

НОВЫЙ ЛИД

НЕДОЗВОН

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ С ЛИДОМ

Способ связи телефон

- 1. Подготовиться к звонку (проверить гарнитуру, голос, настроиться на звонок, положить перед собой чек лист звонка) ✓
- 2. Скопировать номер телефона из заявки
- 3. Нажать на «совершить звонок» (зелёный кружок с телефонной трубкой в нижнем правом углу Битрикса)
- 4. Вставить номер телефона в поле модуля. Нажать «позвонить» (звонок должен быть совершён не позднее 10-ти минут с момента доставки заявки на почту)
- 5. После окончания звонка создастся лид
- 6. Если разговор подтверждает намерение клиента приобрести мебель
- 7. Если до клиента не дозвонились или автоответчик
- 8. Клиент ответил, но мебель ему не нужна, заявку не оставлял или предлагает свои различные услуги

Способ связи Whatsapp

- 1. Скопировать номер телефона из заявки
- 2. Нажать на «совершить звонок» (зелёный кружок с телефонной трубкой в нижнем правом углу Битрикса)
- 3. Вставить номер телефона в поле модуля. Нажать «позвонить» (звонок должен быть совершён не позднее 10-ти минут с момента доставки заявки на почту)
- 4. Сбросить звонок.
- 5. По окончании звонка создастся лид
- 6. Написать приветственное сообщение в WAZZUP

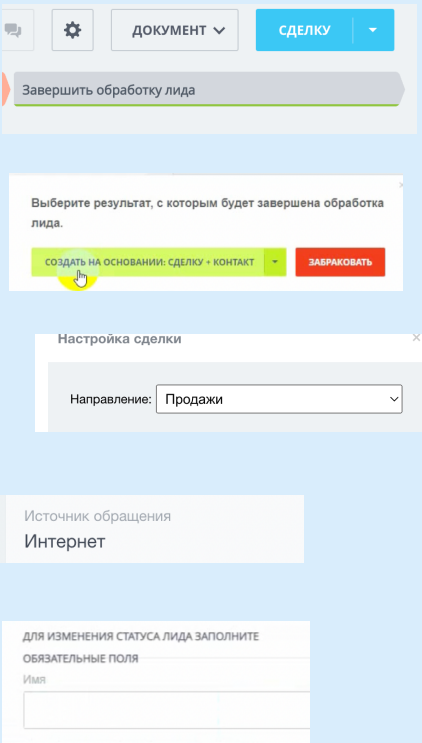
Способ связи почта

- 1. Скопировать адрес почты из заявки
- 2. Создаем быстрый лид, нажимаем "+" в левом верхнем углу раздела CRM под "Лиды"
- 3. В появившемся окне заполняем поле E-mail и имя контакта
- 4. Жмем "сохранить"
- 5. Лид создан

В стадии "недозвон" совершаем не менее 3-х звонков в день и отправляем не менее одного сообщения в день на WhatsApp или E-Mail. Если до клиента так и не удалось дозвониться в течение дня, то передаем информацию секретарю, чтобы она проверила номер.

При получении положительного ответа от клиента, подтверждающего обращение в компанию - завершить обработку лида и перевести в воронку "продажи" в стадию "просчёт".

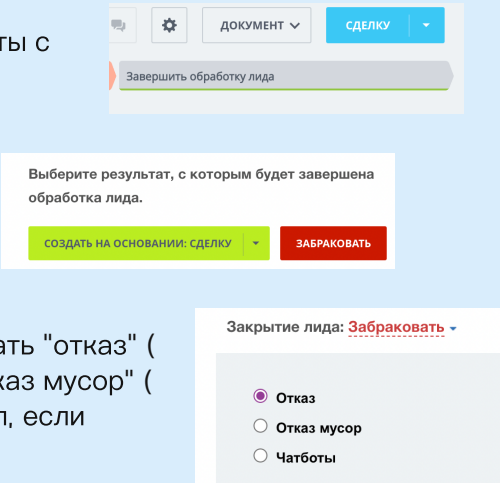
- 1. Нажать на "завершение работы с лидом"
- 2. Во всплывающем окне нажать "создать на основании: сделку + контакт"
- 3. В следующем всплывающем окне проверить, что выбрано направление "продажи" и нажать "сохранить"
- 4. Во всплывающем окне заполнить поле "источник обращения", если не заполнили его ранее
- 5. В открывшейся карточке "контакт" заполнить имя клиента в обязательном поле "Имя" (отмечено красной звездочкой)
- 6. Проверить заполненность поля "Телефон". Если появилось всплывающее окно "Найдено .... совпадений по телефону" - кликнуть на активную часть текста и проверить совпадения. Если в совпадениях только один вариант с Вашей фамилией - то можно сохранить и продолжить работу со сделкой.



