



Система Управления продажами

Предложение к сотрудничеству

Взаимоотношения с Клиентами – основа любого бизнеса

- Большая часть компаний теряет 50% своих клиентов каждые 5 лет
- Затраты на привлечение нового клиента в 5 раз больше чем на удержание старых
- Увеличение процента удержания клиентов на 5% увеличивает прибыль компании на 50-100%
- Удовлетворенный клиент расскажет об этом в среднем 5 своим знакомым. Неудовлетворенный - минимум 10.
- Лояльные клиенты - это нематериальный актив Компании. Например, клиент, регулярно покупающий одну пиццу стоимостью в \$5 в американской сети Domino's Pizza, за 10 лет приносит чистую прибыль в \$ 5,000.

Лояльность клиентов в условиях финансового кризиса

- В условиях падения потребительского спроса в период финансового кризиса, сохранение лояльности существующих клиентов возможно 2 способами:
- Снижение стоимости предлагаемых турпродуктов (тупиковый путь). Ведь итоговая себестоимость большинства продуктов зависит не от казахстанских туристических компаний, поэтому они могут лишь уменьшать свою маржу.
- Повышение стандартов обслуживания казахстанских и зарубежных туристов до международного уровня, увеличение дохода за счет оказания дополнительных услуг.

Международные стандарты обслуживания

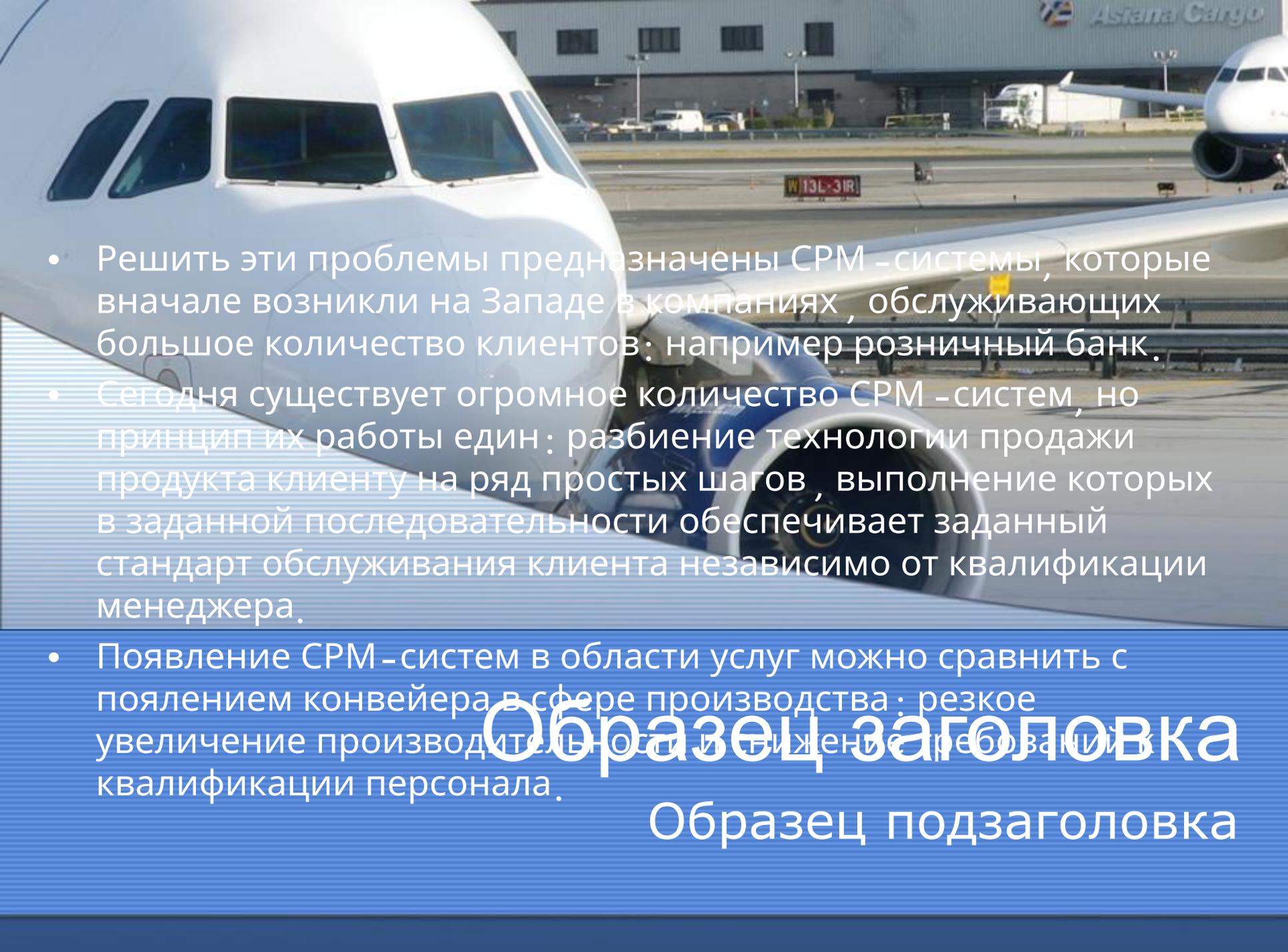
- Взаимоотношения компании и Клиента после отправки туриста в тур не заканчиваются, а только начинаются.
- Он-лайн поддержка за рубежом, «горячая телефонная линия», помощь в урегулировании конфликтных ситуаций.
- Организация трансфера из аэропорта после возвращения из тура, особенно для прибывающих в ночное время.
- Общение с прибывшими туристами на предмет оценки состоявшегося тура и возникших проблем.
- «Ведение» Клиента весь период до следующего его отпуска.

