

# Как работать с лидами Битрикс24

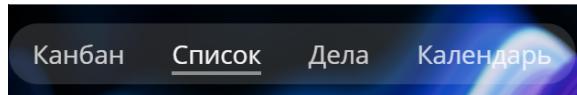
**Лид** - потенциальный клиент, у которого ещё не сформирована окончательная потребность в ваших товарах или услугах.

## Работа с интерфейсом **ЛИДЫ**

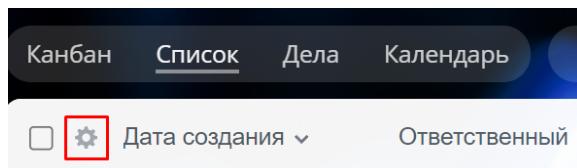
Для перехода к лидам, выберите в левом меню вкладку “Лиды”. Откроется список всех лидов.

The screenshot shows the Bitrix24 Leads module. At the top, there is a navigation bar with tabs: Канбан (Kanban), Список (List), Дела (Deals), and Календарь (Calendar). The 'Список' tab is selected. On the right side of the navigation bar are filters: 'Мои' (My), 'Входящие' (Incoming), 'Запланированные' (Planned), and 'Ещё 99+'. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder 'Фильтр + поиск'. The main area displays a table of leads. The columns are: 'Дата создания' (Creation Date), 'Ответственный' (Responsible), 'Лид' (Lead), and 'Телефон' (Phone). The first lead in the list is highlighted with a red box. This lead has the creation date '26.09.2023 11:46', responsible 'Команданто Евгения', lead '7 995 202-38-25 - Входящий звонок Свой вариант', and phone '7 995 202-38-25'. The other two leads in the list are: 'Астахова Яна' (creation date 26.09.2023 11:42) and 'Чугунов Роман' (creation date 26.09.2023 11:41).

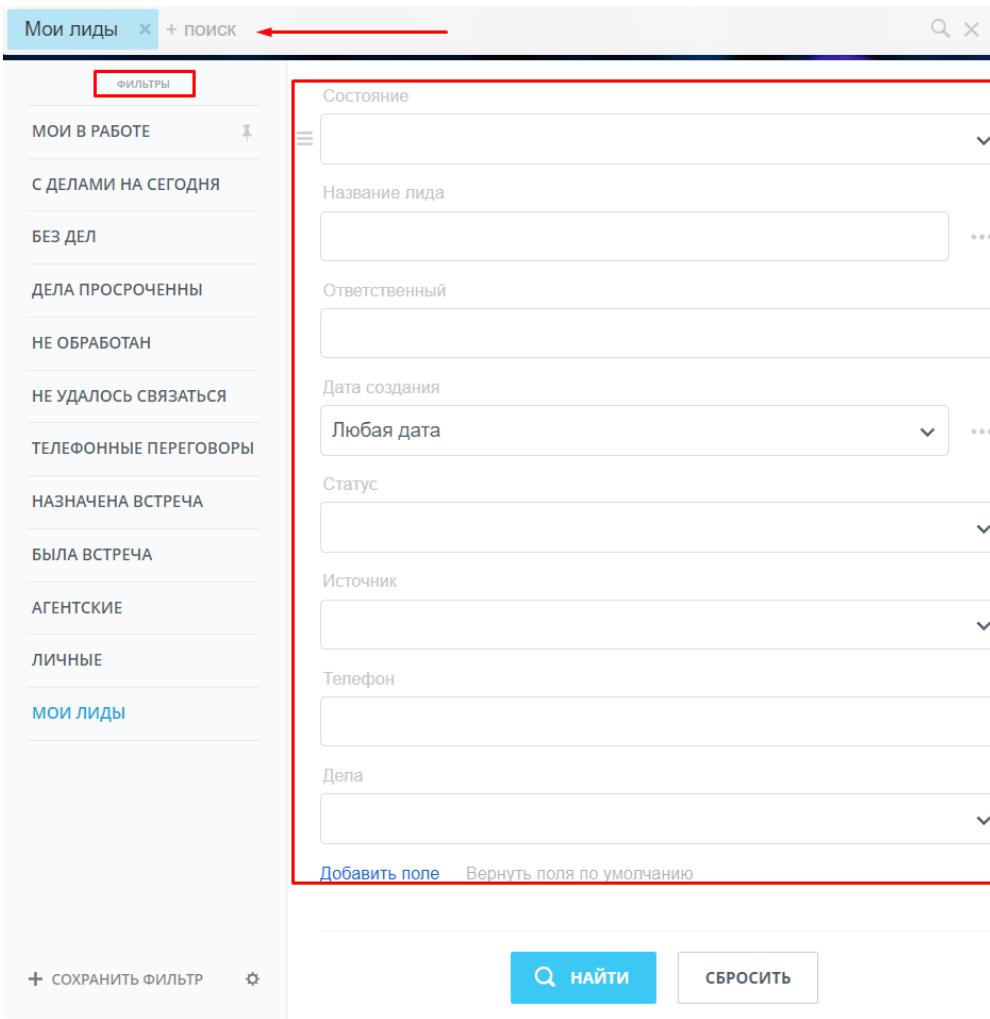
Есть возможность изменить вид отображения информации. Часто используемые: список и канбан (доска с карточками).