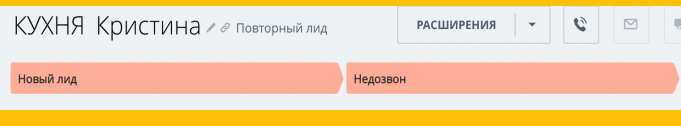
6.1. Если в совпадениях есть ещё фамилии – это значит, что клиент обратился повторно. В этом случае смотрим кто работал ранее со сделкой, сохраняем сделку, информацию о повторном обращении передаём секретарю.

При получении отрицательного ответа от клиента (Заявку не оставлял, мебель не нужна, предлагаю свои услуги и т.п.) - завершить обработку лида через "забраковать"

- 1. Нажать на "завершение работы с лидом"
- 2. Во всплывающем окне нажать "забраковать"
- 3. Во всплывающем окне выбрать "отказ" (если мебель не нужна) или "отказ мусор" (если клиент заявку не оставлял, если предлагает свои услуги, и т.д.)



Перевести лид в стадию "недозвон", не дожидаясь ответа от клиента.



1.Создание лида

- изучите содержание заявки
- обратите внимание на предпочтительный способ связи



В стадию "просчёт" попадают все лиды, по которым клиент подтвердил интерес к заказу мебели. Нахождение в стадии "просчёт" не зависит от того, предоставил ли клиент данные для просчёта мебели.

ПРОСЧЁТ

Клиент не предоставил данные для просчёта (просил перезвонить потом, пообещал и не прислал и т.д.)

Клиент предоставил данные для просчёта

1. Заполнить поле "Источник обращения" Интернет
2. заполнить поле "Тип сделки" (если из заявки было понятно, что хочет заказать клиент) Тип сделки Продажа кухни
3. Заполнить поле "Тип продукции" (если из заявки было понятно, что хочет заказать клиент). Тип продукции Кухня
4. Запланировать звонок или сообщение в WA. Первую неделю после получения заявки планируем звонок или сообщение на каждый свой рабочий день. 0 руб. сегодня, 09:53 Дела + Запланировать
5. Если в течение недели после получения заявки клиент не откликнулся - планируем звонок или сообщение раз в 2-3 дня.
6. Если клиент отозвался - контакт планируется в соответствии с договорённостью с клиентом.

7. Когда в результате одного из контактов...

- 1 Заполнить поле "Статус клиента" Статус клиента не выбрано
2. Заполнить поле "Город" Город
3. Заполнить поле "Источник обращения" Интернет
4. Заполнить поля в разделе "Потребности". Обязательными к заполнению являются поля "Общие потребности" и "Ключевые потребности". Если у клиента выявлено несколько ключевых потребностей - добавить дополнительные поля , кликнув по строке "добавить" под полем "Ключевые потребности". Поле "Потребности по цене" заполняется, если удалось получить данные у клиента.
5. Заполнить поле "Тип сделки" Тип сделки Продажа кухни
6. Заполнить поле "Тип продукции" Тип продукции Кухня
7. Заполнить поле "Скидка для заказчика предварительная" Скидка для заказчика предварительная 38

8. Произвести просчёт и оформить лист просчёта в соответствии со стандартами компании.