Образец заголовка

Образец подзаголовка

Что мешает это сделать?

- Слабая автоматизация процесса общения с клиентами. Каждый менеджер ведет учет клиентов в ручной базе на компьютере, а то и в тетрадке. В ворохе бумаг и документов трудно понять, к какому клиенту что относится - нет хранилища данных.
- Нет документооборота по обработке заказов, вследствие этого многие клиенты, обратившиеся в компанию с предварительным заказом теряются для компании.
- При смене персонала пропадает история взаимоотношений с клиентами, а нередко и сами клиенты. Новые менеджеры плохо представляют себе индивидуальные требования каждого клиента. Отсутствует четкая последовательность шагов по обслуживанию заказа.

- 
- Решить эти проблемы предназначены CRM -системы, которые вначале возникли на Западе в компаниях, обслуживающих большое количество клиентов: например розничный банк.
 - Сегодня существует огромное количество CRM -систем, но принцип их работы един: разбиение технологии продажи продукта клиенту на ряд простых шагов, выполнение которых в заданной последовательности обеспечивает заданный стандарт обслуживания клиента независимо от квалификации менеджера.
 - Появление CRM-систем в области услуг можно сравнить с появлением конвейера в сфере производства: резкое увеличение производительности и снижение требований к квалификации персонала.

Образец заголовка

Образец подзаголовка

Что способна дать CRM?

- Для менеджеров по работе с Клиентами – единый стандарт работы и кладезь накопленного опыта.
- Для руководителей – эффективное средство контроля и руководства подчиненными.
- Для собственников – средство получения отчетности о деятельности компании напрямую, а не через третьи руки.

Работа менеджера – существующие проблемы

- Я недавно поступил на работу и мне еще не хватает опыта.
- Клиент позвонил с претензиями, а я даже забыл, что я ему обещал!
- Коллега в отпуске и мне поручены его клиенты - а что надо сделать я даже не знаю!
- Начальство требует отчет о проделанной работе за квартал, а у меня не хватает времени

Работа менеджера в CRM

- Постоянно при входе в программу я вижу что мне надо сегодня сделать!

CRM - Windows Internet Explorer
http://appletour.traveller-community.kz/index.php?module=Home&action=index

Добро пожаловать, Administrator [Выход] | Сотрудники | Администрирование | Поддержка | О нас

Главная | Гостиницы | Контакты | Сделки | Предварит. контакты | Мероприятия | Документы

Последние просмотры: 2010/11/2/Лондо | 2010/11/2/Аскот | Алия | St. Christopher | 2010/09/2/Антал | Болат Турсынжан | 2011/01/1/Мекка | murates | Hotel in Hernal | 11111

Добавление разделов

Мои звонки

(0 - 0 из 0)

Закреть	Тема	Относится к	Дата	Статус	Принять?
Нет данных					

Мои встречи

(0 - 0 из 0)

Закреть	Тема	Относится к	Дата начала	Принять?
Нет данных				

Мои основные открытые сделки

(1 - 5 из 7)

Название сделки	Название контрагента	Сумма	Ожидаемая дата закрытия
2010/11/2/Аскот	St. Christopher's Inn-Village	\$2,000.00	09/20/2010
2010/12/1/Рио-де-Жанейро		\$5,000.00	09/20/2010
2010/09/1/Анталья		\$3,000.00	09/20/2010
2010/10/2/Аскот		\$10,000.00	09/20/2010

