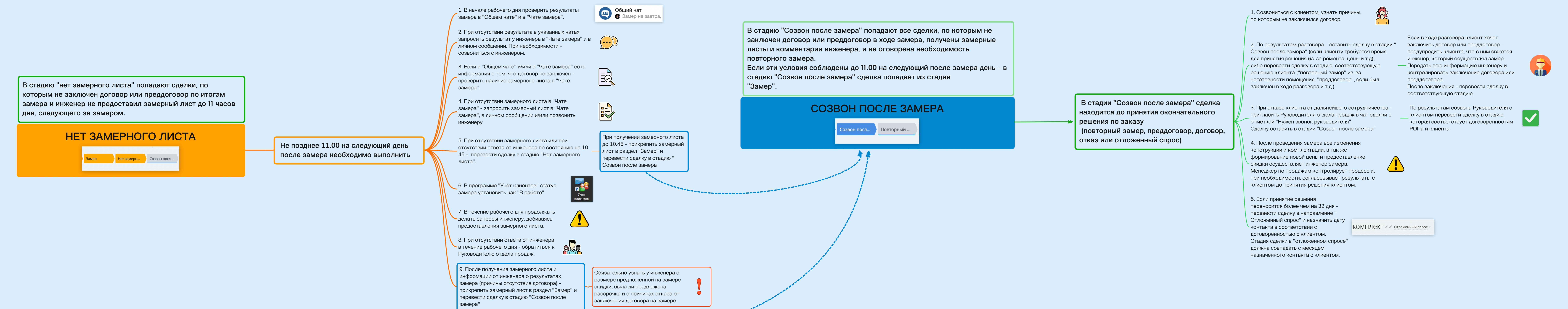


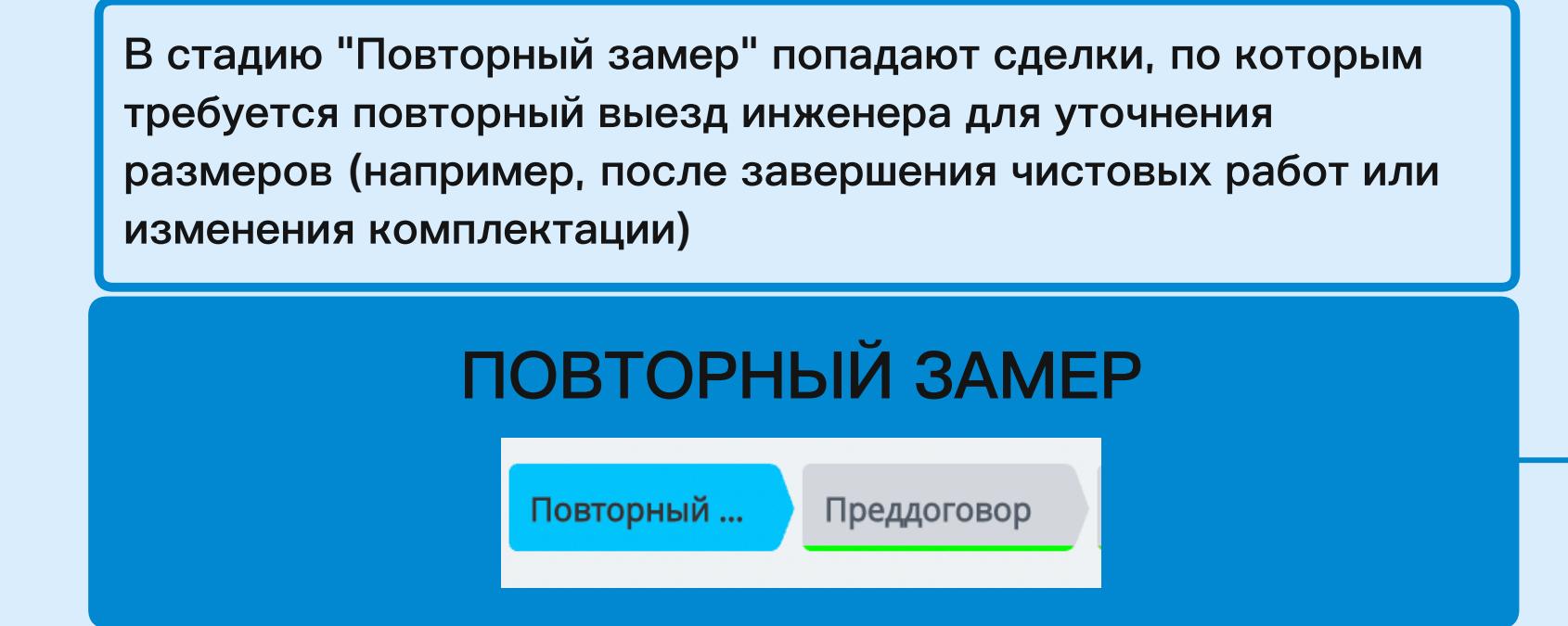
11. Если в результате замера договор не заключен - запросить у клиента замерные листы. Если до 10:15, следующего замера, замерные листы не будут предоставлены - перевести сделку в стадию "Нет замерного листа".



