



ОП-15. Общие правила работы с лидами и задачами

Цель: корректный прозвон и заполнение карточек лидов

Идеальный результат: лиды обрабатываются по правилам, задачи выполняются вовремя

Пользователи: Менеджер КЦ, Менеджер по продажам

Редактор: РОП, Руководитель call-центра

Дата последней редакции: 25.08.23

- На каждого сотрудника колл-центра Лиды распределяются равномерно роботом. Если кого-то из сотрудников нет в системе, Руководитель call-центра распределяет лиды на прозвон. Если при перераспределении лидов отсутствующего Менеджера КЦ, дозвониться до него так и не удалось, то Менеджер КЦ ставит задачу на следующий день ответственному за лида. При недозвоне, так же, отправляет смс в Wazzup.
- Заявки падают постоянно 24/7, если Менеджер КЦ выходит работать в нерабочее время, он вправе взять все лиды из колонки "необработанный лид".

- Работа с лидом проводится в течение 1 месяца с момента получения. Если в течение 1 месяца встречу назначить так и не удалось, Руководитель call-центра убирает лиды в "инкубатор". Менеджеры КЦ не видят лиды в CRM системе.
- **Куда и что писать клиентам?** Все переписки с клиентами и потенциальными клиентами ведутся через приложение Wazzup (через приложение или через CRM систему), используя шаблоны сообщений, загруженные в Wazzup. Каждый сотрудник оставляет за собой право внедрения новых текстов сообщений с согласия руководителя своего отдела.
- У Менеджера не должно быть лидов без задачи/дела, на каждый сл. шаг Менеджер обязательно ставит задачу. Не должно быть просроченных задач.
- В каждой задаче Менеджер фиксирует результат в поле "комментарий" в карточке задачи. Текущая ситуация фиксируется Менеджером в поле "комментарий" в карточке Лиды (закрепить последний комментарий).
- **Запрещается переносить одну и ту же задачу, изменяя срок выполнения!** Менеджер должен закрывать задачи с фиксацией результата и открывать новую задачу в соответствии со сл. шагом.
- Оперативно отвечать на сообщения клиента в ватсапе - в течение 5 минут
- Всегда перезванивать клиенту, если он до нас сам не дозвонился.
- Название задачи должно отображать цель следующего шага (пример: "Вывести диалог на предложение встречи"; "Снять возражение "дорого")
- Если клиент попросил позвонить ему в определенное время , ставим задачу на оговоренное время (+ знак 🔥 важная задача), чтобы не забыть и не пропустить время звонка. Как это выглядит при постановке задачи, при просроченной задаче:

Новая задача

CRM:

3-можно написать какая задача

🔥 (например, срочно позвонить/сахалин время позднее и т.д.)

4-ставим 🔥

1-выбираем ответственного сотрудника за лид, который будет звонить 📌

Ответственный

Азалия Елисеева × + Добавить еще

Постановщик Соисполнители Наблюдатели

Крайний срок

Июнь - 2023

Результат задачи

Дополнительно

2-выбираем время и день

5-поставить задачу

ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ(CTRL+ENTER)

ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ И СОЗДАТЬ ЕЩЕ

ОТМЕНА

Сохранить как шаблон

Мои задачи

создать

В работе

Требуется внимания: прос...

поиск

Список

Сроки

Мой план

Календарь

Гант

Мои: 1 Просрочены

0 Комментарии

Прочитать все

<input type="checkbox"/>	Название	Активность	Крайний срок
<input type="checkbox"/>	CRM: Заявка от Salebot №205130745-140949912 🔥	1 5 июня, 11:51	- 1 час

ОТМЕЧЕНО: 0 / 1

ВСЕГО: ПОКАЗАТЬ КОЛИЧЕСТВО

СТРАНИЦЫ: 1

ВЫБЕРИТЕ ДЕЙСТВИЕ

ПРИМЕНИТЬ

☐ ДЛЯ ВСЕХ