Лента событий

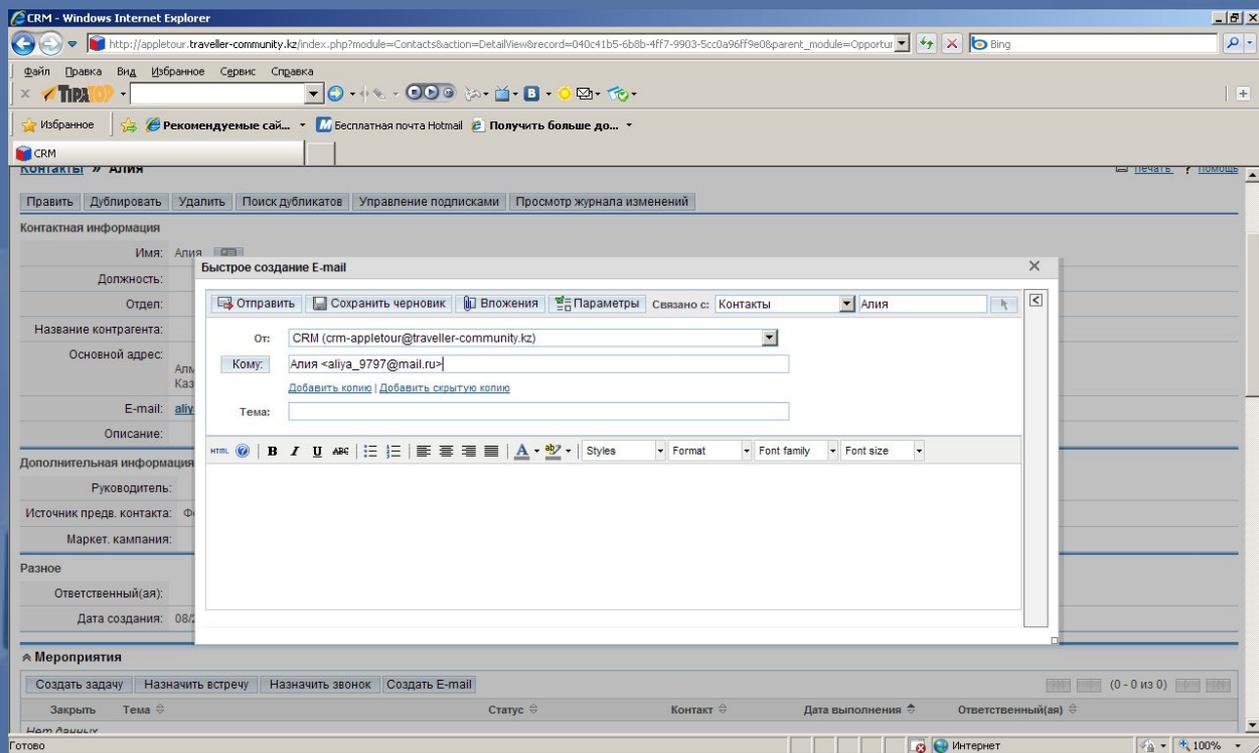
Administrator [Выход] | Опубликовать

(1 - 10 из 10)

- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку Christopher's Inn-Village на сумму \$3,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)

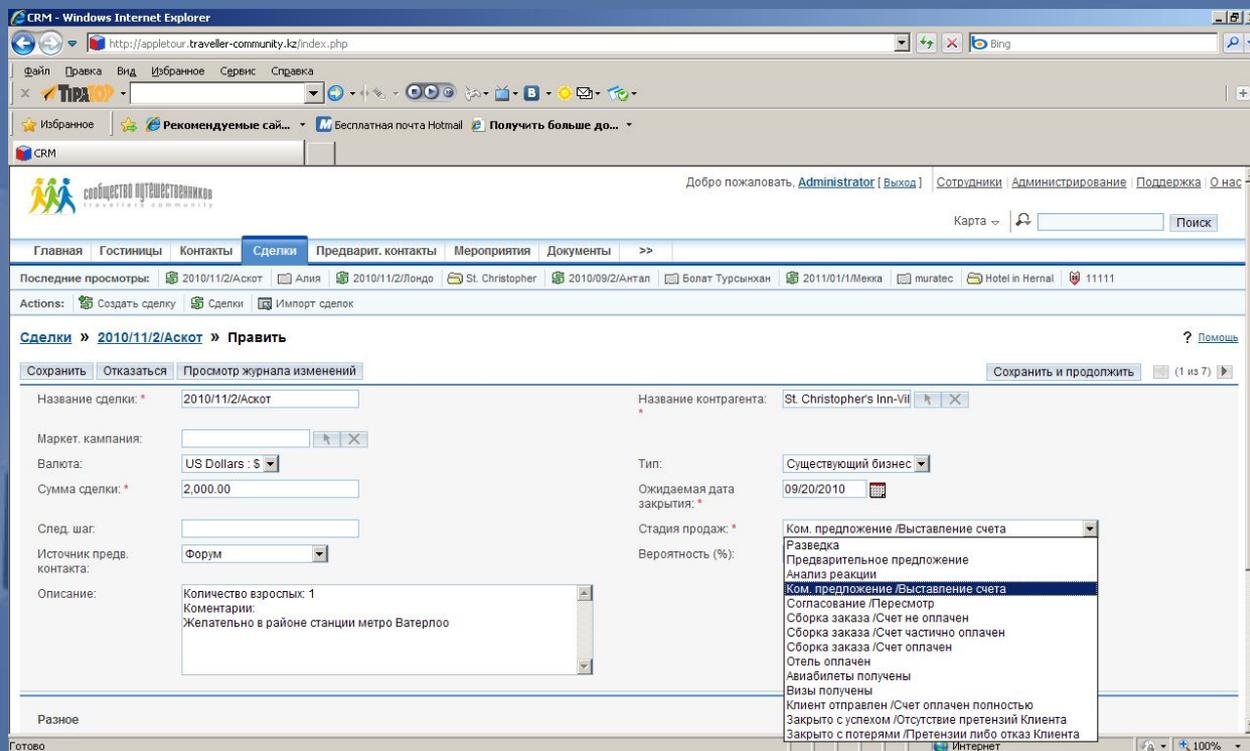
Работа менеджера в CRM

- В общении с клиентом я демонстрирую абсолютную компетентность, включая историю его поездок и состав его семьи



