

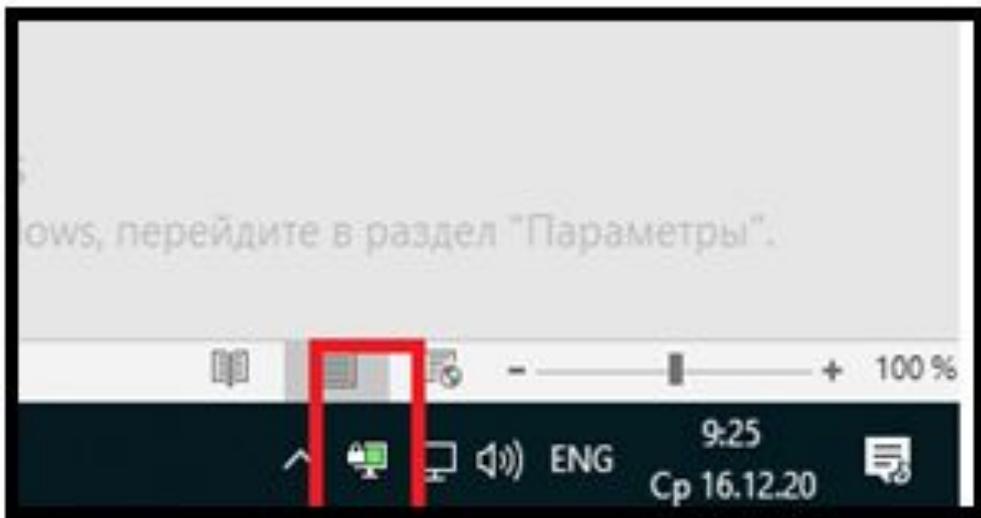
Начало работы.

1. Начало работы в CRM системе.

Для того, чтобы подключиться к CRM системе необходимо выполнить несколько простых шагов:

1 Шаг: при входе в систему сначала мы нажимаем в правом нижнем углу правой кнопкой мыши на маленький монитор с замочком и выбираем в появившемся меню кнопку “подключиться”.

Обратите внимание, что монитор должен стать зеленого цвета.



Поздравляю! Вы подключили **VPN**.

Работа со звонилкой.

Запускаем на рабочем столе программу “3CX Phone”.



На мониторе должна появиться надпись “**On Hook**”, и это значит, что все работает и мы можем переходить к следующему шагу.

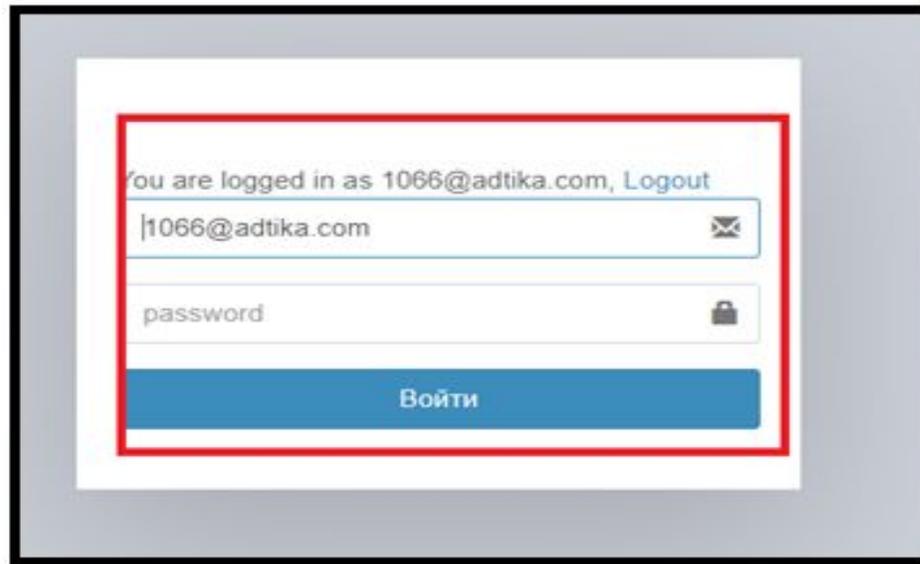


Работа с браузером.

Необходимо запустить **Google Chrome**:

При запуске **Google Chrome** на рабочей панели интернет-окна выбираем иконку “**Log in**”, если система запускает иконку автоматически, то в появившемся окне управления кликаем на первую строку и подгружаем логин и пароль от системы CRM.

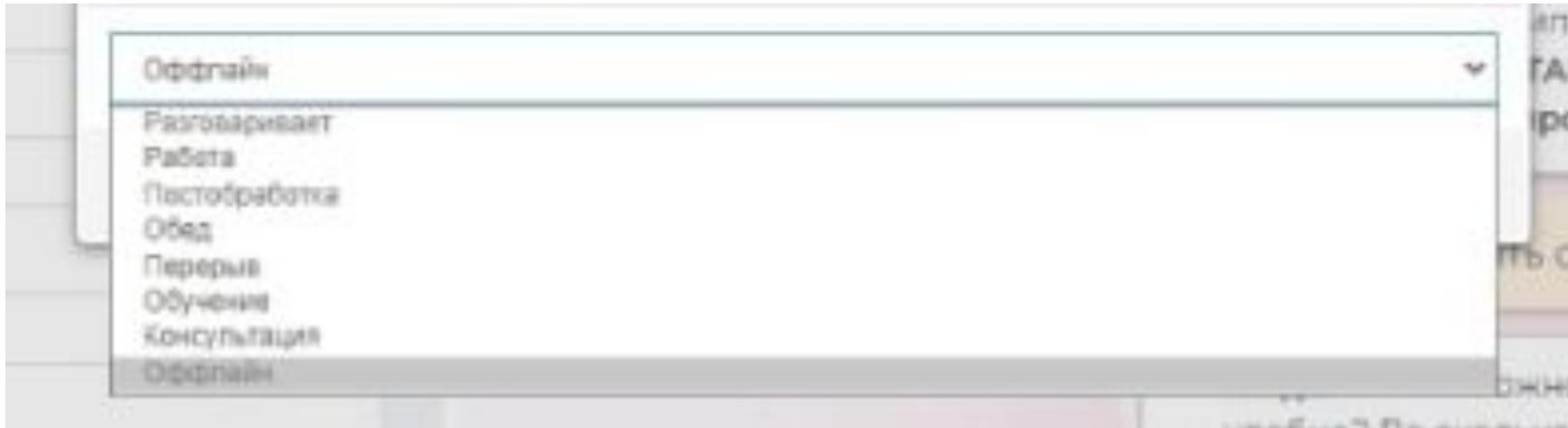
Примечание: при нажатии на логин, пароль подгружается автоматически.