8.1. ВАЖНО!!! Если лист просчёта не готов к концу рабочего дня - в сделку надо прикрепить промежуточный эскиз или просчёт. Написать прикреплённый комментарий "РАБОТА СО СДЕЛКОЙ НЕ ЗАВЕРШЕНА. ПРИКРЕПЛЁН ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ЭСКИЗ (ПРОСЧЁТ)"

9. Прикрепить лист просчёта в соответствующее поле сделки в разделе продажи.
10. Заполнить поле "Сумма предварительного просчёта" Сумма предварительного просчета 35 480.00 руб.
11. Подготовиться к звонку заказчику для презентации предварительного просчёта по стандартам компании.
12. Позвонить заказчику для презентации предварительного просчёта по стандартам компании.
13. Если заказчик отказывается (даже после нескольких предложений с вашей стороны) от презентации голосом и просит прислать информацию в ВА или на E-Mail (или в заявке изначально было указано, что "только ВА!!!") - пригласить руководителя отдела в чат сделки и запросить разрешение на презентацию в ВА, коротко обосновав запрос.
14. Если заказчик не может разговаривать - договориться о времени и способе контакта, назначить звонок в CRM на указанные время и дату.

15. Если в результате презентации заказчик НЕ ОФОРМИЛ ВЫЕЗД ИНЖЕНЕРА и НЕ ОТКАЗАЛСЯ КАТЕГОРИЧЕСКИ ОТ ДАЛЬНЕЙШЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОМПАНИЕЙ - ПЕРЕВЕСТИ СДЕЛКУ В СТАДИЮ "ПЕРЕНОС", заполнив обязательное поле "имя" в разделе "договор"

16. Если в результате презентации заказчик согласен оформить выезд инженера на замер - запросить

- подробный адрес, включая подъезд, этаж, домофон, наличие грузового лифта.
- разрешение на проведение фото и видео съёмки места установки мебели.

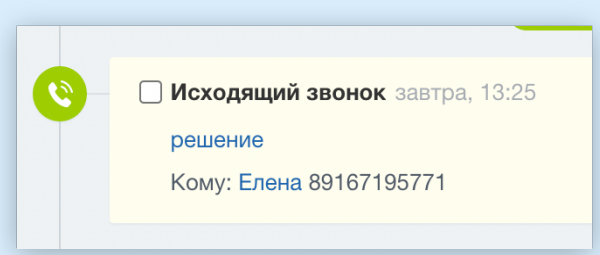
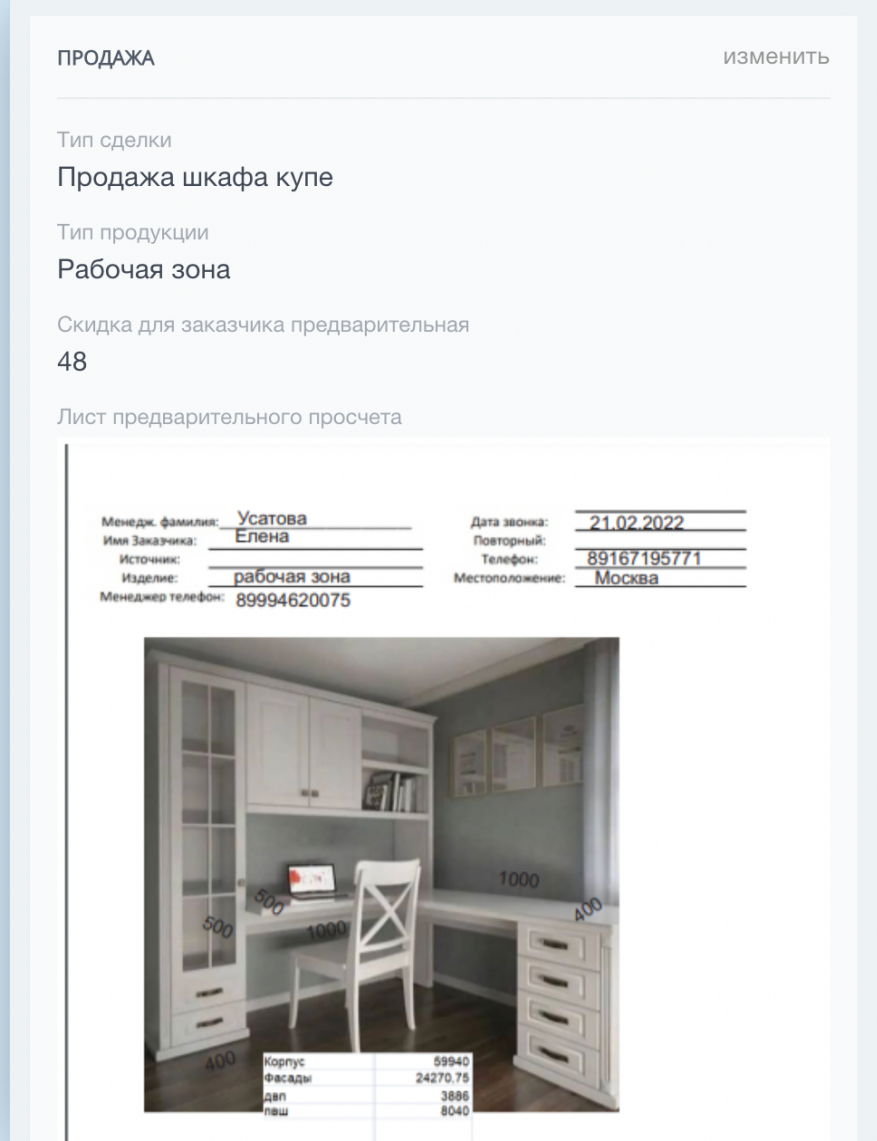
Озвучить условия акции "Проверь инженера". Перевести сделку в стадию "Предзамер" или "Замер", в зависимости от даты проведения замера (предзамер - предполагаемая дата более чем через 3 дня)