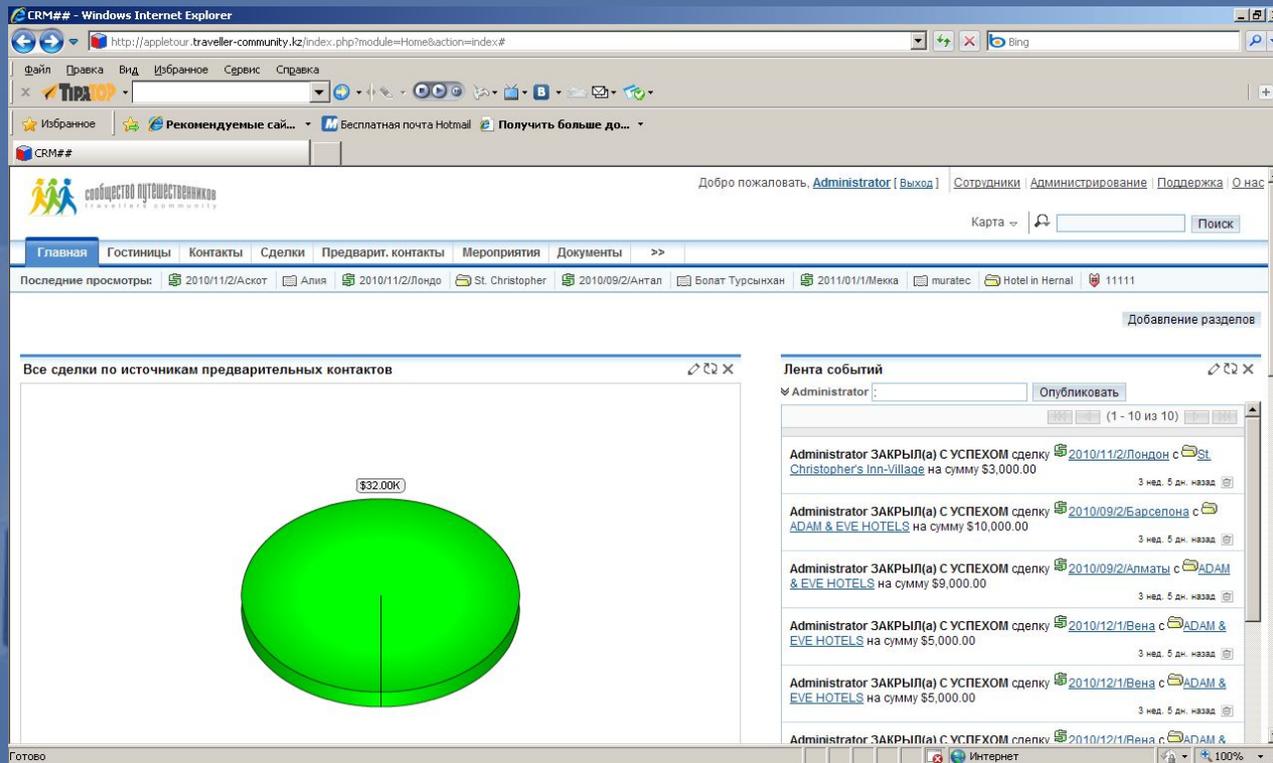
Работа менеджера – осуществление продаж

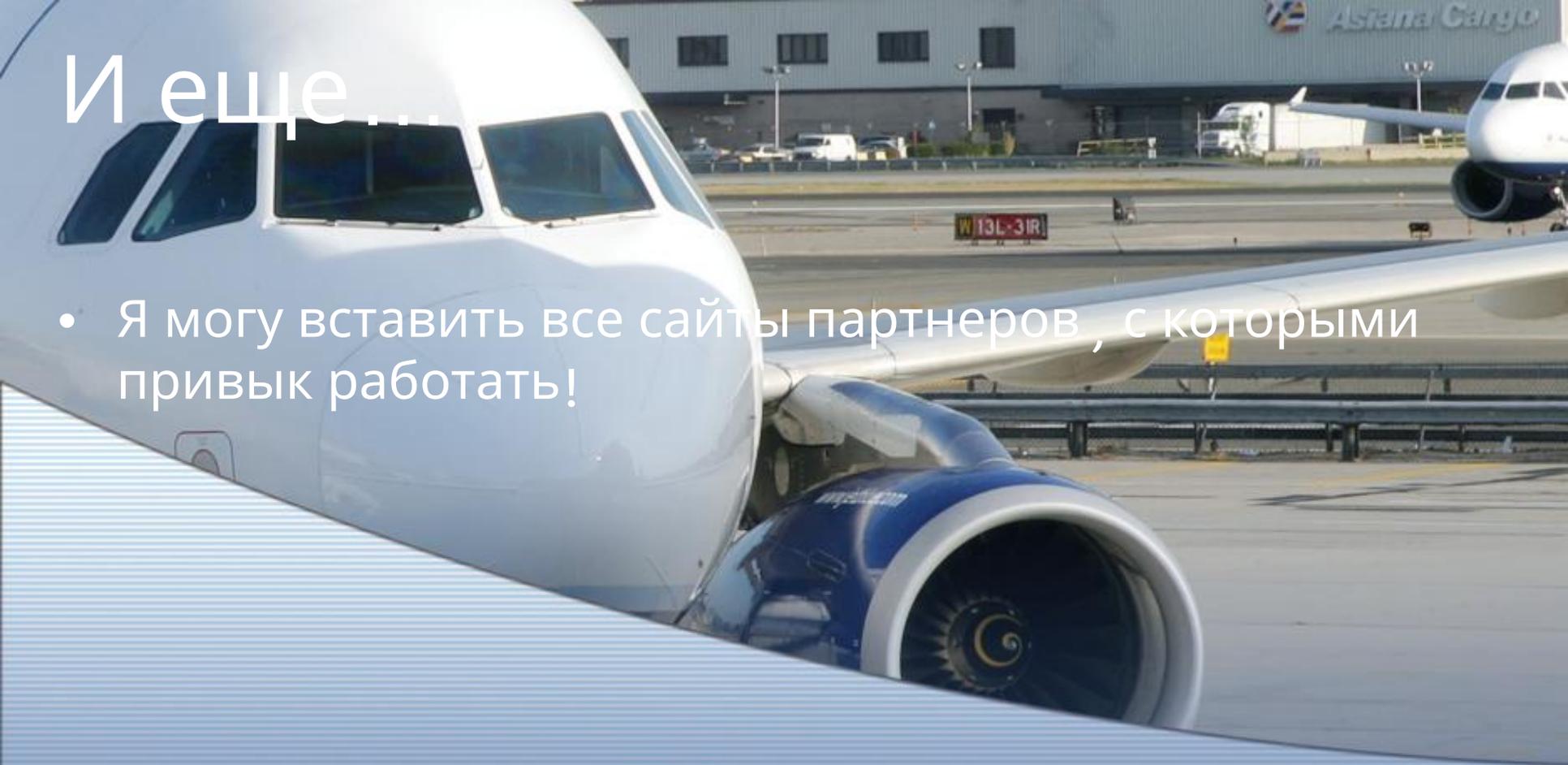
- Вся технология продаж разбита на отдельные шаги, а осуществление этих шагов в правильной последовательности контролируется системой.



