

Регламент работы в АМО CRM Megacampus

Статусы в воронке

Воронка “Megacampus Summit 2026”

Статусы

1. Новая заявка

Менеджер обрабатывает заявку в течение 15 минут (в случае, если НЗ висит более 15 минут без обработки, руководитель распределяет ее на другого ответственного). После обработки менеджер присваивает ей соответствующий статус.

2. Принято в работу

Менеджер переводит в данный этап заявку, когда взял клиента в работу ДО или ВО ВРЕМЯ звонка, чтобы руководитель был убежден в том, что клиент в работе и с ним идут попытки взаимодействия.

В данном статусе клиенты остаются до тех пор, пока с ними не проведена полноценная коммуникация, то есть если клиент не берет трубку или попросил перезвонить.

Задача с данным статусом клиентов ставится на КАЖДЫЙ день!

Если клиент не берет трубку:

- В первый день совершается **3 попытки** дозвона + письмо на почту и в мессенджер
- Во второй день совершается **2 попытки** дозвона + письмо в мессенджер
- В третий день совершается **2 попытки** дозвона, если клиент не берет трубку, **то сделка закрывается** в “Закрыто и не реализовано” с причиной отказа “недозвон ни одного раза”

3. Квалифицирован

Менеджер присваивает данный статус сделке, если у клиента есть намерения посетить Summit, но он «переживает, думает, ломается, откладывает принятие решения».

В сделке должен быть заполнен **шаблон первого касания** и прописан комментарий о договоренностях с клиентом.

Задача ставится в периоде 2-х дней, либо по договоренности с клиентом. Максимальный срок между задачами - **3 дня**.

Шаблон в АМО при первом касание

Потребность/запрос клиента:

В найме/есть бизнес:

Точка А/ точка Б:

Презентованы тарифы:

Возражения:

Договоренности/след.шаг:

4. Счет выставлен

Менеджер присваивает данный статус максимально «горячему» лицу, которому выставлена ссылка на оплату или счет для оплаты!

В сделке должен быть заполнен **шаблон первого касания** и прописан комментарий о договоренностях с клиентом по оплате.

Задача ставится на следующий день, либо по договоренности с клиентом (которые должны быть прописаны). Максимальный срок между задачами - 3 дня.

5. Предоплата

Менеджер присваивает данный статус клиенту, который внес предоплату за билет любой категории, предоплатой считается любая сумма до 100% полной оплаты!

В сделке должен быть заполнен **шаблон первого касания** и прописан комментарий о договоренностях с клиентом по оплате.

Задача ставится по договоренности с клиентом о внесении остатка суммы!

6. Оплата получена

Менеджер **НЕ ПРИСВАИВАЕТ** сам данный статус клиенту! Это делает руководитель или сотрудник отдела финансов, после подтверждения поступления Д/С на расчетный счет компании!

Данный статус свидетельствует о полной оплате клиентом билета на мероприятие, с заполненными полями о тарифе, сумме и купленном продукте!

Задача на данный статус **не ставится!**

7. Закрыто и не реализовано

Менеджер присваивает данный статус клиенту, когда у него не удалось совершить продажу или клиент дал конечный отказ от покупки.

Задача на данный статус **не ставится!**

После закрытия сделки, менеджер **заполняет обязательное поле** "причина отказа"

Ниже приведены причины отказа, из-за которых клиента можно закрыть в данный статус!

- Дубль
- Тест
- Дети
- Клиент не ЛПР
- Дорого
- Не сможет в эти даты
- Недозвон ни одного раза (не брал трубку более 3-х дней)
- Недозвон после консультации (не брал трубку более 3-х дней после коммуникации)
- Некорректный номер
- Неадекватный
- Передумал
- Отказы банков

Воронка “Исходящая база Summit 2026”

Статусы

1. Беклог

Данный статус является первичным сбором внешней базы, которую мы загружаем в CRM систему, РОП распределяет заявки в этом статусе на команду, а менеджер берет в работу данные сделки со сроком оговоренном с руководителем и меняет статус клиента исходя из действий совершенных со сделкой.

2. Первичное касание

Менеджер присваивает данный статус клиенту, которого взял в работу и сделал первый звонок, после чего менеджер меняет статус на корректный.

3. Недозвон

Менеджер присваивает данный статус клиенту, если не получилось дозвониться до клиента.

Задача с данным статусом клиентов ставится на КАЖДЫЙ день!

Если клиент не берет трубку:

- В первый день совершается **3 попытки** дозвона + письмо на почту и в мессенджер
- Во второй день совершается **2 попытки** дозвона + письмо в мессенджер
- В третий день совершается **две попытки** дозвона, если клиент не берет трубку, **то сделка закрывается** в “Закрыто и не реализовано” с причиной отказа “недозвон ни одного раза”

4. Перезвон

Менеджер присваивает данный статус клиенту, который попросил перезвонить в другое время.

Задача с данным статусом клиентов ставится по

договоренности, но не позже, чем через **3 дня!**

5. Квалифицирован

Менеджер присваивает данный статус сделке, если у клиента есть намерения посетить Summit, но он «переживает, думает, ломается, откладывает принятие решения».

В сделке должен быть заполнен **шаблон первого касания и прописан комментарий о договоренностях с клиентом.**

Задача ставится в периоде 2-х дней, либо по договоренности с клиентом. Максимальный срок между задачами - **3 дня.**

Шаблон в АМО при первом касание

Потребность/запрос клиента:

В найме/есть бизнес:

Точка А/ точка Б:

Презентованы тарифы:

Возражения:

Договоренности/след.шаг:

6. Счет выставлен

Менеджер присваивает данный статус максимально «горячему» лицу, которому выставлена ссылка на оплату или счет для оплаты!

В сделке должен быть заполнен **шаблон первого касания и прописан комментарий о договоренностях с клиентом по оплате.**

Задача ставится на следующий день, либо по договоренности с клиентом (которые должны быть прописаны). Максимальный срок между задачами - 3 дня.

7. Предоплата

Менеджер присваивает данный статус клиенту, который внес предоплату за билет любой категории, предоплатой

считается любая сумма до 100% полной оплаты!

В сделке должен быть заполнен **шаблон первого касания** и прописан комментарий о договоренностях с клиентом по оплате.

Задача ставится по договоренности с клиентом о внесении остатка суммы!

8. Оплата получена

Менеджер **НЕ ПРИСВАИВАЕТ** сам данный статус клиенту! Это делает руководитель или сотрудник отдела финансов, после подтверждения поступления Д/С на расчетный счет компании!

Данный статус свидетельствует о полной оплате клиентом билета на мероприятие, с заполненными полями о тарифе, сумме и купленном продукте!

Задача на данный статус **не ставится!**

9. Закрыто и не реализовано

Менеджер присваивает данный статус клиенту, когда у него не удалось совершить продажу или клиент дал конечный отказ от покупки.

Задача на данный статус **не ставится!**

После закрытия сделки, менеджер **заполняет обязательное поле** "причина отказа"

Ниже приведены причины отказа, из-за которых клиента можно закрыть в данный статус!

- Дубль
- Тест
- Дети
- Клиент не ЛПР
- Дорого
- Не сможет в эти даты
- Недозвон ни одного раза (не брал трубку более 3-х дней)
- Недозвон после консультации (не брал трубку более 3-х дней после коммуникации)

- Некорректный номер
- Неадекватный
- Передумал
- Отказы банков

Воронка “Auto Summit 2026”

Дописать