



Академия новой экономики

Памятка по работе с разделом Семинары





Содержание



1. [Этапы работы с клиентом при продаже услуги «Семинар»](#)
2. [Документооборот при продаже семинара](#)
3. [Работа с Заявкой на семинар в CRM](#) 3. Работа с Заявкой на семинар в [CRM](#)
4. [Как следить за судьбой клиента с помощью статусов](#)
5. [Создание Счета на семинар из заявки в CRM](#) 5. Создание Счета на семинар из заявки в [CRM](#)
6. [Выгрузка бланка Счета на семинар из CRM](#) 6. Выгрузка бланка Счета на семинар из [CRM](#)
7. [Выгрузка Договора из Заявки на семинар в CRM](#) 7. Выгрузка Договора из Заявки на семинар в [CRM](#)
8. [Получение акта выполненных работ](#)
9. [Внимание! Основные ошибки](#)

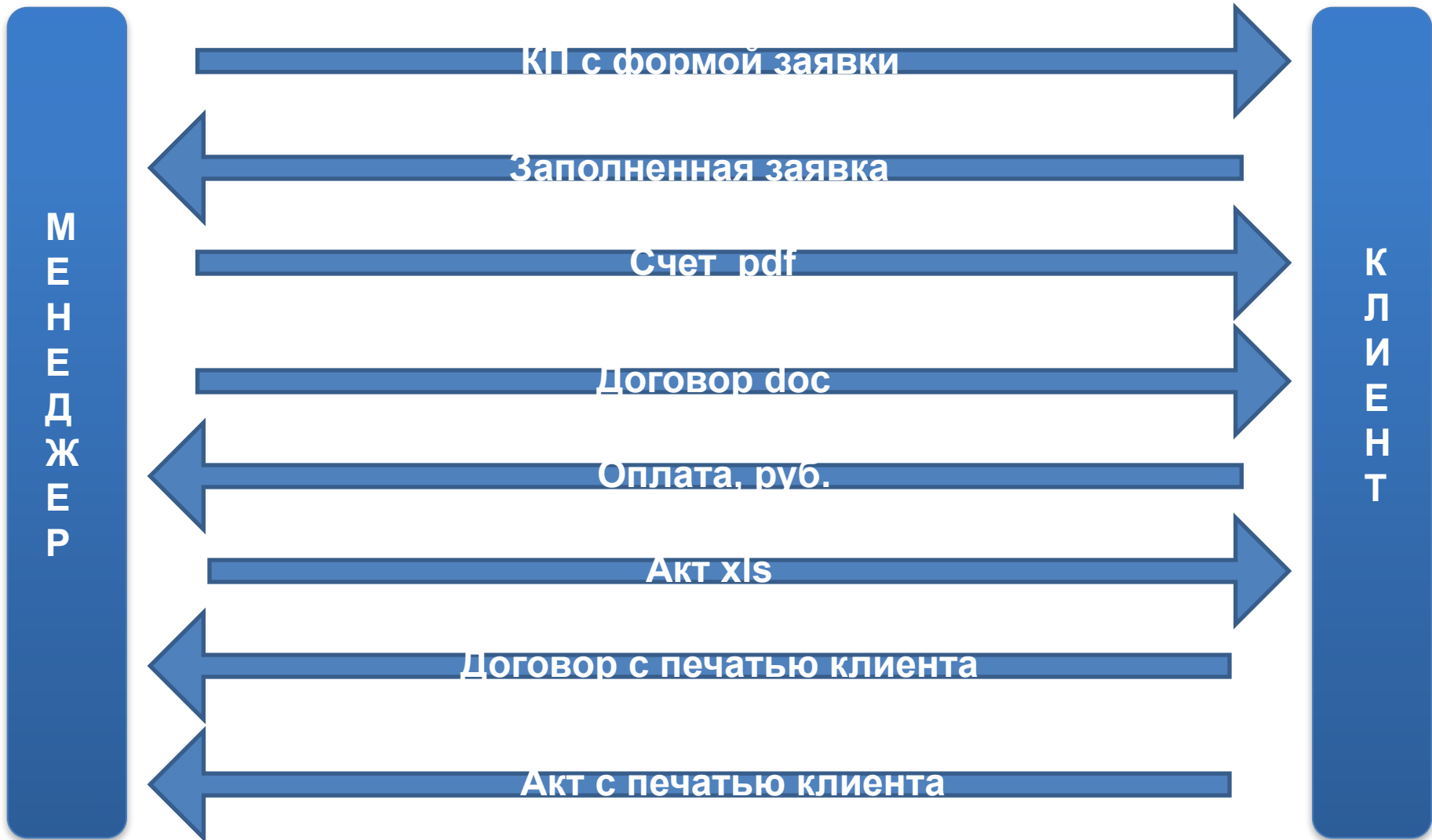


Этапы работы с клиентом при продаже услуги «Семинар»



1. Устная презентация
2. Отправка КП с формой заявки (Портал/Продажи/Семинары/Приглашения на семинары)
3. Получение заполненной заявки
4. Создание Заявки на семинары в CRM
5. Выставление счета в CRM
6. Выгрузка счета из CRM
7. Отправка счета клиенту
8. После оплаты выгрузка из CRM договора
9. Отправка договора в формате doc в бухгалтерию для выписки акта и шаблона акта
10. Отправка договора в формате doc и шаблона акта в отдел организации семинаров, если клиент на семинар не в вашем городе. Отправка договора в формате doc и шаблона акта организатору, если семинар в вашем городе.
11. Отправка договора в формате doc и акта клиенту для того, чтобы он принес их на семинар подписанные со своей стороны.
12. После семинара получить от клиента обратную связь: все ли документы получены, впечатление от семинара и напомнить об отправке документов почтой, если клиент не принес их с собой на семинар, и об оплате, если клиент посетил семинар по гарантийному письму.