Работа менеджера - отчетность

- Я в любой момент могу проанализировать все совершенные мной сделки



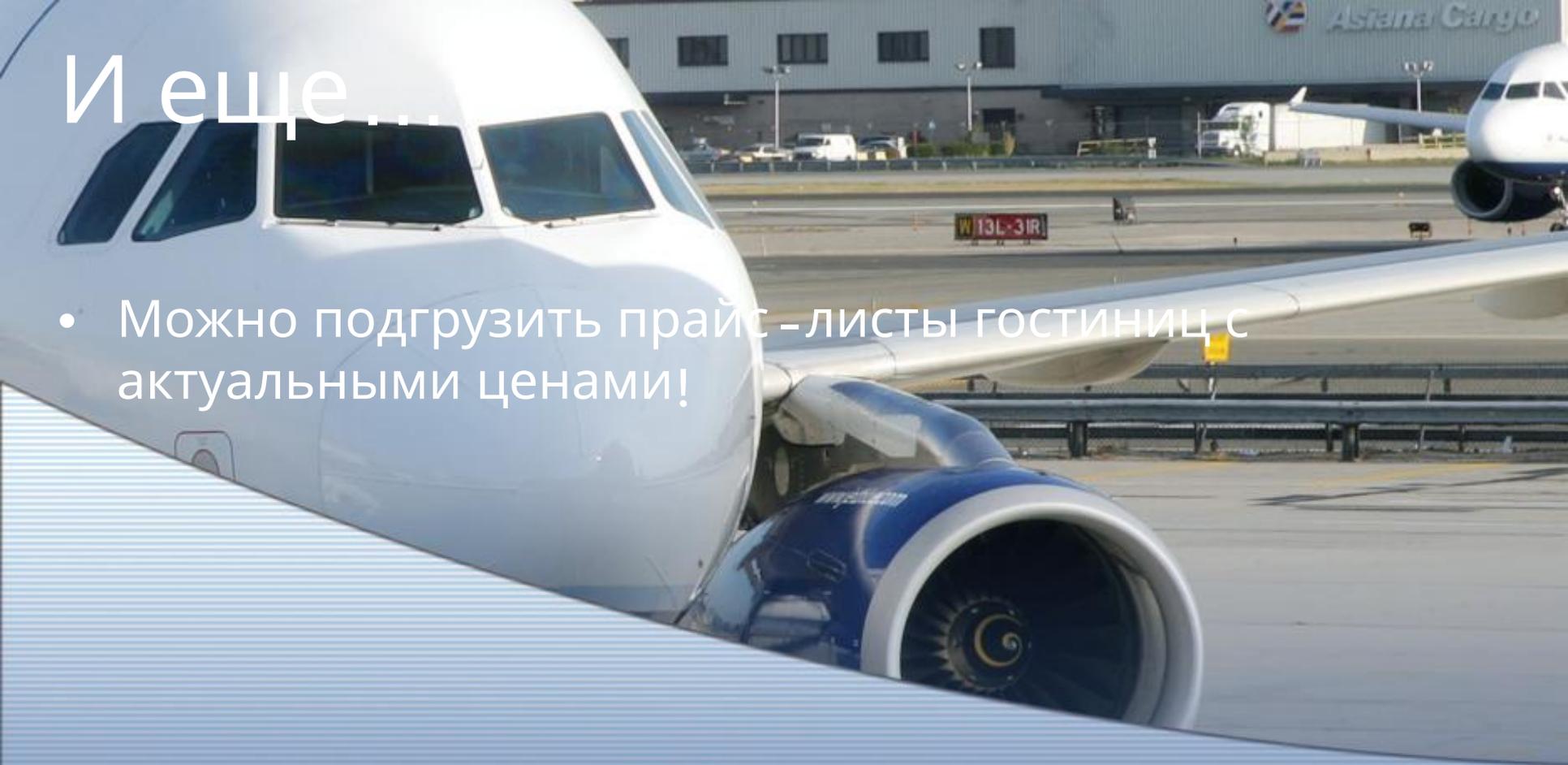


И еще...

- Я могу вставить все сайты партнеров, с которыми привык работать!