12. Если в результате замера договор не заключен, но замерные листы предоставлены - перевести сделку в стадию "Создано после замера".

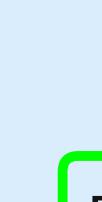
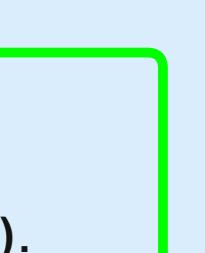
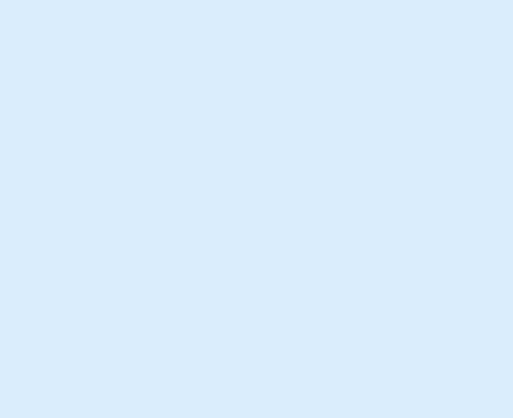






В стадии "Повторный замер" сделка находится до получения результата по повторному замеру.

1. На следующий день после замера, не позднее 10.45 получить информацию от инженера о результатах замера.
2. Если в результате замера выяснилось, что помещение не готово к окончательному замеру или есть иные причины, по которым требуется повторный выезд на замер - выяснить у инженера примерную или точную дату, на которую есть договорённость с клиентом о проведении повторного замера.
3. Внести эту дату в сделку в раздел "Замер".
4. Перевести сделку в стадию "Повторный замер" Преддоговор.
5. Назначить дело в сделке - связаться дня за 2-3 до предполагаемой даты повторного замера.
6. В программе "Учёт клиентов" статус замера установить "Повторный выезд". В поле "дата замера" указать ту же дату, что и в сделке.
При отсутствии прав на изменение статуса - обратиться к Руководителю отдела продаж.
7. При наступлении даты созвона - связаться с клиентом и подтвердить дату повторного замера.
Если клиент подтверждает дату - оставить данные в сделке и в "Учёте клиентов" без изменений.
Если клиент просит перенести дату в связи с неготовностью помещения - изменить дату в сделке и в "Учёте клиентов". В сделке назначить новое дело - связаться с клиентом дня за 2-3 до новой даты замера для подтверждения.
8. На следующий день, не позднее 10.45, получить у инженера результаты замера.
9. После проведения повторного замера, не позднее 11.00 следующего за замером дня, перевести сделку в стадию, соответствующую результату замера.
Также не позднее 11.00 следующего за замером дня, внести соответствующие изменения в программе "Учёт клиентов".



ЗАМЕР

Предполагаемая дата замера

14.03.2022



Повторный ...