17. Если в результате презентации заказчик говорит, что хочет отложить принятие решения более, чем на 32 дня - сделка переводится в направление "Отложенный спрос"

В стадию "перенос" попадают все сделки в направлении "продажи", по которым клиенту проведена презентация (голосом, WA или по E-Mail) после просчёта проекта, но клиент не вызвал инженера на замер и не отказался от дальнейшего сотрудничества. При попадании сделки в стадию "перенос" необходимо отправить ссылку на сделку в чат "Работа с заявкой".

ПЕРЕНОС

1. При переводе сделки в стадию "Перенос" необходимо согласовать с заказчиком дату и время следующего контакта.
2. При отсутствии договорённостей с заказчиком, дата и время следующего контакта назначаются не позднее 3-х рабочих дней с даты презентации.
3. Все изменения проекта и перерасчёты стоимости проводятся в стадии "перенос".
4. Все варианты листов просчёта с изменёнными проектами и новой стоимостью должны быть прикреплены в сделке.





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

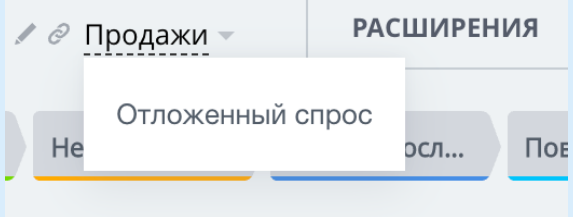
В стадию "предзамер" попадают сделки, в которых по результатам презентации или дальнейших переговоров клиент принял решение о записи на замер, но дата замера более чем через три дня от даты принятого решения. В стадию "предзамер" сделка может быть переведена как из стадии "просчёт" (если клиент принял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

ПРЕДЗАМЕР

79912084543 - Исходящий звонок

ПросчетПереносПредзамерЗамер

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.

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

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

Добавить Видеосъемка разрешена не выбрано
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.

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

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

Учет клиентов
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".

