



ОП-4. Как оформить назначенную встречу с Клиентом

Цель: встречи внесены в календарь корректно, отсутствуют потерянные встречи

Идеальный результат: встреча с Клиентом оформлена корректно и внесена в календарь встреч на нужного Менеджера по продажам, указано корректные дата/время

Пользователи: Менеджер КЦ

Редактор: Руководитель call-центра

Дата последней редакции: 1.09.2023

1. Менеджер КЦ вносит информацию о Клиенте в выпадающий список (при переводе на этап "4. Квалификация пройдена" или "5. Встреча назначена").

2. Данные из полей автоматически добавляются в комментарий к карточке лида. Менеджер КЦ закрепляет этот комментарий.

3. Менеджер КЦ проверяет загрузку Менеджера отдела продаж в таблице "Назначения", создает задачу в Битрикс 24 на свободного Менеджера, ответственным за задачу назначает Менеджера. В названии указать: тип консультации, дата, время, ссылка на лид.

4. Менеджер КЦ проверяет правильно ли указано имя и номер телефона в карточке лида перед сменой статуса на "5. Встреча с МП назначена", чтобы в сообщении в ватсапе подставилось корректное имя в автоматическое сообщение о встрече! О том, как поменять имя Клиента в карточке лида описано в регламенте [ОП-3. О замене имени Клиента в карточке лида](#)
5. Менеджер КЦ добавляет встречу в календарь. В поле "Назначенная встреча" указывает Менеджера отдела продаж (следующего по очереди или свободного в данный момент) и ставит задачу на Менеджера отдела продаж с датой и временем назначенной встречи. Менеджер КЦ записывает информацию о назначении встречи в [таблицу консультаций](#) операторов КЦ.
6. После заполнения поля "Назначенная встреча" лид автоматически перемещается на этап "5. Встреча с МП назначена".

Пример:

1. **Имя не заменено, сообщение некорректно:** "Добрый день, "Вовчик" (автоматическое имя из соц. сети), в продолжение нашего разговора направляю вам данные. 👉 *Консультация по вопросу решения проблем с кредитами состоится...*"
2. **Имя не заменено, сообщение корректно:** "Добрый день, "Владимир", в продолжение нашего разговора направляю вам данные. 👉 *Консультация по вопросу решения проблем с кредитами состоится...*"