Нажимаем кнопку **войти**. Поздравляем, вы в системе!

Работа с статусами.

Программа предложит выбрать необходимый статус (по умолчанию стоит оффлайн).



Виды статусов.

Разговаривает - выставляется автоматически, когда оператор находится в разговоре с клиентом.

Работа - при выборе этого статуса будьте готовы сразу принять звонок.

Постотработка – выставляется автоматически, когда вы закончили разговор с клиентом. Этот статус необходим для того, чтобы оператор до конца заполнил все данные клиента и/или выбрал соответствующий статус завершения разговора.

Обед – статус выставляется, когда вы идете на обед в согласованное с руководителем время. В этом статусе звонки поступать не будут.

Перерыв - статус выставляется, когда вы идете отдохнуть в согласованное с руководителем время. В этом статусе звонки поступать не будут.

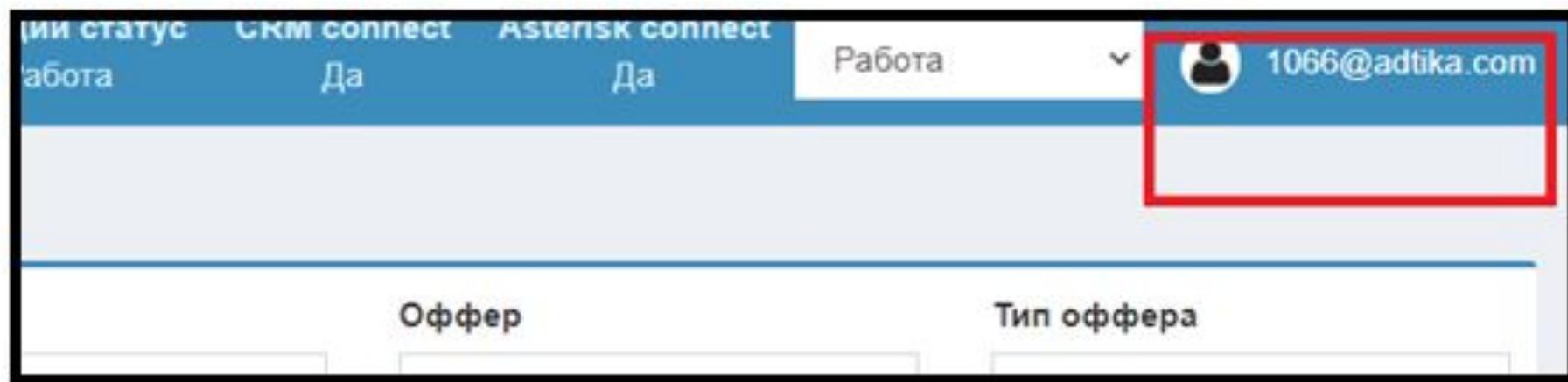
Обучение – статус выставляется, когда вы проходите тренинг, обучение, обратную связь. Звонки поступать не будут.

Консультация - статус выставляется, когда вы разговариваете с руководителем, либо произошли технические неполадки.

Выход из CRM системы.

В обязательном порядке при окончании рабочей смены необходимо выйти из всех рабочих программ (база CRM и “3CX Phone”, а также отключить VPN).

1 Шаг: чтобы корректно выйти из базы CRM необходимо в верхнем правом углу нажать на ваш логин от базы CRM.



Выход из CRM системы.

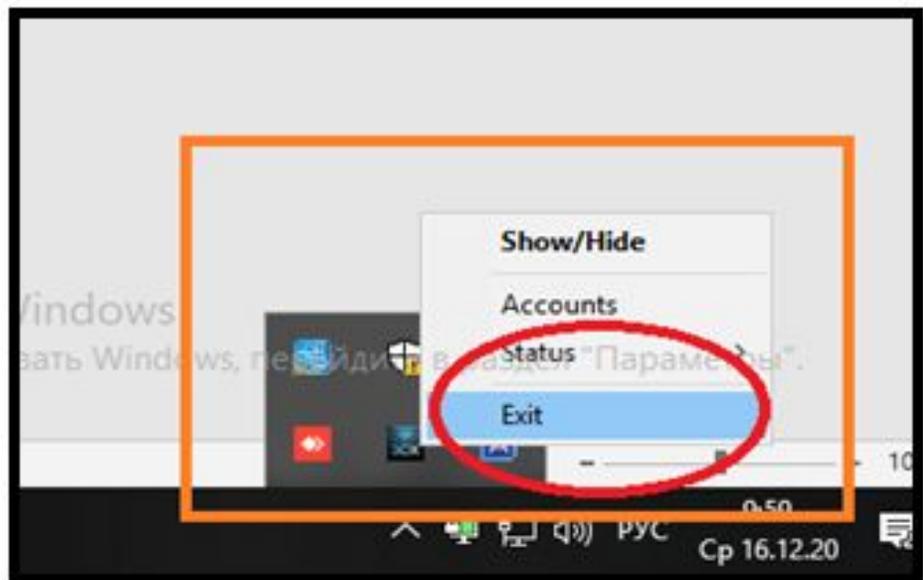
Далее появится окно, в котором нужно нажать на прямоугольник с надписью “**Sign out**”.