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

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

Учет клиентов
- Обязательно проверить соответствие листа просчёта действующим скидкам и акциям. При несоответствии - провести перерасчёт, разместить новый лист просчёта в сделке, согласовать новую цену с клиентом. Изменить стоимость в программе "Учёт клиентов".

ЗАМЕР

89645615229 - Исходящий звонок

ПросчетПереносПредзамерЗамер

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.

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

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

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

Учет клиентов
5. Пригласить в чат сделки технолога, получить печать, подтверждающую правильность предварительного просчёта и оформления листа просчёта. ВАЖНО!!! Печать технолога должна быть получена не позднее 16.00 дня накануне замера. В противном случае замер не будет подтверждён и не состоится.

Учет клиентов
6. Пригласить в чат сделки менеджера по коммуникациям.

Учет клиентов
7. После создания замерного чата (создаётся менеджером по коммуникациям) разместить в чате информацию о заказчике и проекте, которая поможет инженеру успешно провести замер и заключить договор.

Учет клиентов
8. Присутствовать в замерном чате во время проведения замера. Задача - отвечать на вопросы инженера, при необходимости связываться с клиентом. Цель - заключение договора на замере.

Учет клиентов
9. Не позднее 11.00 следующего за замером дня изменить стадию сделки в соответствии с результатами замера. Так же не позднее 11.00 внести соответствующие изменения в программе "Учёт клиентов"

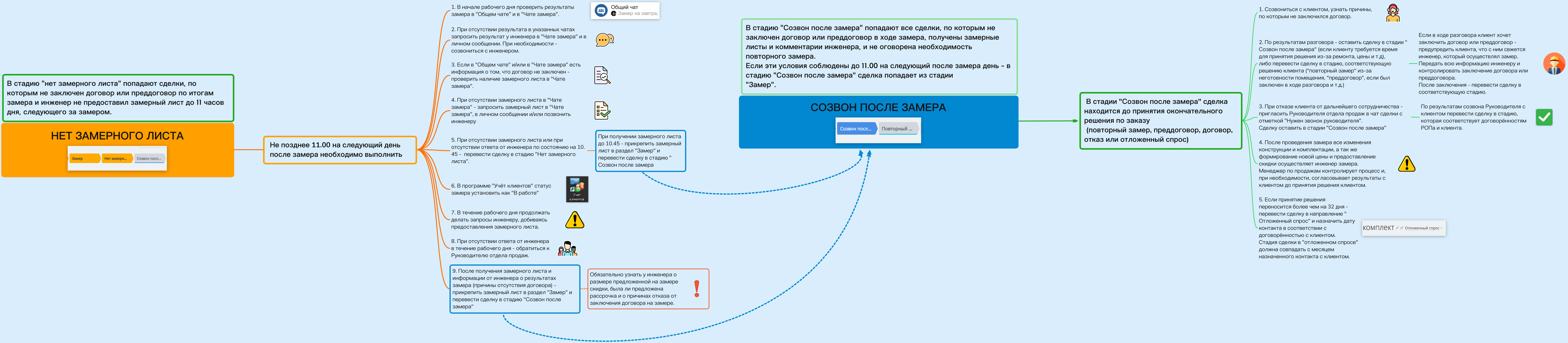
Учет клиентов
10. Если результатом замера стало заключение договора - внести сумму, номер договора, ФИО клиента в сделку, закрыть сделку как успешную. Необходимые изменения внести в программе "Учёт клиентов"

Учет клиентов
11. Если в результате замера договор не заключен - запросить у инженера замерные листы. Если до 10.45 дня, следующего за замером, замерные листы не будут предоставлены - перевести сделку в стадию "Нет замерного листа".

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

Учет клиентов







В стадию "Повторный замер" попадают сделки, по которым требуется повторный выезд инженера для уточнения размеров (например, после завершения чистовых работ или изменения комплектации)

ПОВТОРНЫЙ ЗАМЕР

Повторный ...

Преддоговор

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"

ЗАМЕР  
Предполагаемая дата замера  
14.03.2022
4. Перевести сделку в стадию "Повторный замер"

Повторный ...