Также вы можете настроить поля (столбцы) списка. Для этого нажмите на иконку “шестеренка”. Выделите поля, которые вам необходимы.



Для быстрого поиска информации по лидам, воспользуйтесь полем поиск или фильтрами. Нажмите на поисковую строку, и перед вами откроется вспомогательное окно.



Вы можете воспользоваться уже готовыми фильтрами, они находятся в левом меню окна. Для более глубокой фильтрации, воспользуйтесь полями, указывая в них данные. **Если не отображается поле, нажмите** на надпись “Добавить поле” и выберите соответствующий пункт.

## Лид

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ID                       | <input type="checkbox"/> Задан e-mail      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Название льда | <input type="checkbox"/> E-mail            |
| <input checked="" type="checkbox"/> Источник      | <input type="checkbox"/> Сайт              |
| <input type="checkbox"/> Имя                      | <input type="checkbox"/> Мессенджер        |
| <input type="checkbox"/> Отчество                 | <input type="checkbox"/> Список контактов  |
| <input type="checkbox"/> Фамилия                  | <input type="checkbox"/> Список компаний   |
| <input type="checkbox"/> Дата рождения            | <input type="checkbox"/> Название компании |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ответственный | <input type="checkbox"/> Должность         |

Например, если вы хотите вывести список ваших лидов, воспользуйтесь готовым фильтром “Мои лиды” или в поле ответственный укажите свою фамилию.

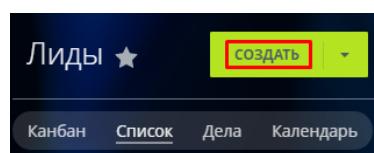
The screenshot shows a CRM application's interface. On the left, there is a sidebar with various filters: ДЕЛА ПРОСРОЧЕННЫ (Overdue tasks), НЕ ОБРАБОТАН (Unattended), НЕ УДАЛОСЬ СВЯЗАТЬСЯ (Failed to connect), ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ (Phone calls), НАЗНАЧЕНА ВСТРЕЧА (Meeting scheduled), БЫЛА ВСТРЕЧА (Meeting held), АГЕНТСКИЕ (Agent), ЛИЧНЫЕ (Personal), and МОИ ЛИДЫ (My leads). The 'МОИ ЛИДЫ' button is highlighted with a red box. The main area contains a search form with fields: Ответственный (Responsible) set to 'Иванов Иван' (Ivanov Ivan), Дата создания (Creation date) set to 'Любая дата' (Any date), Статус (Status) dropdown, Источник (Source) dropdown, and Телефон (Phone) field.

## Как создать лид

Существует несколько способов создания лидов: вручную или с помощью интеграций, почты, телефонии, чата, CRM-форм.

Все способы, кроме ручного создания, будут автоматически создаваться и распределяться между менеджерами отдела продаж.

**Нажмите** кнопку “Создать” для добавления лида вручную.



Теперь необходимо указать информацию в карточке лидда, **в блоке контакт**, заполните поля (источник обращения, название, ФИО, номер, почта).

Создание льда

Не обработан Восстановлен Не удалось связаться Телефонные перегов... Назначена встреча... Была встреча, назна... Была встреча, отрабо... Завершить обработ...

Общие WAZZUP История Встречи Еще ▾

**Контактные данные** ← Название блока

Источник\* Агентство Недвижимости

Название льда Покупка квартиры Афанасьева

Телефон +7 454 564-87-92 Рабочий

Добавить E-mail afanas@mail.ru Рабочий

Добавить Имя Татьяна

Фамилия Афанасьева

Отчество Олеговна

Что нужно сделать

Создайте дело Запланируйте следующий шаг по льду, чтобы не забыть о клиенте

Сегодня

Прямо сейчас вы создаёте льд...

Дальше в **блоке лид**, заполните поле “офис продаж” указав офис к которому вы прикреплены. Если источником обращения является агентство недвижимости (АН), то заполните поля (АН, ФИО агента, телефон агента).

ЛИД

Отменить

Ответственный Мандрин Дмитрий Сменить

Комментарий

Агентство Недвижимости [с/п] + выбрать

ФИО Агента (т) [с/п]

Телефон Агента [с/п]

Офис продаж [с/п] не выбрано

Для выбора АН (агентства недвижимости), нажмите на надпись “+выбрать” и введите название. Вам будут предложены варианты, выберите нужного агента.