ГОТОВО ВЫ ВЫШЛИ ИЗ
базы!
Закрываем
браузер.

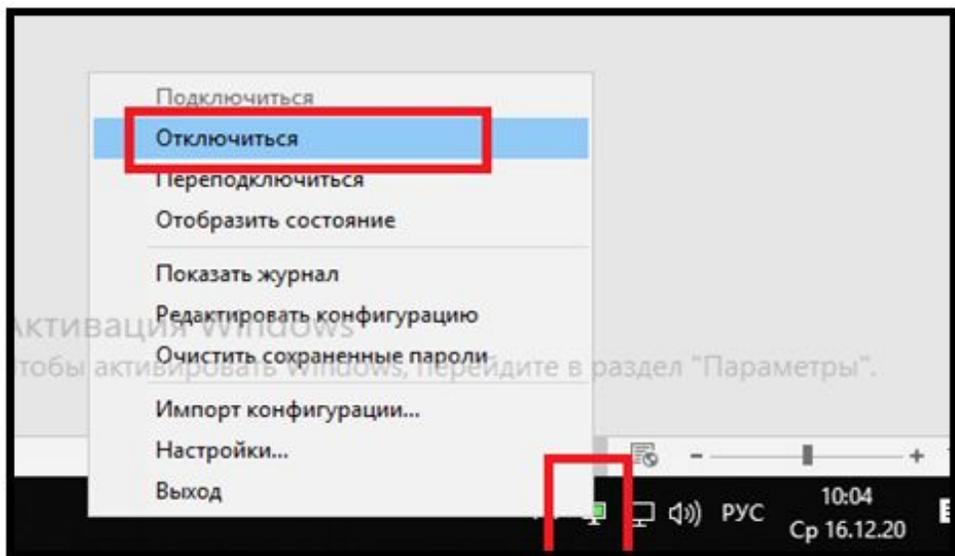
Выход из CRM системы.

Затем, в появившемся меню выбираем необходимо выбрать из появившегося списка **“Exit”**.



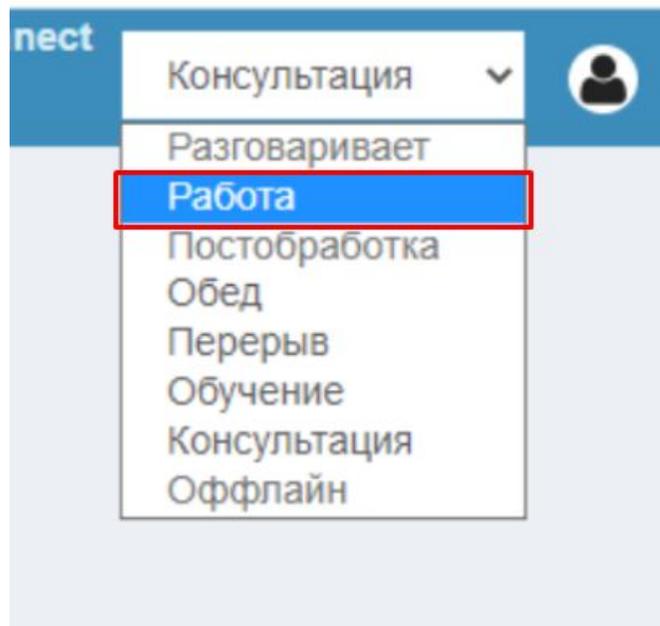
После того, как Вы отключили рабочие программы (CRM и “3CX Phone”), необходимо выйти из порта VPN.

Нажмите правой кнопкой мыши на маленький дисплей в нижнем правом углу компьютера, в появившемся меню выберите кнопку **“ОТКЛЮЧИТЬСЯ”**.



Работа с картой клиента.

1) Для того, чтобы приступить к работе выбираем статус “Работа”



2) Вы услышите звонок и необходимо нажать на зеленую кнопку в “3CX Phone”.