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.

Учет клиентов
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 после замера день, не позднее 10.45, получить у инженера результаты замера

Если по результатам замера договор заключен не был - обязательно узнать у инженера о размере предложенной на замере скидки, была ли предложена рассрочка и о причинах отказа от заключения договора на замере. %
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"

!

В стадию "Преддоговор" попадают все сделки, по которым заключен преддоговор (договор с предоплатой не менее 10 000 рублей для фиксации действующей скидки не более чем на 30 календарных дней).

ПРЕДДОГОВОР

Преддоговор

Заключение

В стадии "Преддоговор" сделка находится не более 30 календарных дней.  
В течение этого срока должен быть заключен и оплачен полноценный договор.  
По истечении 30 календарных дней действие преддоговора прекращается и договор заключается на условиях, которые действуют на дату заключения договора.

1. В случае заключения преддоговора, на следующий день после замера, не позднее 10.45, получить от инженера ФИО клиента, данные по номеру договора, сумме, скидке, примерных сроках заключения и оплаты полноценного договора. Также запросить информацию о причинах незаключения полноценного договора.

📄
2. Не позднее 11.00 внести данные в сделку и перевести сделку в стадию "Преддоговор".

!
3. На основании полученных от инженера данных назначить дело в сделке, чтобы контролировать сроки заключения полноценного договора.

📅
4. Не позднее 11.00 внести данные в программе "Учёт клиентов". В поле "дата замера" указать дату, которая соответствует договорённостям с клиентом о заключении полноценного договора.

Учет клиентов
5. В стадии "Преддоговор" сделка находится до заключения полноценного договора, но не более 30 календарных дней. Нахождение сделки в стадии "Преддоговор" дольше 30-ти календарных возможно только по согласованию с Руководителем отдела продаж или с вышестоящим руководством.

!
6. После заключения полноценного договора перевести сделку в стадию "Завершить сделку", выбрав во всплывающем окне "Сделка успешна"

Выберите результат, с которым будет закрыта сделка.  
СДЕЛКА УСПЕШНА СДЕЛКА ПРОИГРНА
7. При расторжении преддоговора и отказе клиента от дальнейшего сотрудничества перевести сделку в стадию "Завершить сделку", выбрав во всплывающем окне "Сделка проиграна"

😞

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".



ДОГОВОР

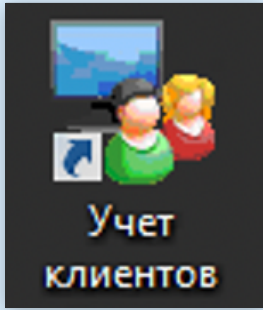
№ Договора  
12455Ш

Имя  
Геннадий

Выберите результат, с которым будет закрыта сделка.

СДЕЛКА УСПЕШНА

СДЕЛКА ПРОИГРНА



## СДЕЛКА ПРОИГРНА

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 ПРОИГРНА". В следующем окне выбрать результат в зависимости от того, проводился замер или нет.
2. В открывшемся окне указать сумму предварительного просчёта. Сумма в этом поле должна совпадать с суммой, указанной в разделе "Продажа" и в листе предварительного просчёта. Если просчёт не производился - указать 1 рубль, иначе система не даст сохранить сделку в этой стадии.
3. В этом же окне заполнить поле "Причина отказа". Указанная причина должна соответствовать причине, указанной ранее в прикрепленном 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"

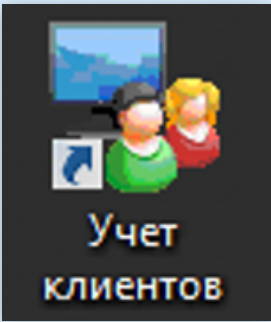
Закрытие сделки: **Сделка проиграна**

☒ Отказ перед замером

☐ Отказ после замера

Сумма предварительного просчета  
115 973.00 руб.

