



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

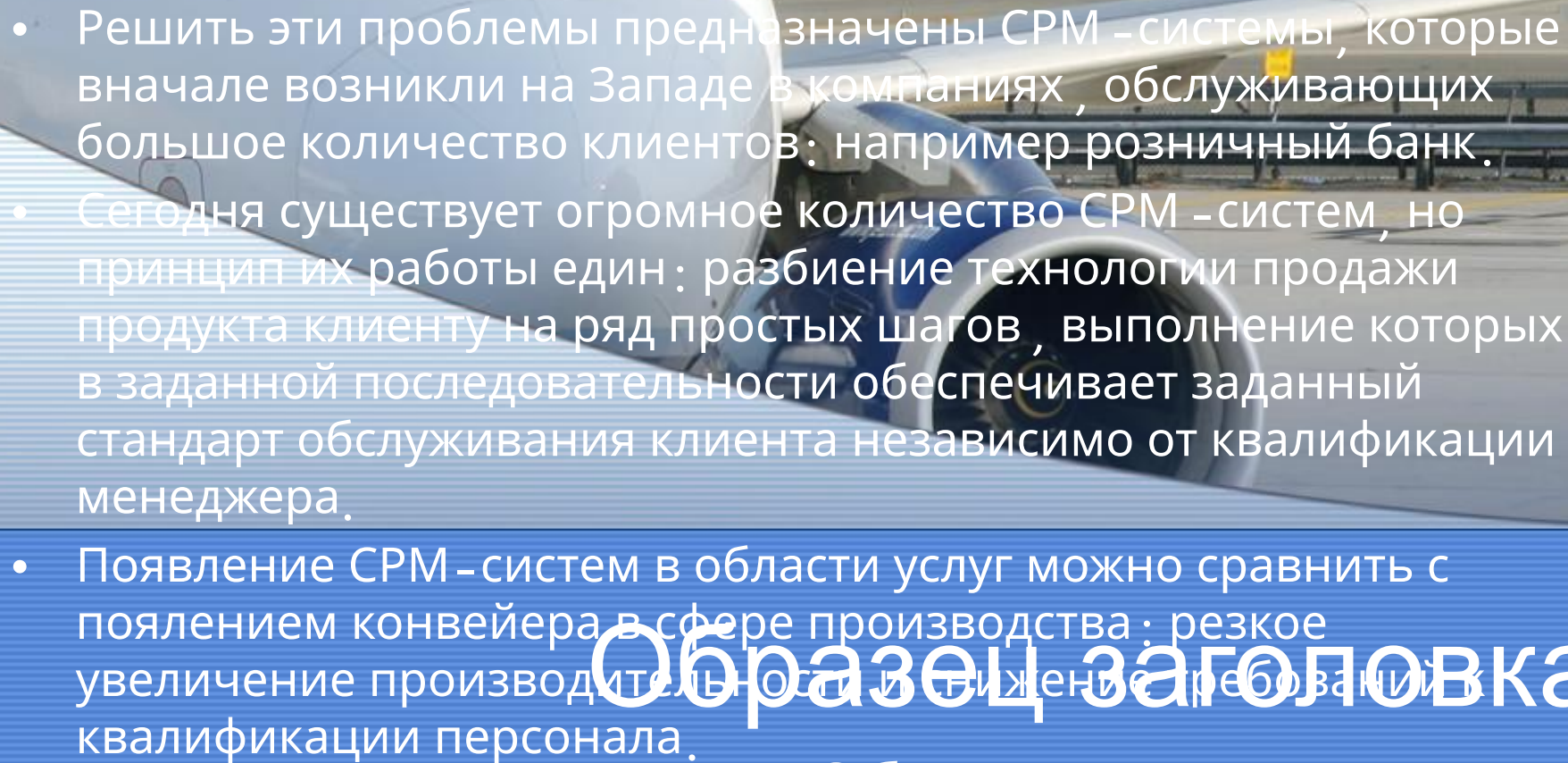
- Взаимоотношения компании и Клиента после отправки туриста в тур не заканчиваются, а только начинаются.
- Он-лайн поддержка за рубежом, «горячая телефонная линия», помощь в урегулировании конфликтных ситуаций.
- Организация трансфера из аэропорта после возвращения из тура, особенно для прибывающих в 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