Образец заголовка

Образец подзаголовка

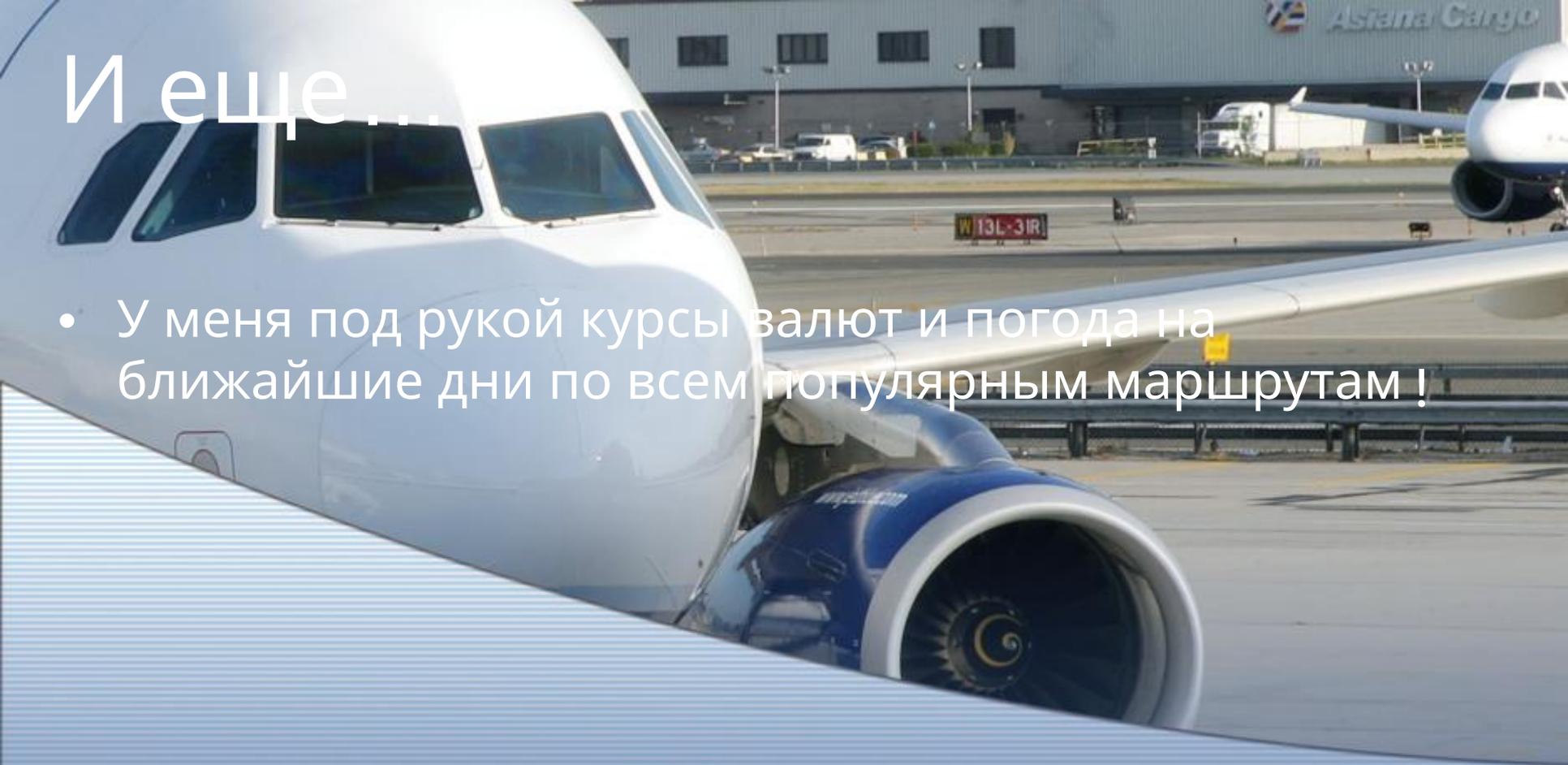


И еще...

- Можно подгрузить прайс-листы гостиниц с актуальными ценами!

Образец заголовка

Образец подзаголовка



И еще...

- У меня под рукой курсы валют и погода на ближайшие дни по всем популярным маршрутам!

Образец заголовка

Образец подзаголовка

Работа руководителя – существующие проблемы

- Мои подчиненные отчитались о работе, а я даже не знаю насколько они правдивы!
- Реклама в журнале вроде бы ничего-но реально она окупилась или нет?
- Сколько же я заработал в прошлом месяце на Хайнаньском направлении?
- Прошлый менеджер отлично вел сделки. Как он ушел, новенькие не смогли работать как он!
- **А сколько законченных сделок было во втором квартале этого года?**

Работа руководителя в CRM

- Я вижу активность каждого менеджера!

CRM - Windows Internet Explorer

http://appletour.traveller-community.kz/index.php?module=Home&action=index

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

CRM

сообщество путешественников

Добро пожаловать, Administrator [Выход] Сотрудники Администрирование Поддержка О нас

Главная Гостиницы Контакты Сделки Предварит. контакты Мероприятия Документы >>

Последние просмотры: Алия 2010/11/2/Асют 2010/11/2/Лондо St. Christopher 2010/09/2/Антал Болат Турсынхан 2011/01/1/Мекка muratec Hotel in Hernal 11111

Добавление разделов

Мои звонки

Закреть Тема Относится к Дата Статус Принять? (0 - 0 из 0)

Нет данных

Мои встречи

Закреть Тема Относится к Дата начала Принять? (0 - 0 из 0)

