

Правила ведения CRM-системы

Для того, чтобы CRM-система не превращалась в повинность для менеджеров по продажам и была полезной для бизнеса, она должна показывать реальное положение дел в продажах.

Для этого с самого начала заносите в CRM как минимум три группы данных:

1. О клиентах
2. О товарах или услугах, которые вы оказываете
3. О сделках: покупках ваших товаров и услуг

Ниже показан оптимальный набор информации по всем трем группам. Рекомендуем использовать для ведения CRM-системы:

Клиенты (контрагенты)

Информация	Содержание
Ответственный за запись	Менеджер, заполняющий карточку
Наименование Клиента	Полное наименование компании (без организационно-правовой формы)
Республика / Область / Край	Регион Клиента
Город	Город (головной офис) Клиента
Организационно-правовая форма	ООО, ОАО, ИП, НКО, ФИЗ
Номер клиента уникальный	ID клиента
Дата начала сотрудничества	Дата первого обращения Клиента
ФИО контактного лица	ФИО контактного лица
Должность	Должность обратившегося
Роль контактного лица	Роль обратившегося
Индустрия	Сфера деятельности Клиента (установить конечный перечень индустрий)
Сегмент индустрии	Подсегмент индустрии (установить конечный перечень подсегментов)
Ценовые правила применяемые	Ценовые правила (прейскурант для Клиента)
E-mail	e-mail контактного лица
Сайт контрагента	Сайт компании обратившегося
Телефон в формате +79009990099	Прямой телефон обратившегося
Фиксация события (телефонные переговоры, e-mail и пр.)	Фиксация в карте Клиента по сделкам по контрагенту, либо отображается CRM автоматически
Ответственный менеджер	Менеджер, ответственный за клиента
Должность ответственного менеджера	Должность менеджера, ответственного за Клиента
Текущий статус работы с клиентом	Этап сделок по клиенту
Источник Клиента («Откуда узнали о нас»)	Заполняется информация о том, как клиент нашел компанию

Продукты и услуги

Информация	Содержание
Наименование бренда (для товаров)	Заполняется при ведении CRM
Наименование товара/услуги	Заполняется при ведении CRM
Модель, объем и другие характеристики товаров/услуг	Заполняется при ведении CRM
Артикул (если есть)	Заполняется при ведении CRM
Категория товара/услуги	Заполняется при ведении CRM
Подкатегория товара/услуги	Заполняется при ведении CRM

Сделки

Информация	Содержание
Уникальный номер	Присваивается в CRM
Дата и время заведения сделки	Присваивается в CRM
Номер клиента уникальный	Присваивается в CRM
Номер и наименование представителя	Указание контактного лица
Наименование товаров	Перечисление наименований/услуг и их количества
Артикул	Артикулы товаров/Уникальные номера услуг и так далее
Наименование бренда	Наименования брендов товаров
Целевой город/область назначения	Город контрагента / Регион контрагента
Стоимость / Бюджет	Заполняется менеджером или присваивается автоматически после выбора товаров или услуг
Стоимость со скидкой (если есть)	Заполняется менеджером или присваивается автоматически после выбора товаров или услуг
Количество купленных единиц	Заполняется менеджером или присваивается автоматически после выбора товаров или услуг
Ответственный менеджер	Менеджер, ответственный за клиента
Причины возврата	Причины отмены сделки (если сделка проиграна или товар возвращен)