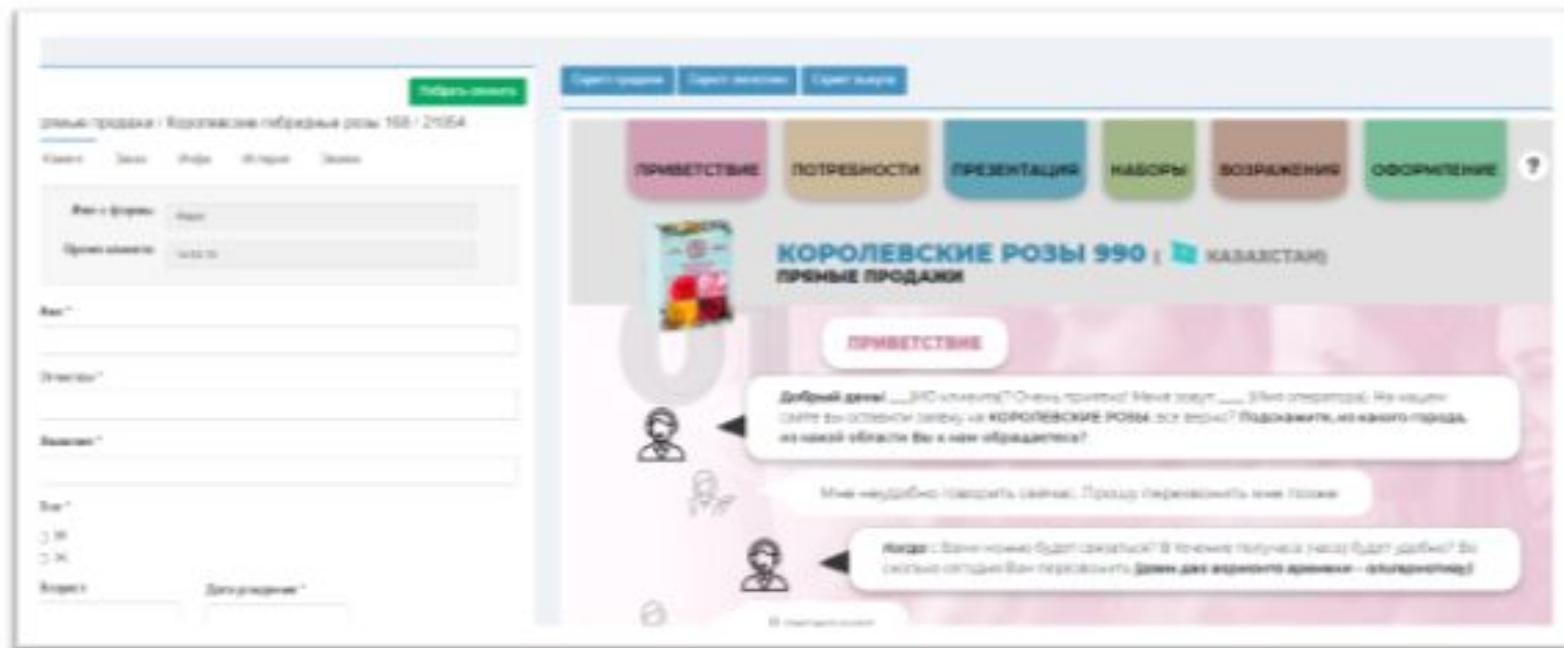


В случае если клиент не берет трубку, система автоматически закрывает карту клиента и она **пропадает** и сразу поступает следующий звонок.

Примечание: в случае недозвона, после 30 секунд звонок скинется автоматически.

Работа с картой клиента.

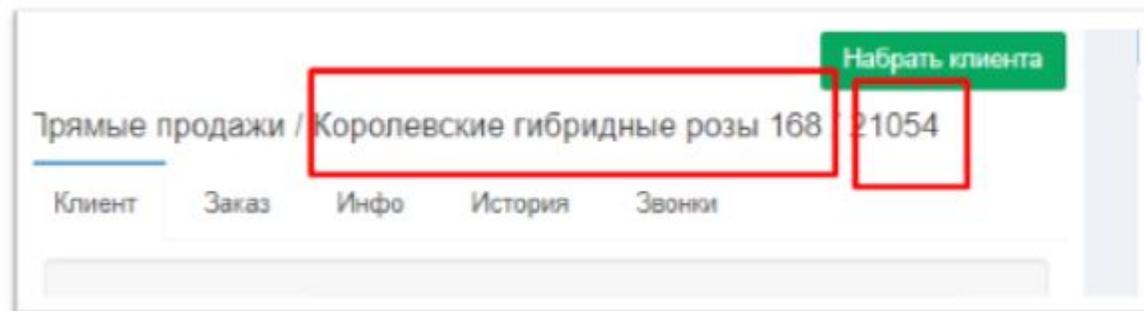
Через телефонию “3CX Phone” у вас откроется окно с карточкой клиента.



Вся левая сторона окна - информация о клиенте и том товаре, который он хочет приобрести.

Работа с картой клиента.

На скрине ниже мы видим, что клиент хочет приобрести Королевские гибридные розы, также присутствует номер заказа 21054.



Ниже необходимо обратить внимание на **Имя клиента** и **текущее время в регионе клиента**. (В данной графе указаны данные, которые клиент сам заполнял при оформлении заказа)



Работа с картой клиента.

Также в карте клиента есть графа “комментарий заказа”, в котором может быть прописана какая-то информация о клиенте. Например, дата рождения клиента или его первичная потребность. То есть та информация, которую можно использовать в диалоге с клиентом, показывая тем самым, что мы в первую очередь заинтересованы в помощи и в решении его проблемы.

