

HỆ THỐNG QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VÀ KH TIỀM NĂNG PASSION INVESTMENT

I/ Hệ thống quản lý khách hàng

- Tất toán hợp đồng
- Gia hạn hợp đồng
- Báo hợp đồng sắp hết hạn
- Tạo công cho KH tự quản lý khoản đầu tư của mình

Lưu ý: Các bảng biểu, hợp đồng, email phải ở dạng có thể tùy chỉnh được bởi PI, chứ không ở dạng ECP phải chỉnh mỗi khi có yêu cầu.

Bổ sung tùy biến cho sản phẩm: PI chủ động thay đổi được mức lãi suất cơ bản 6%, chủ động thay đổi được mức phí 10, 20% phí (chỉ admin full quyền có quyền set các mức này)

II/ Chăm sóc khách hàng

- Gửi **email** báo cáo tuần đến từng KH thông báo về hiệu quả đầu tư của họ: tự động
- **Sms**: Sms tự động hàng tuần hoặc hàng quý thông báo hiệu quả đầu tư đến từng KH; Sms tự động chúc mừng sinh nhật, ngày lễ đến từng KH
- **Mẫu tùy chỉnh** để Gửi email và sms marketing khi có chiến dịch marketing, tri ân khách hàng tới KH.
- Hệ thống **Ghi chép** lại lịch sử gọi điện (theo ngày), sms chăm sóc khách hàng và phản hồi của khách hàng để quản lý theo từng KH.
- Hệ thống có thể thích ứng để sau kết nối tổng đài hiển thị số khách hàng gọi đến và lưu số khách hàng tiềm năng gọi đến.

III/ Quản lý khách hàng tiềm năng

A/ Hệ thống gửi Giới thiệu sản phẩm đến KH

- Sẵn các mẫu email, đính kèm được các tài liệu của PI (ví dụ, tài liệu bao gồm: File giới thiệu dịch vụ, Mẫu báo cáo tuần, các mẫu HĐ, Thủ tục tham gia), có trường Tên, Giới tính để gửi tới KH lần đầu tiếp cận.
- Khi có KH mới **đăng kí nhận tin** hoặc **đăng kí đầu tư** qua website, thông tin của KH tự động chạy vào hệ thống, KH này chưa nhận được email giới thiệu hay tương tác gì cả. Lúc này khi đăng nhập vào hệ thống cần có thông báo: **KH mới chưa tư vấn**. Sau khi đã có tương tác, ghi chép lịch sử, KH này sẽ tự động chuyển sang **KH đang tư vấn**, không còn trong danh sách KH chưa tư vấn nữa.
- Tích hợp email marketing: báo những người đã mở mail, những người đã click link..... để tìm ra đối tượng cần chăm sóc

B/ Hệ thống quản lý **tương tác** với khách hàng tiềm năng

1. **Nguồn** vào khách hàng tiềm năng: **Phân loại** khách hàng theo các nguồn khác nhau

- **Tự nhập:** KH từ tất cả các nguồn qua nhân viên PI để nhập thông tin vào hệ thống, tạo mới KH (bao gồm: khách được giao, Fanpage, Website.v.v). Thông tin KH được nhập đủ theo các trường: tên, SĐT, email...
- **Tự động:** KH đăng ký nhận tin or đầu tư qua website => tự chạy vào hệ thống
- **KH cũ đã tắt toán hết HĐ:** để riêng thành 1 nhóm để có sự tương tác, marketing riêng.

2. **Quản lý tương tác** với KH tiềm năng

- **Gọi điện:** Ghi chép lịch sử gọi điện cho khách, nội dung gọi và phản hồi của khách
- **Email, sms:** Các mail, sms gửi hàng loạt cũng cần được ghi chép lại
- **Phân loại khách:** Khách được phân loại (gấp, tiềm năng, không tiềm năng, ...)
- **Đặt lịch làm việc:** Đặt lịch gọi tiếp theo, lịch nhắn tin hay email.... cho khách hàng => có chuông thông báo khi đến lịch tiếp theo.

3. Hệ thống email marketing đối với KH tiềm năng

- Các KH tiềm năng sau khi tiếp cận khoảng 2 tuần mà chưa trở thành KH thực sự thì sẽ được nhận email marketing (nội dung thông báo hiệu quả đầu tư của PI). Nhân viên PI sẽ chủ động phân loại.
- Tích hợp email marketing: báo những người đã mở mail, những người đã click link..... để tìm ra đối tượng cần chăm sóc.

IV/ Đối với việc quản trị doanh nghiệp:

- Cấp trên có thể giao việc cho cấp dưới hoặc mỗi người tự viết công việc của mình
- Có thể theo dõi tổng quát và theo dõi chi tiết
 - + Tổng quát: Toàn bộ công ty, xem theo từng người giao việc, xem theo từng cá nhân
 - + Chi tiết: Mỗi công việc đều được lên lịch, deadline, có thông báo khi sắp đến deadline. Khi làm xong, chuyển trạng thái sang “Đã hoàn thành”, và comment vào đó nội dung tình hình thực hiện, sẽ có thông báo đến người giao việc. Cấp trên cũng có thể nhìn tổng quát các công việc trong 1 ngày, 1 tuần, 1 tháng của cấp dưới và xem tiến độ thực hiện.
- Tích hợp tính thưởng trên hệ thống trên đầu mỗi KH/Hợp đồng phát sinh cho nhân viên tư vấn: Mỗi 1 KH có 1 nhân viên tư vấn phụ trách, khi KH đó phát sinh HĐ mới “Đang hiệu lực” sẽ được tính vào thưởng của nhân viên tư vấn, bổ sung cột tích “Đã lấy HĐ về và scan”, sau khi tích mới được tính vào thưởng chính thức.

V. Quản trị hệ thống:

Đưa được báo cáo Sale vào hệ thống để quản trị (Mẫu hiện tại PI đã xây trên Excel – Tổng kết Sale)

Đưa thêm Sản phẩm khác bên cạnh BCC vào hệ thống (chuẩn bị sẵn nếu triển khai)