Преддоговор



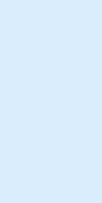
Повторный замер

Преддоговор



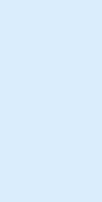
Преддоговор

Заключение



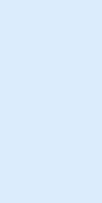
Преддоговор

Заключение



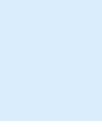
СДЕЛКА УЧЕТ

СДЕЛКА ПРОДАЖ



СДЕЛКА УЧЕТ

СДЕЛКА ПРОДАЖ



СДЕЛКА УЧЕТ

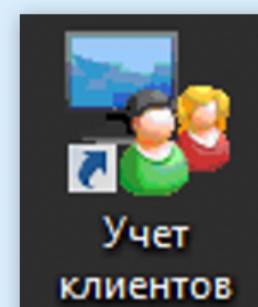
СДЕЛКА ПРОДАЖ

СДЕЛКА УЧЕТ



ДОГОВОР
№ Договора
12455Ш
Имя
Геннадий

Выберите результат, с которым будет закрыта сделка.



В стадию "ЗАВЕРШИТЬ СДЕЛКУ" попадают сделки, по которым заключен полноценный договор (не зависимо от того, заключен ли он на замере или дистанционно без замера или после замера) или есть явно высказанный клиентом отказ от дальнейшей работы по проекту.

ЗАВЕРШИТЬ СДЕЛКУ

Завершить сделку

СДЕЛКА УСПЕШНА

1. На следующий день после заключения договора, не позднее 10.45 получить от инженера номер договора, сумму договора, размер предоставленной скидки, ФИО клиента.

2. Не позднее 11.00 внести полученные от инженера данные в поля раздела "ДОГОВОР" в сделке.

3. Не позднее 11.00 часов перевести сделку в стадию "ЗАВЕРШИТЬ СДЕЛКУ". В открывшемся окне выбрать "СДЕЛКА УСПЕШНА", при необходимости - заполнить обязательные поля (если ранее пропустили) и сохранить изменения в сделке.

4. Не позднее 11.00 внести данные по договору в программу "УЧЁТ КЛИЕНТОВ".

5. Внести номер договора во вкладке "ОТЧЁТЫ" в программе "УЧЁТ КЛИЕНТОВ".



1. Если по результатам работы клиент высказал категорический отказ от дальнейшего взаимодействия с компанией - необходимо заполнить подробный комментарий о причинах отказа, закрепить его и перевести сделку в стадию "ЗАВЕРШИТЬ СДЕЛКУ". В открывшемся окне выбрать "СДЕЛКА ПРОИГРАНА". В следующем окне выбрать результат в зависимости от того, проводился замер или нет.

Закрытие сделки: Сделка проиграна

Отказ перед замером
 Отказ после замера

Сумма предварительного просчёта
115 973.00 руб.

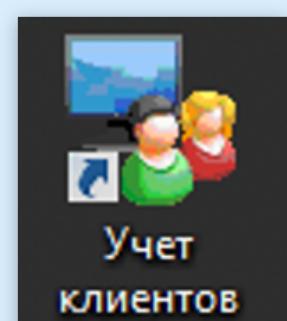
Причина отказа
дорого

СДЕЛКА ПРОИГРАНА

3. В этом же окне заполнить поле "Причина отказа". Указанная причина должна соответствовать причине, указанной ранее в прикреплённом комментарии.

4. Сохранить изменения.

5. Если по сделке был назначен замер и сделана соответствующая запись в программе "УЧЁТ КЛИЕНТОВ" - внести соответствующие изменения в информацию о замере.

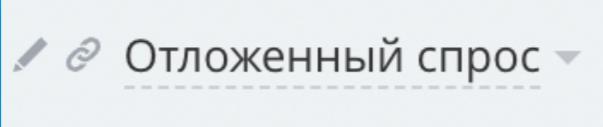


6. Если по сделке был проведён замер и отказ последовал после замера - внести соответствующие изменения в информацию о замере в программе "УЧЁТ КЛИЕНТОВ"



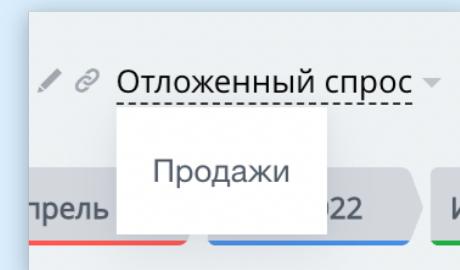
В направление (воронку) "ОТЛОЖЕННЫЙ СПРОС" попадают сделки, в которых по итогам взаимодействия с клиентом назначена дата следующего контакта более чем через 32 дня.