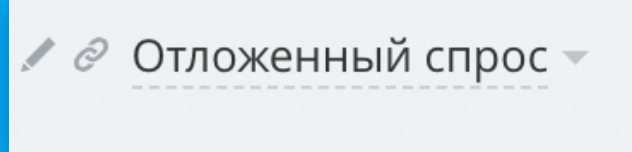
Причина отказа  
дорого





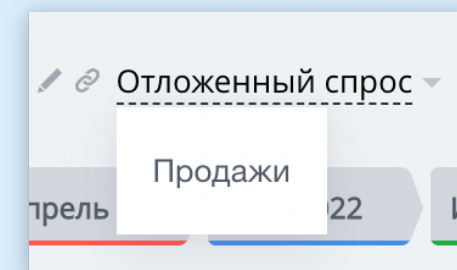
В направление (воронку) "ОТЛОЖЕННЫЙ СПРОС" попадают сделки, в которых по итогам взаимодействия с клиентом назначена дата следующего контакта более чем через 32 дня.

## 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".

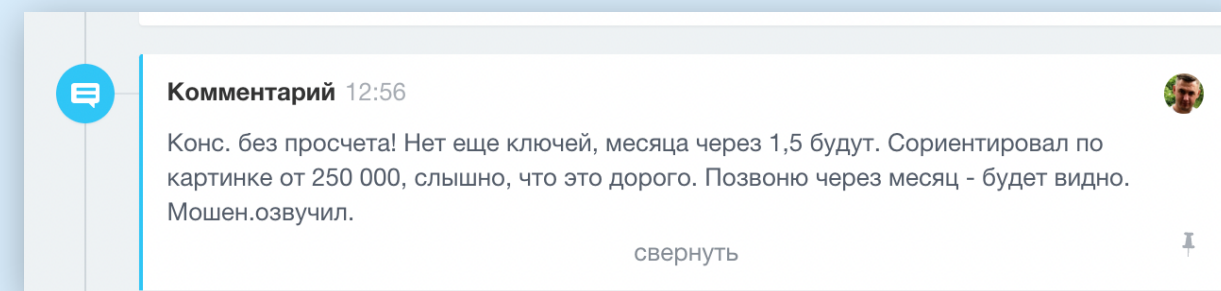
Для этого необходимо в карточке сделки кликнуть подчёркнутое слово "Продажи" рядом с названием сделки (левая верхняя часть карточки сделки) и кликнуть по появившемуся прямоугольнику с надписью "Отложенный спрос".



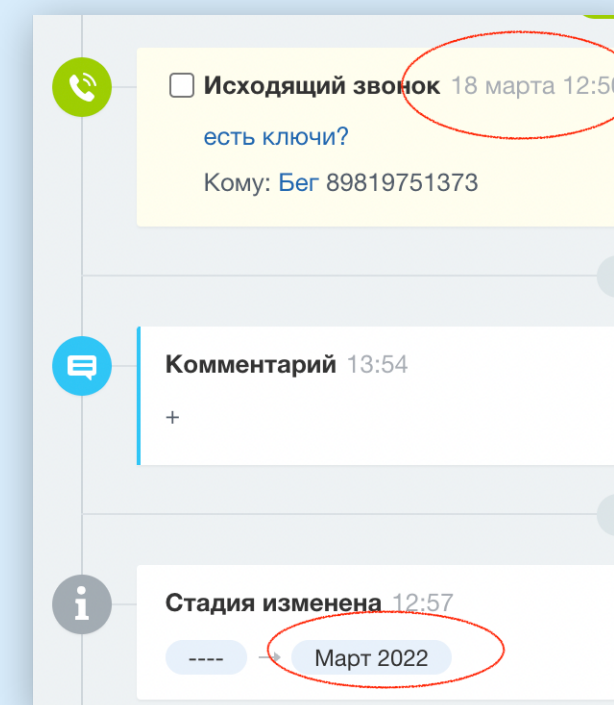
2. Создать дело с датой следующего контакта с клиентом. Дата назначенного дела должна быть более, чем через 32 дня от текущей даты.



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 чере 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, назначенная 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.