Прямые продажи / Сила султана пее / 111213

Клиент Заказ Инфо История Звонки

Козф-ты

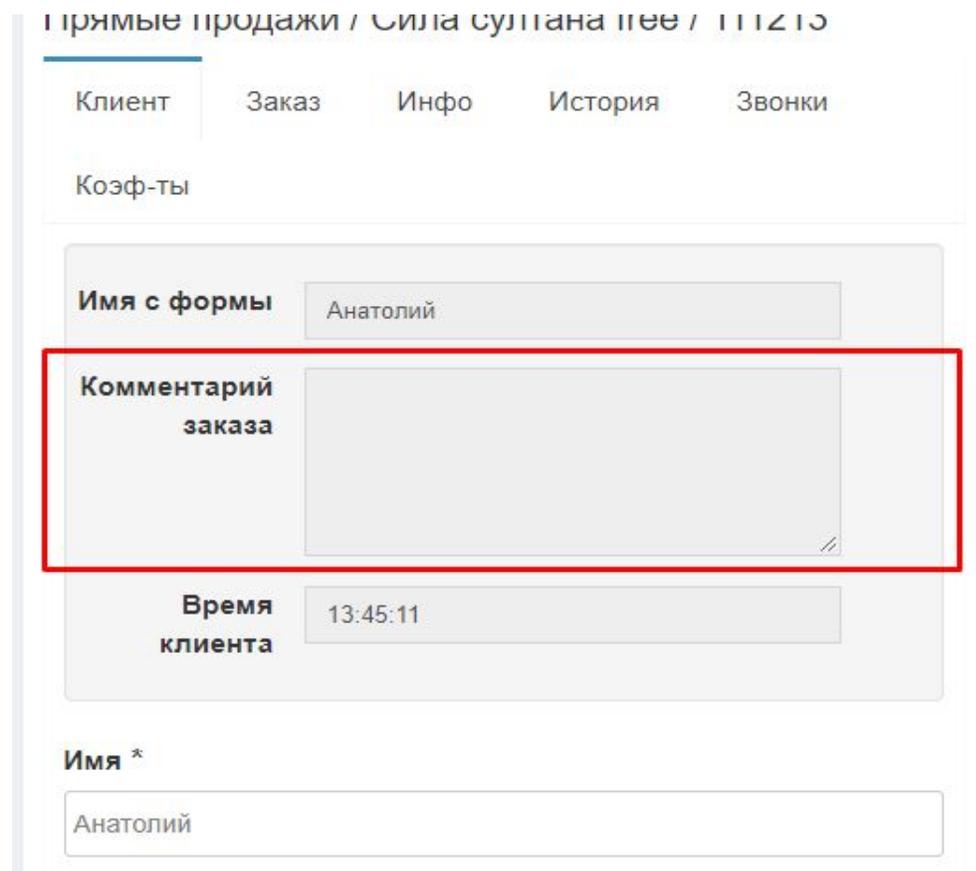
Имя с формы Анатолий

Комментарий заказа

Время клиента 13:45:11

Имя *

Анатолий

The image shows a screenshot of a web application interface for a customer card. At the top, there is a breadcrumb trail: "Прямые продажи / Сила султана пее / 111213". Below this is a navigation menu with tabs: "Клиент" (selected), "Заказ", "Инфо", "История", and "Звонки". Under the "Клиент" tab, there is a section titled "Козф-ты". The main content area contains several fields: "Имя с формы" with the value "Анатолий", "Комментарий заказа" (highlighted with a red box), "Время клиента" with the value "13:45:11", and "Имя *" with the value "Анатолий".

Работа с картой клиента.

Поле с **ФИО** клиента мы заполняем сами в случае удачного оформления заказа (поле заполняется тщательно и внимательно, при необходимости лучше переспросить данные и **обязательно озвучивать их вслух клиенту**)



Имя *

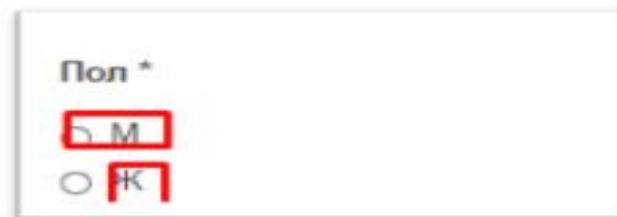
Отчество *

Фамилия *

На что стоит обратить внимание - **сначала вводим возраст клиента**, а вот год подтянется сам, **НО** год подтянется с датой 1 января, поэтому **число и месяц рождения выбираем сами** из календаря, разумеется, предварительно поинтересовавшись у клиента.

Указываем пол клиента.

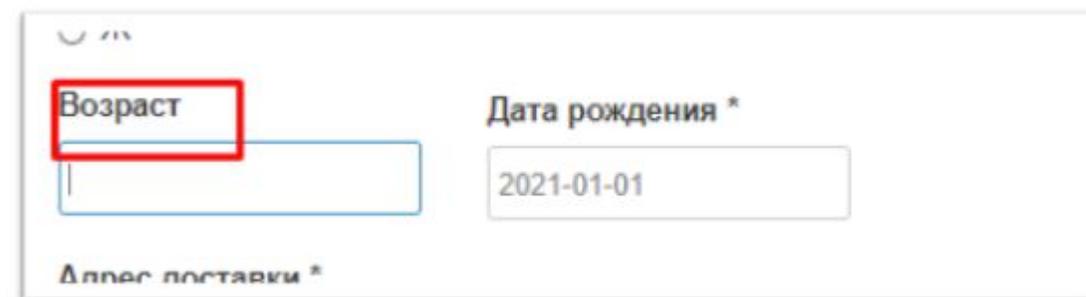
Заполняем возраст клиента и дату рождения (не стесняемся – спрашиваем)



Пол *

М

Ж



Возраст

Дата рождения *

2021-01-01

Адрес доставки *

Заказ.

Перед тем как мы перейдем к оформлению доставки, необходимо перейти во вкладку “Заказ” и отметить выбранный клиентом набор, а также кросс продажу.

Примечание: мы можем предложить к набору одну или две доп продажи.

Прямые продажи / Королевские гибридные розы 168 / 21194

Клиент **Заказ** Инфо История Звонки

Наборы

Королевские розы Домашний цветовод - Стандарт KZ (2+2)

Стоимость: 24910 KZT Количество * 1

Самый популярный набор, который приобретают сейчас очень активно — это «Домашний цветовод - Стандарт». Согласно акции, Вы оплачиваете 2 упаковки Королевской гибридной розы по 990 тенге, а еще 2 упаковки Вам достаются по специальной цене со скидкой. Стоимость данного набора в рамках акции составит всего 24910 тенге. Доставка будет абсолютно бесплатной и купон 3900 тенге, для следующего заказа.