Документооборот при продаже семинара



Работа с Заявкой на семинар в CRM

The screenshot displays the CRM interface. A red arrow points to the 'Новый' (New) button in the top toolbar. The 'Документы' (Documents) section on the left sidebar is highlighted with a red box, and the 'Заявки на семинары' (Seminar Requests) document type is selected. The main window shows the 'Редактирование' (Editing) form for a seminar request. The form fields are populated with data, and green text annotations indicate dropdown menu options.

Form Fields and Annotations:

- Дата создания*:** 06.02.2015 14:26
- Организация*:** Выбирается из справочника Организации
- ИЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров**
- Владелец*:** Из заявки, если нет файла заявки, то «0»
- Статус*:** Получена заявка
- Название семинара:** Выбирается из справочника Семинары
- Исходная информация:**
- Контактное лицо:** Выбирается из карточки организации

Document List (Left Panel):

ID	ИИ
75089	
75088	
75087	
75086	
75085	
75084	
75083	
75082	
75081	
75080	
75079	
75078	
75077	
75076	
75075	
75074	
75073	
75072	
75071	
75070	
75069	
75068	
75067	
75066	
75065	
75064	

Document List (Right Panel):

ИИ	Итогов...	Ст
7706792640	0,00	
1001283699	0,00	
3819021168	0,00	
6501147559	0,00	
5957006538	0,00	
1001259470	0,00	
8611004042	0,00	
7453250315	0,00	
7017262624	12000,00	
2312144386	8000,00	
2801068741	0,00	
2509054404	20000,00	
2509054404	15000,00	
5262237158	0,00	
2724103237	16625,00	
7706777190	0,00	
5903112748	7000,00	
244305611429	14000,00	
5903080863	8000,00	
7826152176	32000,00	
8603179680	0,00	
2713017890	10000,00	
1838014765	9000,00	
5401128818	9000,00	
8620013170	0,00	