Нет данных

Мои основные открытые сделки

Название сделки	Название контрагента	Сумма	Ожидаемая дата закрытия
2010/11/2/Асют	St. Christopher's Inn-Village	\$2,000.00	09/20/2010
2010/12/1/Рио де Жанейро		\$5,000.00	09/20/2010
2010/09/1/Анталья		\$3,000.00	09/20/2010
2010/10/2/Асют		\$10,000.00	09/20/2010

Лента событий

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/11/2/Лондон с St. Christopher's Inn-Village на сумму \$3,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/09/2/Барселона с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/09/2/Алматы с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

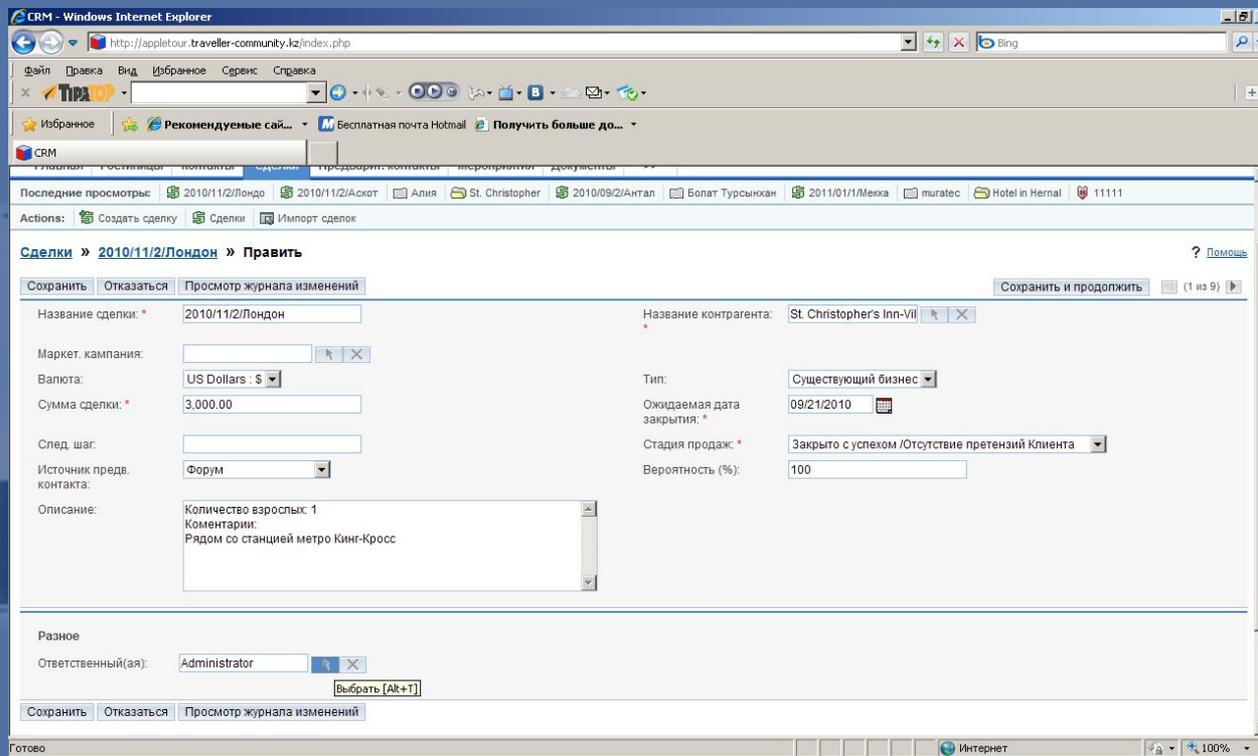
Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00

Работа руководителя в CRM

- Если менеджер заболел, ушел в отпуск или уволился я могу переназначить его клиентов на другого!



Работа руководителя в CRM

- Я могу поднять историю каждой сделки- как она была исполнена и кем!

CRM - Windows Internet Explorer

http://appletour.traveller-community.kz/index.php?module=Audit&action=Popup&query=true&record=ecd320a7-1198-4704-bae3-29dc8eed344

Сделки » 2010/11/2/Лондон » Журнал изменений [Печать](#)

Поля, контролируемые в этом модуле: Код контрагента, Ожидаемая дата закрытия, Сумма, Тип, Вероятность (%), Стадия продаж, Ответственный(ая)

Поле	Старое значение	Новое значение	Изменено	Дата изменения
Стадия продаж:	Сборка заказа /Счет не оплачен	Закрыто с успехом /Отсутствие претензий Клиента	admin	08/21/2010 09:15
Вероятность (%):	90	100	admin	08/21/2010 09:15
Стадия продаж:	Ком. предложение /Выставление счета	Сборка заказа /Счет не оплачен	admin	08/21/2010 09:13
Вероятность (%):	65	90	admin	08/21/2010 09:13
Сумма:	1,000.00	3,000.00	admin	08/21/2010 09:09
Стадия продаж:	Разведка	Ком. предложение /Выставление счета	admin	08/21/2010 09:09
Вероятность (%):	10	65	admin	08/21/2010 09:09

Готово Интернет 100%

Работа руководителя в CRM

- Анализ эффективности работы персонала

The screenshot displays the SugarCRM web interface in a Windows Internet Explorer browser. The address bar shows the URL: <http://www.traveller-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты>. The page title is "SugarCRM - Windows Internet Explorer".