Королевские розы Домашний цветовод - Базовый KZ (1+2)

Стоимость: 22830 KZT Количество * 1

Набрать клиента Скрипт прода

Оформление доставки.

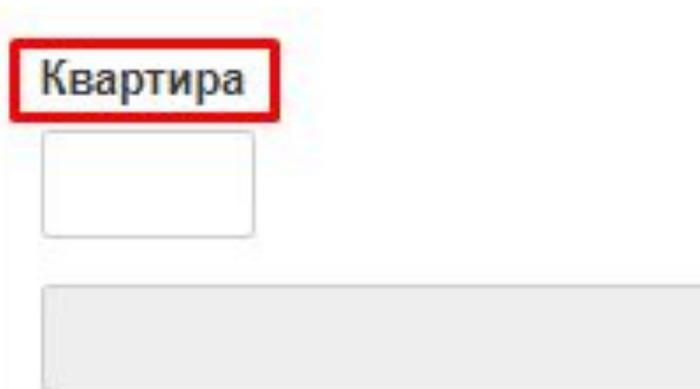
Внимание! Поле заполняется крайне внимательно, в противном случае, если адрес будет указан некорректно, то клиенту придется перезванивать и уточнять верный адрес.



Адрес доставки *

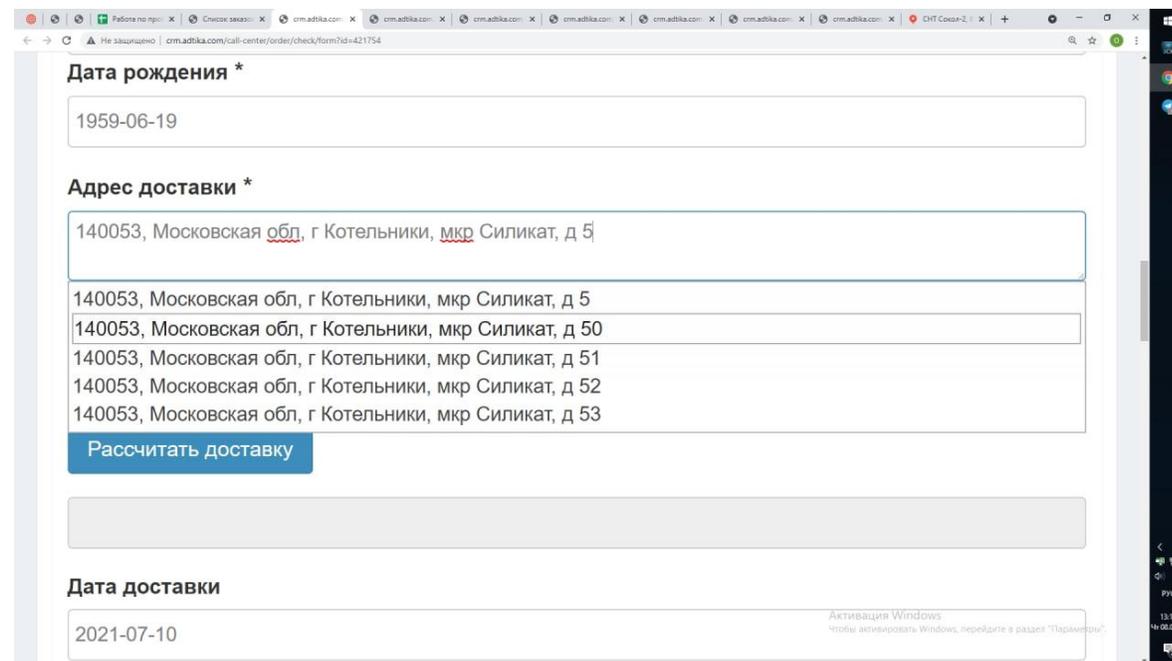
Квартира

Если у клиента есть квартира, то она указывается вручную в отдельной графе.



Квартира

Адрес выбирается **строго** из выпадающего списка адресов.



Дата рождения *

1959-06-19

Адрес доставки *

140053, Московская обл., г Котельники, мкр Силикат, д 5

140053, Московская обл, г Котельники, мкр Силикат, д 5

140053, Московская обл, г Котельники, мкр Силикат, д 50

140053, Московская обл, г Котельники, мкр Силикат, д 51

140053, Московская обл, г Котельники, мкр Силикат, д 52

140053, Московская обл, г Котельники, мкр Силикат, д 53

Рассчитать доставку

Дата доставки

2021-07-10

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

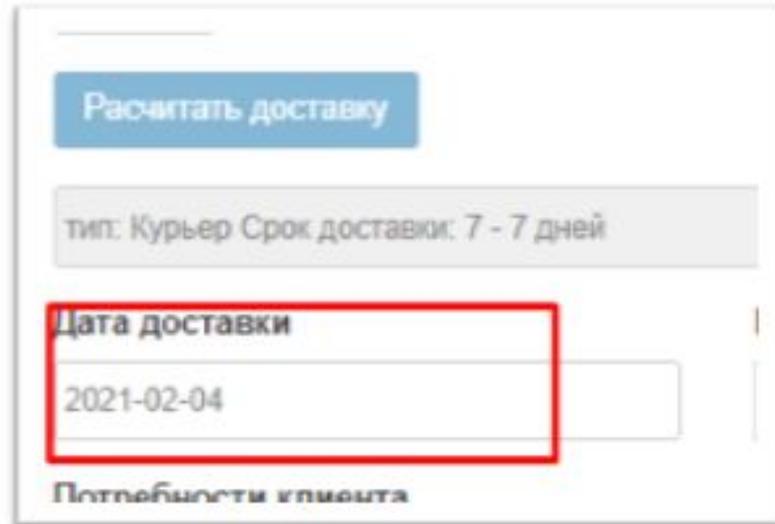
Оформление доставки.