Работа с Заявкой на семинар в CRM

Аналитическая система CRM v2.1

Документ [Заявки на семинары] - №

Обновить Сохранить Сохранить и выйти Удалить Передать

Обновить Действия Изменение владельца

Редактирование

Общая информация

Статус*: Получена заявка

Название семинара:

Исходная информация:

Контактное лицо:

Конт. телефон:

Конт. Email:

Тип источника:

Посещение первого дня **Заполняется согласно заявке**

Посещение второго дня

Список участников:

Заполняется согласно заявке, отображается в приложении к Договору

Файл заявки: **Здесь прикрепляется файл заявки, заполненной клиентом** Загрузить

Параметры платежа readonly

И-ИИ	Итогов...	Ст
Оптимизация-К»	7706792640	0,00
«Энергостройремонт.И...	1001283699	0,00
«Ява № 7»	3819021168	0,00
	6501147559	0,00
	5957006538	0,00
«Инициатива частное ох...	1001259470	0,00
	8611004042	0,00
	7453250315	0,00
«Технология»	7017262624	12000,00
«Инициатива»	2312144386	8000,00
	2801068741	0,00
«Инициатива»	2509054404	20000,00
«Инициатива»	2509054404	15000,00
	5262237158	0,00
	2724103237	16625,00
	7706777190	0,00
	5903112748	7000,00
	244305611429	14000,00
«Инициатива инвест»	5903080863	8000,00
«Инициатива»	7826152176	32000,00
	8603179680	0,00
«Инициатива»	2713017890	10000,00
	1838014765	9000,00
«Инициатива»	5401128818	9000,00
		0,00
	8620013170	0,00

Всего: 69 130

Пользователь #5537: mavricheva.t (МЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров) Роль: Руководитель по семинарам Версия: 2.1.287 Сеть

14:48 06.02.2015

Работа с Заявкой на семинар в CRM

Аналитическая система CRM v2.1

Документ [Заявки на семинары] - №

Редактирование

Параметры платежа

Типовая Скидка %:

Персональная скидка (руб): **Если есть скидка, то она указывается в этом поле**

Цена без скидки:

Итоговая сумма счёта:

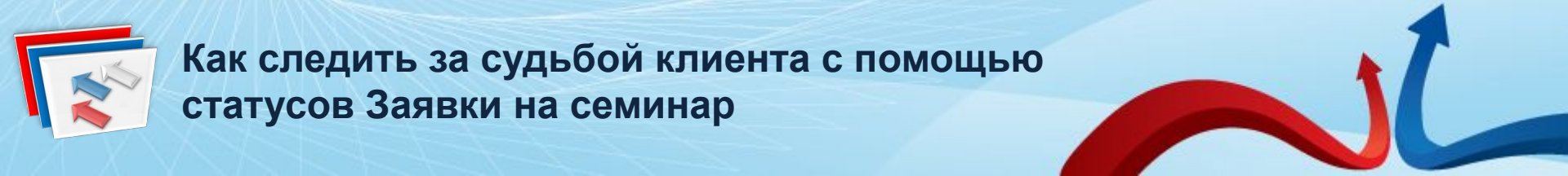
Скидка предоставляется в соответствии с Регламентом работы в CRM и действующими Акциями

ID	Итогов...	Статус ...	Статус
75236	-2000,00	Выстав...	Работе
75235	30000,00	Не опл...	Выстав
75234	14000,00	Не опл...	Выстав
75233	0,00	Получ	
75232	0,00	Получ	
75231	7600,00	Не опл...	Выстав
75230	8000,00	Не опл...	Выстав
75229	0,00	Получ	
75228	16000,00	Не опл...	Выстав
75227	14000,00	Не опл...	Выстав
75226	13000,00	Не опл...	Выстав
75225	8000,00	Не опл...	Выстав
75224	0,00	Получ	
75223	0,00	Получ	
75222	9000,00	Не опл...	Выстав
75221	0,00	Не опл...	Работе
75220	12000,00	Не опл...	Выстав
75219	0,00	Работе	
75218	0,00	Работе	
75217		Получ	
75216	10000,00	Не опл...	Выстав
75215	0,00	Не опл...	Работе
75214	0,00	В обра	
75213		Получ	
75212	10000,00	Не опл...	Выстав
75211	8000,00	Не опл...	Выстав
75210	0,00	Работе	