ОТЛОЖЕННЫЙ СПРОС



1. Если по результатам общения с клиентом достигнута договорённость о следующем контакте более чем через 32 дня - сделку следует переместить в направление (воронку) "ОТЛОЖЕННЫЙ СПРОС".

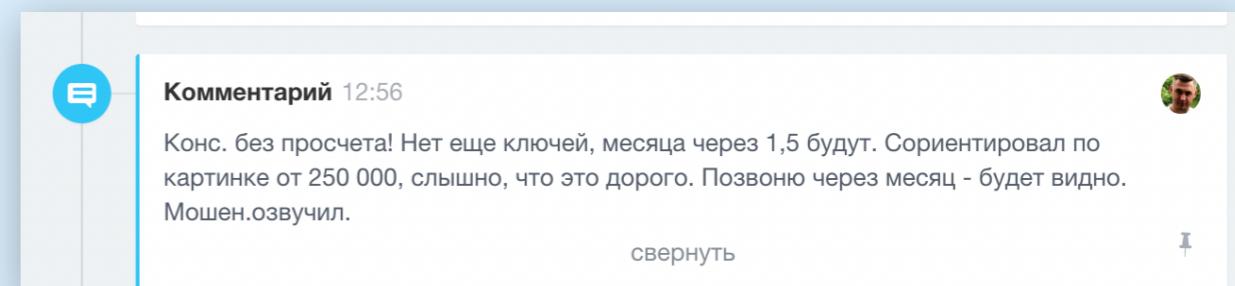
Для этого необходимо в карточке сделки кликнуть подчёркнутое слово "Продажи" рядом с названием сделки (левая верхняя часть карточки сделки) и кликнуть по появившемуся прямоугольнику с надписью "Отложенный спрос".



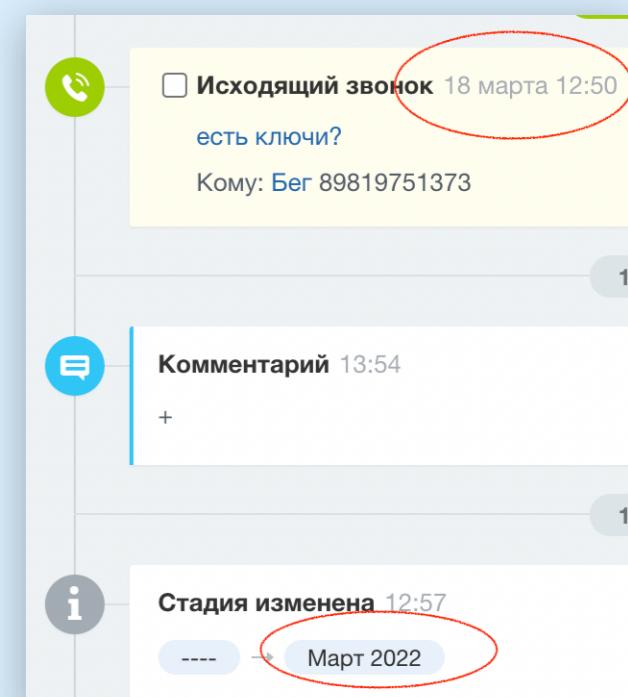
2. Создать дело с датой следующего контакта с клиентом. Дата назначенного дела должна быть более, чем через 32 дня от текущей даты.



3. Создать закреплённый комментарий, поясняющий причину переноса сделки в отложенный спрос.



4. Стадия сделки в направлении отложенный спрос должна соответствовать дате запланированного контакта с клиентом.



5. Если в результате запланированного контакта согласована дата следующего контакта более, чем через 32 дня - оставить сделку в направлении "ОТЛОЖЕННЫЙ СПРОС", создать дело с датой следующего контакта и перенести сделку в стадию, соответствующую месяцу созданного дела.



6. Если в результате запланированного контакта работа со сделкой возобновлена (т.е. требуется перерасчёт стоимости, назначена дата контакта менее, чем через 32 дня, и т.д.) - перевести сделку в направление (воронку) "ПРОДАЖА" в стадию, соответствующую состоянию сделки, назначить дело, соответствующее договорённостям с клиентом и продолжить работу со сделкой в соответствии с бизнес-процессом.