Внимание: Если укажите адрес «ОТ РУКИ», а не из **ВЫПАДАЮЩЕГО СПИСКА**, либо квартира не будет указана в отдельной графе, база CRM НЕ ДАСТ оформить заказ!

Примечание: Если по РФ не ищется адрес, то необходимо проверить сначала все с СВ, но если не находится, то ставим статус “**НЕТ ДОСТАВКИ ДО КЛИЕНТА**”

САМОЕ ВАЖНОЕ!!! Расчет даты доставки!!!

Как рассчитывается дата доставки: программа в зависимости от региона проживания клиента сама рассчитывает сроки доставки для клиента, числа будут отображаться в отдельном окне, а также будет указываться тип доставки (курьерская или почта).



Расчитать доставку

тип: Курьер Срок доставки: 7 - 7 дней

Дата доставки

2021-02-04

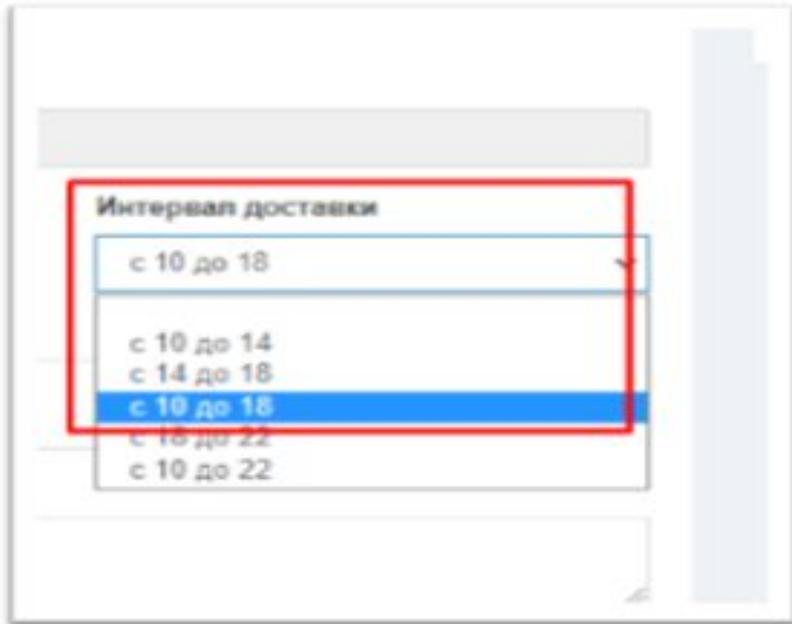
Потребности клиента

Оформление доставки.

В РФ не забываем при курьерской доставке уточнять интервалы времени по Мск (МО), Спб(ЛО) и проставлять дату доставки в CRM по всем регионам при доставке курьером!!!

В УК и КЗ прибавляем 1 день для комплектации к дате указанной в CRM! (1 день тратится на комплектацию заказа и передачу в службу доставки)

Если у клиента **КУРЬЕРСКАЯ ДОСТАВКА**, то предлагаем интервал времени, в который ему было бы удобно получить посылку. Интервал времени доставки выбираем из выпадающего окна, озвучиваем **ВСЕ** интервалы, либо же спрашиваем у клиента удобное время.



Обязательно проставляем дату доставки в CRM по всем регионам при доставке курьером!

Оформление доставки.

Доставка в Мск (МО), Спб(ЛО) и региональные города с их областями в которые входят :

Владимир, Белгород, Череповец, Вологда, Ярославль, Брянск, Калуга, Смоленск, Рязань, Иваново

* если заказ подтвержден до 15.00 текущего дня, то доставка озвучивается на след день

* если заказ подтвержден после 15.00, то срок доставки через день.

* в крайнем случае по согласованию с СВ ставится срок доставки на третий день , отсчитывая от даты формирования заказа.

Если доставка в вышеперечисленные регионы почтой, то озвучиваете строго сроки указанные в CRM!

В остальных регионах РФ, которых нет в списке, вне зависимости от способа доставки озвучиваете сроки указанные в CRM.

В УК и КЗ +1 день для комплектации сохраняется, т.е. прибавляем один день к дате указанной в CRM системе.

Оформление доставки.