Всего: 69 203

Напоминаний: 0 Пользователь #5537: mavracheva.t (ИЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров) Роль: Руководитель по семинарам Версия: 2.1.287 Сеть

16:35 09.02.2015



Как следить за судьбой клиента с помощью статусов Заявки на семинар

У Заявки на семинар может быть несколько статусов:

- «Получена заявка»** – присваивается менеджером при получении от клиента файла заявки на семинар. Вместе с этим статусом заполняется число участников, список участников и прикрепляется файл заявки. Если заявка в таком статусе, то сотрудник отдела организации семинаров понимает, что клиент принял решение о посещении семинара и его нужно зарегистрировать и передать локальному организатору. Даже если менеджер выставил счет клиенту, статус все равно должен оставаться «получена заявка»
- «Выставлен счет»** – присваивается сотрудником отдела организации семинаров и означает, что заявка принята, клиент зарегистрирован и передан для дальнейшей работы
- «Работа с клиентом»** – присваивается менеджером если работа с клиентом по приглашению на семинар ведется, но файл заявки еще не получен. У заявки с таким статусом число участников должно быть «0». Согласно Регламента по работе в CRM клиент по заявке с таким статусом становится свободным через 3 дня с даты создания заявки.
- «Перенесена»** – должен быть присвоен менеджером или сотрудником отдела организации семинаров на любом этапе работы с клиентом, если клиент сообщил, что не сможет посетить семинар в текущем месяце. Статус выставляется, если в CRM нет информации о следующем семинаре. У заявки с таким статусом число участников должно быть «0». Если информация о следующем семинаре есть, то в заявке меняется «название семинара» и заявка автоматически перевешивается на следующий семинар в том статусе, что был
- «Отказ»** – должен быть присвоен менеджером или сотрудником отдела организации семинаров если клиент отказался от участия в семинаре до семинара или по факту проведения семинара на него не явился. У заявки с таким статусом число участников должно быть «0»
- «Обучен»** – присваивается сотрудником отдела организации семинаров, если клиент посетил семинар

Также в Заявке на семинар отображается статус оплаты Счета на семинар: оплачен, не оплачен, частично оплачен отказ от оплаты

Создание Счета на семинар из заявки в CRM

Аналитическая система CRM v2.1

Документ [Заявка на семинары] - №75229

Обновить Статус Новый Свойства Удалить

Обновить Статус Действия

Документы

- Счета
- Заявки на семинары
- Семинары

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по ней

ID	Дата создания	Дата изменения	ИНН	Регион	Юр.адрес	КПП
75236						
75235						
75234						
75233						
75232						
75231						
75230						
75229						
75228						
75227						
75226						
75225						
75224						
75223						
75222						
75221						
75220						
75219						
75218						
75217						
75216						
75215						
75214						
75213						
75212						
75211						
75210						

Итогов... Статус ... Статус ...

Итогов...	Статус ...	Статус ...
ЮльФСТРИМ СЕ...	-2000,00	Выстав...
	30000,00	Не опла...
	14000,00	Не опла...
	0,00	Получ...
	0,00	Получ...
Строй»	7600,00	Не опла...
не «Всероссийск...	8000,00	Не опла...
	0,00	Получ...
	16000,00	Не опла...
	14000,00	Не опла...
	13000,00	Не опла...
	8000,00	Не опла...
	0,00	Получ...
	0,00	Получ...
«32 отряд фе...	9000,00	Не опла...
ВОЖОК»	0,00	Не опла...
	12000,00	Не опла...
	0,00	Работа...
	0,00	Работа...
роги-Пряжа»	10000,00	Не опла...
не сооружения	0,00	Не опла...
	0,00	В обра...
	10000,00	Не опла...
вод – РУСАудио»	8000,00	Не опла...
	0,00	Работа...