Агентство Недвижимости [с/п]

Море

Компании:

- Море Страй Групп (Кубасов Андрей Вл...) Агентство недвижимости, Продажа объектов недв...
- Море Групп (Олешико Анастасия Виктор... Агентство недвижимости, Продажа объектов недв...
- Море Инвест (ООО) (KLD) Агентство недвижимости, Продажа объектов недв...

Если нет АН, тогда необходимо сбросить агентству форму для прохождения регистрации и организации сотрудничества с ССК (<https://clck.ru/35sek>).

Для применения данных, внизу по центру нажмите кнопку “Сохранить”. Для отмены “Отменить”.

СОХРАНИТЬ      ОТМЕНИТЬ

## Как работать с лидами

Лиды могут находиться на определенной стадии. Начальная стадия льда “Не обработан”.

### Телефонные переговоры

Переведите лид в стадию телефонные переговоры, если вы запланировали звонок, или уже установили связь с потенциальным клиентом.

Из карточки лиды вы можете совершить звонок с клиентом или написать на почту, для этого нажмите на иконки.

**! На всех стадиях по мере продвижения переговоров, оставляйте комментарии. Для этого в правой стороне карточки лода (история лода) нажмите на комментарий, внесите информацию, нажмите “Отправить”**

The screenshot shows a CRM application interface. On the left, there's a lead card for a contact named '7 919 140-40-70 - Входящий звонок'. The card includes sections for 'Контактные данные' (Contact details), 'Источник' (Source), 'Название лода' (Lead name), 'Телефон' (Phone), 'Имя' (Name), 'Фамилия' (Last name), and 'Отчество' (Middle name). On the right, a modal window titled 'Комментарий' (Comment) is open. It has tabs for 'Дело' (Case), 'Комментарий' (Comment), 'Звонок' (Call), 'СМС/WhatsApp' (SMS/WhatsApp), and 'Письмо' (Email). The 'Комментарий' tab is selected and highlighted with a red box. Below it is a rich text editor toolbar. The main text area contains the placeholder 'Вносим информацию' (Adding information). At the bottom of the modal are two buttons: 'ОТПРАВИТЬ' (Send) and 'ОТМЕНА' (Cancel), with 'ОТПРАВИТЬ' also highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Комментарий' tab in the modal back to the lead card on the left.

Также заполните поля в блоке “потребность”.

The screenshot shows a 'потребность' (need) section within a CRM form. The section is titled 'ПОТРЕБНОСТЬ' and has a 'изменить' (Change) button at the top right. Inside, there are several fields, each with a red box around its input area: 'Рассматриваемый район [л]' (Area under consideration [l]), 'Комната / Коммерция [л]' (Room / Commercial [l]), 'Бюджет покупки [л]' (Purchase budget [l]), 'Планируемый тип сделки [л]' (Planned deal type [l]), and 'Срок сдачи [л]' (Delivery date [l]). Below these fields is a note 'не заполнено' (not filled). At the bottom of the section are buttons for 'Выбрать поле' (Select field), 'Создать поле' (Create field), and 'Удалить раздел' (Delete section).

## Не удалось связаться

Переведите лид в стадию “не удалось связаться”, если потенциальный клиент не отвечает на телефонные звонки и сообщения.

## Назначена встреча

Если вы договорились о встрече с потенциальным клиентом, переведите лид в данную стадию.

Подробнее читай в инструкции “Как работать со встречами” (раздел KPI)

## Была встреча, назначена новая

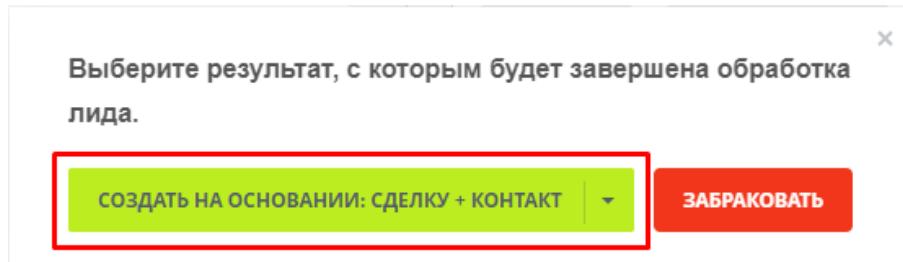
Данная стадия означает, что будет проведена повторная встреча с клиентом, также не забывайте оставлять комментарии.

## Была встреча, отработка возражений

Переведите лид в стадию, если клиент после встречи сомневается, либо ему нужно время чтобы принять решения, либо он ищет другие варианты.

## Завершить обработку лода

Если клиент готов приобрести недвижимость, то переводим лид в сделку, это называется **конвертацией лода**. Лид нужно конвертировать в тот момент, когда вы готовы работать с клиентом в рамках сделки или сохранить контактную информацию в контакте.



Если клиент передумал приобретать недвижимость, либо ушел к другому застройщику, также переведите лид в данную стадию и в окне подтверждения нажмите “забраковать”.

