



# 1. Необработанный лид

**Лид** - это потенциальный клиент, который оставил нам заявку в вк/на сайте/2гис/ обратился по рекомендации.

Откуда человек может оставить нам заявку:

- вк, телеграмм, инстаграм, авито, 2гис, ютуб, сайт, увидеть нас по телефону, услышать по радио, увидеть баннер на улице, обратиться по рекомендации.

Алгоритм актуален до тех пор пока клиент не вышел на связь и/или не выполнен конечный результат – назначение встречи. Т.е если клиент ответил на звонок и ему была назначена встреча – следовать алгоритму нет необходимости.

**Новый лид** - заявка падает в колонку “Необработанный лид”. CRM система распределяет лиды между Менеджерами КЦ.



## Процесс работы

Взять в работу данный лид необходимо в течении 5-10 минут:

1. Проверить лид на дубль (скопировать номер и вбить в поисковой строке CRM)
2. Проверить корректность данных. Если данные лида некорректны, Менеджер КЦ отправляет лид в отказ, указывая причину "Некорректные данные".
3. Сделать первый звонок. Если Клиент не взял трубку, сразу же совершить второй звонок.
4. Отправить шаблон "Недозвон" в ватсапе (добавлен в Битрикс 24)
5. Перевести в статус "2. Взят в работу".

Если у клиента номер телефона в заявке не привязан к ватсапу, написать в комментарии "нет ватсапа".

Также, если номер не зарегистрирован в сети или не обслуживается, но есть ватсап/вк/телеграм, написать клиенту о недозвоне и неправильном номере.

## Источники

Лиды попадают в Битрикс 24 из разных источников:

- Сайт
- Телеграм
- ВК

Лиды поступают с мероприятий. В зависимости от мероприятия, Менеджер КЦ закрывает лид на встречу-интервью или встречу с МП.

- Регистрация на вебинар - присутствие на вебинаре - встреча с МП
- Интервью - встреча-интервью - встреча с МП

Если Менеджер КЦ добавляет лид в Битрикс 24 в ручную, то источник проставляется вручную.

**Идеальный результат:** лид взят в работу Менеджером КЦ, первый звонок совершен в течение 5 минут после получения лида.

**Максимальное время присутствия лида на этапе:** 5-10 минут.