Для выставления счета необходимо корректно заполнить карточку Организации. При выставлении счета CRM подкажет какие поля не заполнены

Обновить Новый Свойства Удалить История

Напоминаний: 0 Пользователь #5537: mavricheva.t (ИЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров) Роль: Руководитель по семинарам Версия: 2.1.287 Сеть

16:59 09.02.2015

Создание Счета на семинар из заявки в CRM

Аналитическая система CRM v2.1

Документ [Заявка на семинары] - №75168

Документ [Счета] - №101878

Данные в счете о плательщике, дате выставления, номере счета, сумме, статусе заполняются автоматически. Нужно выбрать лишь Компанию получателя

Редактирование

Выставленные счета

Дата изменения*: 06.02.2015 15:50

Дата создания*: 06.02.2015 15:50

Владелец: ОП в Твери (Дубровина Виктория)_Группа №2

Организация*: Общество с ограниченной ответственностью "ТрансСпецУслуга"

Дата выставления*: 06.02.2015 15:50

Дата оплаты:

Номер платежного поручения:

Номер счета: 11875-ст-88

Сумма: 8000,00

Статус*: Не оплачен

Оказанные услуги: Семинар

Комментарий:

Компания получатель*: ООО "ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ КОНТРАКТОВ"

Родитель владельца: ОП в Твери (руководитель группы №2)

old_Company:

Основание для счета:

Источник заявки: ОП в Твери (Дубровина Виктория)_Группа №2

Имя	Контакт. телефон
Дубровина Виктория	
Дубровина Кирилл Евгеньевич	78912280636
Дубровина Кирилл Евгеньевич	74242776258
Дубровина Кирилл Евгеньевич	8312164098
Дубровина Николай Сергеевич	79818493154
Дубровина Елена Анатольевна Елен...	
Дубровина Владимир Викторович	78908090335
Дубровина Юлий Николаевич Юлий Ни...	

Всего: 69 203

Напоминаний: 0 Пользователь #5537: mavricheva.t (ИЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров) Роль: Руководитель по семинарам Версия: 2.1.287 Сеть

17:07 09.02.2015

Выгрузка бланка Счета на семинар из CRM

Аналитическая система CRM v2.1

Документ [Заявки на семинары] - №75168

Документ [Счета] - №101878

Автоматически генерируется бланк счета с печатью и подписью. Можно сгенерировать бланк без печати и подписи с помощью кнопки «Сгенерировать бланк». Можно сохранить счет с помощью кнопки «Сохранение бланка в файл»

Сгенерировать бланк | Сохранение бланка в файл | Отправить через Outlook

Бланк счета

Счет № 11875-см-88 от 6 Февраля 2015 г.

Поставщик: ООО "ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ КОНТРАКТОВ", ИНН 7726755710, КПП 772601001, 117105, г. Москва, ул. ш. Варшавское, д-1, стр.1-2, пом.3о
Покупатель: Общество с ограниченной ответственностью "ТрансСпецУслуга", ИНН 8602074741, КПП 860201001, 628402, г. Сургут, ул. Федорова, 59, тел.: +(346)223-74-77

№	Товары(работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Информационно-консультационные услуги в форме семинара по теме: «Контрактная система: нововведения, разъяснения, практика применения» 13 Февраля 2015 г. Сургут	1	чел.	8 000,00	8 000,00

Итого: 8 000,00
Без налога (НДС): -
Всего к оплате: 8 000,00

Всего наименований 1, на сумму 8 000,00 руб.
(Восемь тысяч) рублей 00 копеек

Руководитель Сахарова И. В. Бухгалтер Сахарова И. В.

«ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ КОНТРАКТОВ»

Поместите сюда заявки на семинары

Имя	Контакт. телефон
Евгеньевич	78912280636
74242776258	
8312164098	
79818493154	
Анатольевна Елен...	
78908090335	
Юрий Ни...	

Всего: 69 203

Напоминаний: 0 Пользователь #5537: mavricheva.t (ИЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров) Роль: Руководитель по семинарам | Версия: 2.1.287 | Сеть

17:12 09.02.2015

Выгрузка Договора из Заявки на семинар в CRM

Аналитическая система CRM v2.1

Документ [Заявки на семинары] - №975168

Для генерации Договора необходимо, чтобы были корректно заполнены карточка Организации и Личная карточка руководителя организации. CRM подскажет какие поля не заполнены

Договор

ДОГОВОР № 11875-см-88

Об участии в семинаре «Контрактная система: нововведения, разъяснения, практика применения»

г. Нижний Новгород 6 Февраля 2015

ООО "ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ КОНТРАКТОВ", именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Сахаровой Ирины Вячеславовны, действующего на основании Устав с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью "ТрансСпецУслуга", именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Генерального директора Коростелевой Елены Анатольевны, действующего на основании устав, с другой стороны, заключили настоящий Договор, именуемый в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику информационно-консультационные услуги в форме семинара по теме: «Контрактная система: нововведения, разъяснения, практика применения» (далее по тексту «семинар») в соответствии с программой семинара, опубликованной по адресу: <http://www.seminar.aetp.ru>, а также обеспечить его организацию и проведение, а Заказчик принять и оплатить оказанные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

2. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Период оказания услуги: 09:30 – 18:00 13.02.2015 г., 09:30 – 18:00 13.02.2015 г.

2.2. Место проведения семинара: г. Сургут, пр-т Мира, 34/3.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя не позднее дня, предшествующего дате проведения семинара.

Имя	Контакт. телефон
Иванов Кирилл Евгеньевич	78912280636
Петрова Елена Анатольевна	74242776258
Сидоров	8312164098
Николай Сергеевич	79818493154
Петрова Елена Анатольевна	
Иван Владимир Викторович	78908090335
Иван Юлий Николаевич	

Напоминаний: 0 Пользователь #5537: mavricheva.t (ИЦД, Мавричева Татьяна, организация семинаров) Роль: Руководитель по семинарам Версия: 2.1.287 Сеть

17:24 09.02.2015



Получение акта выполненных работ



Третьим документом после счета и договора является акт выполненных работ. Он выписывается бухгалтерией на основании предоставленного договора. Договор в формате doc, выгруженный из CRM, нужно отправить на buh@aetp.ru, чтобы в ответ получить акт и шаблон акта.

Договор и акт отправить клиенту, чтобы тот принес свою копию на семинар.

Договор и шаблон акта отправить в отдел организации семинаров org-sem@aetp.ru или организатору в своем городе.

Подписанный договор и акт выполненных работ являются подтверждением, что услуги клиенту оказаны и приняты им.



Внимание! Основные ошибки



1. Нельзя создавать Заявку на семинары в CRM до получения письменной заявки на участие от клиента
2. Количество участников в Заявке на семинары в CRM должно соответствовать письменной заявке на участие от клиента. Не допустимо проставлять количество под «честное слово», «на глаз» и т.д.
3. Наличие закрывающих документов по семинару – задача менеджера. Нет акта выполненных работ = не оказанная услуга = отсутствие премии

Контакты для вопросов по семинарам:

+7(831)422-04-19

Отдел организации семинаров

8-903-604-58-60

Мавричева Татьяна

E-mail: org-sem@aetp.ru

www.seminar.aetp.ru