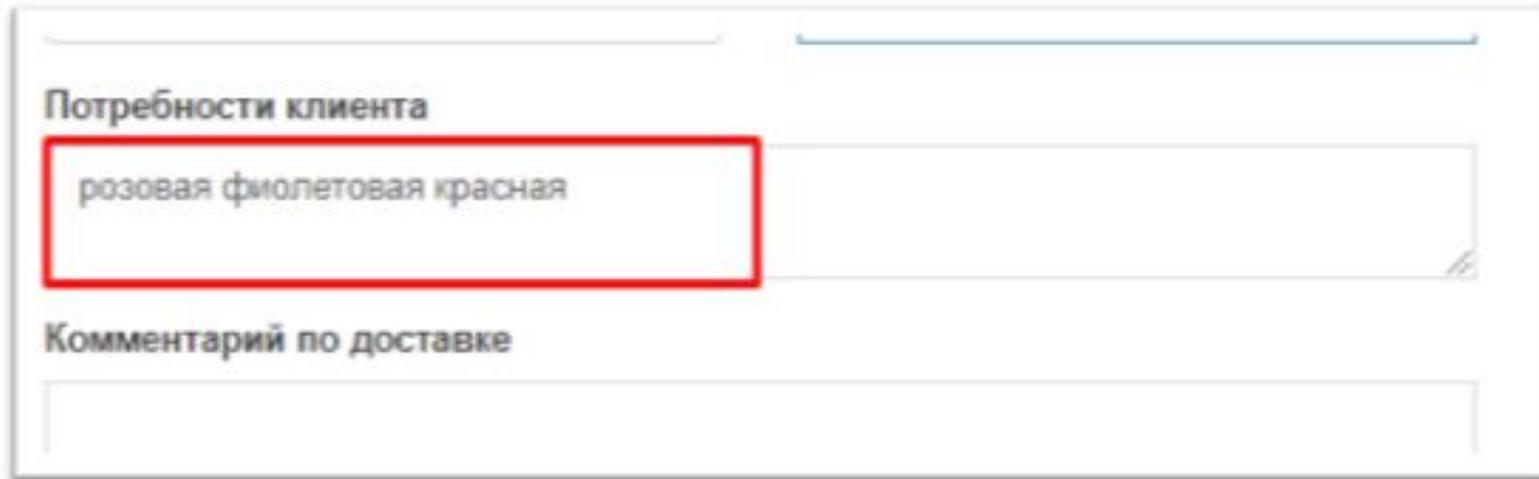
| | | |
|--|--|---|
| Москва и МО | В пределах МКАД ежедневно с 10-14;14-18; 10-18; 18-22; 10-22. По МО ежедневно интервал с 10-22. с ПН-ПТ. | При заполнении карты УТОЧНИТЬ У КЛИЕНТА ДАТУ И ВРЕМЕННОЙ ИНТЕРВАЛ ДОСТАВКИ И УКАЗАТЬ ЭТО В ПРИМЕЧАНИЯХ. (Курьер перед доставкой не связывается с клиентом!!!) |
| КУРЬЕР Санкт Петербург и Ленинградская область | По Питеру с пн-пт с 10-14;14-18; 10-18; в сб - 10-18. ВС- доставки нет. За пределы КАД доставка осуществляется с 10-18 с ПН-ПТ. Выходные нет доставки! | |

| | | |
|--------------------------|--|---|
| КУРЬЕР остальные регионы | В Регионах и по областным населенным пунктам 10-18 ПН-ПТ. Выходные нет доставки! | Регионы курьерская служба, информируем клиента о доставке с 10-18, предварительно сообщаем информацию о том, что курьер свяжется с вами и уточнит точное время доставки |
| ПОЧТА | Региона доставка Почтой, информирует клиента согласно информации из CRM | |

Заполнение важных ПУНКТОВ.

Графа потребности клиента заполняется, если клиент выбирает (напомню, что в нашем случае он заказывает Королевские гибридные розы) не полный комплект, где идут не все четыре цвета, а допустим комплект из трёх роз, то в ДАННОЙ ГРАФЕ прописываем цвета, выбранные клиентом.

ВАЖНО: Прописываем **ЦВЕТА**, которые **ОЗВУЧИЛ** клиент, а не на ваш выбор.



Потребности клиента

розовая фиолетовая красная

Комментарий по доставке

The image shows a screenshot of a form with two main sections. The top section is titled 'Потребности клиента' (Client requirements) and contains a text input field with the text 'розовая фиолетовая красная' (pink purple red). This text field is highlighted with a red rectangular border. The bottom section is titled 'Комментарий по доставке' (Delivery comment) and contains an empty text input field.

Заполнение важных ПУНКТОВ.

Комментарий по доставке - спрашиваем у клиента дополнительный номер телефона. Если такого номера нет, то ничего не указываем. НО спросить надо о его наличии у клиента **ОБЯЗАТЕЛЬНО!!!**

У нашего клиента такого номера не оказалось, по данной причине графа оказалась пустой.



The image shows a screenshot of a web form. At the top, there is a label 'Комментарий по доставке' (Delivery comment). Below it is a large, empty text input field. A red rectangular box is drawn around the input field, indicating it is empty. At the bottom left of the form, there is a label 'Комментарий платёла' (Payment comment).

Заполнение важных ПУНКТОВ.

Графа “Комментарий оператора” как правило не заполняется, НО есть случаи (Казахстан), когда адрес в поле “Адрес доставки” подтягивается не корректный, в этой ситуации мы указываем верный адрес клиента в графе “Комментарий оператора”.

После заполнения всех необходимых полей в карточке клиента ОБЯЗАТЕЛЬНО перепроверяем все вместе с клиентом – при необходимости корректируем данные.

После того как все сверили, нажимаем кнопку **ПОДТВЕРДИТЬ!**

Адрес доставки *

ОБЛАСТЬ Северо-Казахстанская, Чистополье, УЛИЦА Титова, дом 1

Квартира/офис

Рассчитать доставку

тип: Почта Срок доставки: 6 - 11 дней

Дата доставки 2021-02-07

Интервал доставки

Потребности клиента

Комментарий по доставке

Комментарий оператора

Полный и верный адрес кл: ОБЛАСТЬ Северо-Казахстанская, село "Чистополье", УЛИЦА Кирова, д. 1.

446436, Самарская обл, г Кинель, ул 50 лет Октября, д 80

Квартира/
офис

6

Расчитать доставку

тип: Курьер Срок доставки: 7 - 7 дней

Дата доставки

Интервал доставки

Потребности клиента

Комментарий по доставке

Комментарий оператора

все цвета

Сумма заказа: 4516

После обработки переключится в статус *

Работа

Подтвердить

Перезвонить

Отказ

Треш

Сбой звонка

Поздравляю с оформленным заказом!