The interface includes a navigation menu with options: Главная, Продажи, Маркетинг, Поддержка, Мероприятия. The main content area shows a dashboard with several charts and reports. A dialog box titled "Добавление разделов" (Add sections) is open, listing various reports under the heading "Основные диаграммы" (Main charts):

- Все сделки по источникам предварительных контактов
- Диаграмма рентабельности инвестиций
- Итого по месяцам
- Итого сделок по предварительным контактам
- Линейная диаграмма стадий моих продаж
- Линейная диаграмма стадий продаж

The background of the dashboard shows a "Диаграмма стадий продаж" (Sales pipeline chart) with the text "Общая сумма: 70 тыс." (Total sum: 70 thousand). A bar chart below it shows a value of 238. The browser's taskbar at the bottom indicates "Интернет" and "100%" zoom.

Работа руководителя в CRM

- Анализ прошедших сделок по различным каналам

The screenshot displays the SugarCRM web interface within a Windows Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL: `http://www.traveller-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты`. The interface includes a top navigation bar with links for 'Мои настройки', 'Сотрудники', 'Администрирование', 'Поддержка', 'О нас', and 'Оформление'. Below this is a search bar and a 'Поиск' button. The main content area is titled 'Диаграмма стадий продаж' (Sales Funnel Diagram) and shows a total sum of 'Общая сумма: 70 тыс.' (Total sum: 70 thousand). A 'Добавление разделов' (Add sections) dialog box is open in the center, listing several chart options under the heading 'Основные диаграммы' (Main diagrams):

- Все сделки по источникам предварительных контактов
- Диаграмма рентабельности инвестиций
- Итого по месяцам
- Итого сделок по предварительным контактам
- Линейная диаграмма стадий моих продаж
- Линейная диаграмма стадий продаж

The background of the dashboard shows a bar chart with a red bar reaching the value 70 on a scale from 0 to 250. The interface also features a left sidebar with a 'Меню' (Menu) section containing options like 'Создать контакт', 'Создать контрагента', 'Создать предв. контакт', 'Создать сделку', 'Создать обращение', and 'Новая ошибка'. The bottom status bar indicates 'Готово' (Ready) and 'Интернет' (Internet).

Работа руководителя в CRM

- Анализ продаж по направлениям

The screenshot displays the SugarCRM web interface in a Windows Internet Explorer browser. The address bar shows the URL: <http://www.traveller-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты>. The browser's address bar also shows the text "ТРАФОР".

The SugarCRM dashboard includes a navigation menu with items: Главная, Продажи, Маркетинг, Поддержка, Мероприятия. The main content area is titled "Диаграмма стадий продаж" (Sales Stages Diagram) and shows a total sum of "Общая сумма: 70 тыс.". A "Добавление разделов" (Add sections) dialog box is open in the center, listing several chart options:

- Все сделки по источникам предварительных контактов
- Диаграмма рентабельности инвестиций
- Итого по месяцам
- Итого сделок по предварительным контактам
- Линейная диаграмма стадий моих продаж
- Линейная диаграмма стадий продаж

The background of the dashboard shows a bar chart with a red bar reaching the value 70 on a scale from 0 to 250. The chart is labeled "70" and "T238". The interface also includes a search bar, a "Добавление разделов" button, and a "Помощь" (Help) link.

Работа руководителя в CRM

- Настройка своих особенных отчетов для акционеров и собственников Компании!

Windows Internet Explorer

http://www.traveller-community.kz:8000/index.php?module=Dashboard&action=index&parentTab=Отчеты#

СUGARCRM. THE CLOUD IS OPEN

Добро пожаловать, admin [Выход] | Мои настройки | Сотрудники | Администрирование | Поддержка | О нас | Оформление

Карта

Главная | Продажи | **Маркетинг** | Поддержка | Мероприятия | Совместная работа | Отчеты

Маркетинг | Контакты | Продукты | Предварит. контакты

Последние просмотры: Руслан Б | Max Jensen | Казино в | Administrator | отель Слон

Меню

- Создать контакт
- Создать контрагента
- Создать преде. контакт
- Создать сделку
- Создать обращение
- Новая ошибка

Диаграмма стадий продаж

Общая сумма: 70 тыс.

Нет данных

Мероприятия

- Назначить звонок
- Назначить встречу
- Создать задачу
- Создать заметку или вложение
- Звонки
- Встречи
- Задачи
- Заметки
- E-mail
- Сегодня
- Импорт

E-mail

- Моя почта
- Создать шаблон E-mail
- Шаблоны E-mail

Контакты

- Создать контакт
- Ввести визитку
- Создать из vCard
- Контакты
- Импорт

Продукты

- Создать контрагента
- Контрагенты
- Импорт

Предварит. контакты

- Создать преде. контакт
- Создать из vCard
- Преде. контакты
- Импорт

Сделки

- Создать сделку
- Сделки
- Импорт

Обращения

- Создать обращение
- Обращения
- Импорт

Документы

- Создать документ
- Список документов

Маркетинг

- Мастер маркет. кампаний
- Создать маркет. кампанию
- Маркетинговые кампании
- Бюллетени
- Создать список адресатов
- Списки адресатов
- Создать адресата
- Адресаты
- Импорт адресатов
- Создать шаблон E-mail
- Шаблоны E-mail
- Настройка E-mail
- Диагностика
- Создать Web-форму

Интернет 100%

И наконец

- Вы имеете полнофункциональное средство общения с Вашими Клиентами, которое позволит Вам использовать ресурсы Вашей организации на 100% и как результат, повысить Ваши продажи!
- Использование CRM-системы повышает эффективность работы и увеличивает продажи в среднем на 20-30%.