Карты | Поиск

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 Турсынхан | 2011/01/1/Мекка | murates | Hotel in Hernal | 11111

Добавление разделов

Мои звонки

(0 - 0 из 0)

Закрывать	Тема	Относится к	Дата	Статус	Принять?
Нет данных					

Мои встречи

(0 - 0 из 0)

Закрывать	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

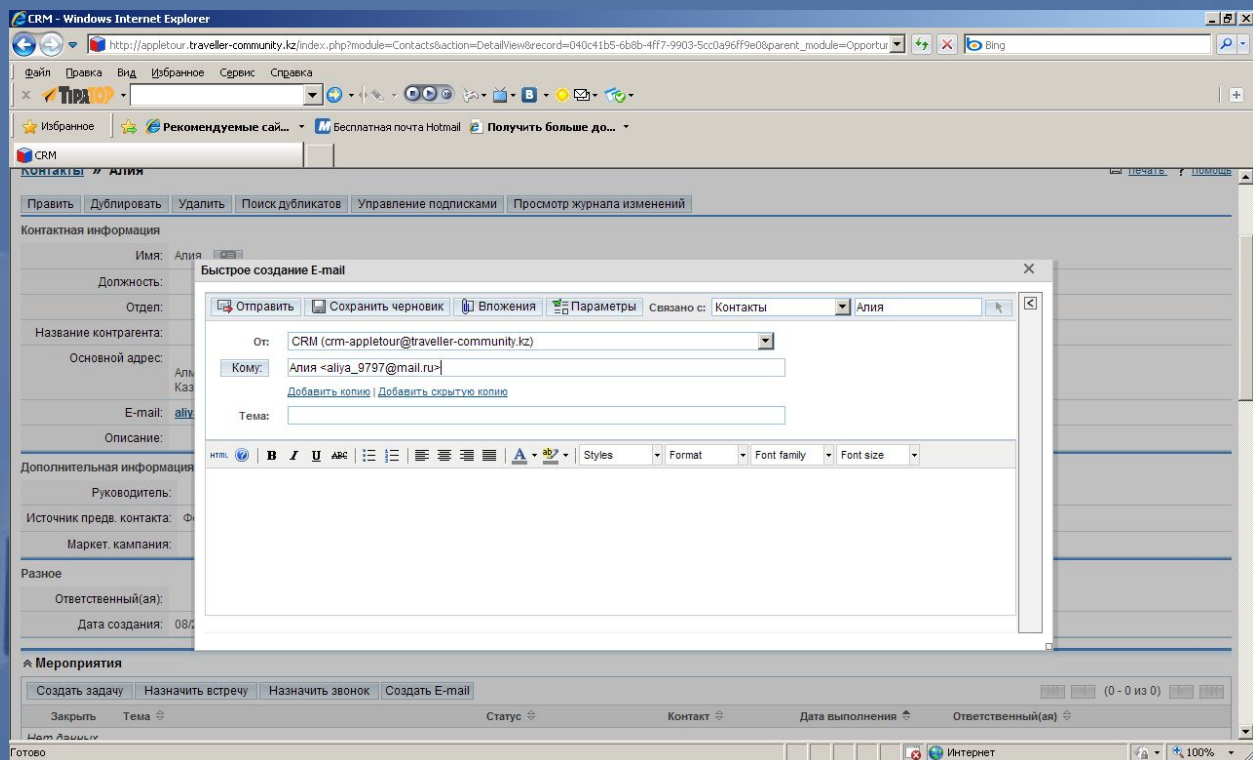
Administrator | Опубликовать

(1 - 10 из 10)

- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/11/2/Лондон с Christopher's Inn-Village на сумму \$3,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/09/2/Барселона с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/09/2/Алматы с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)
- Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку 2010/12/1/Вена с ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 (3 нед. 5 дн. назад)

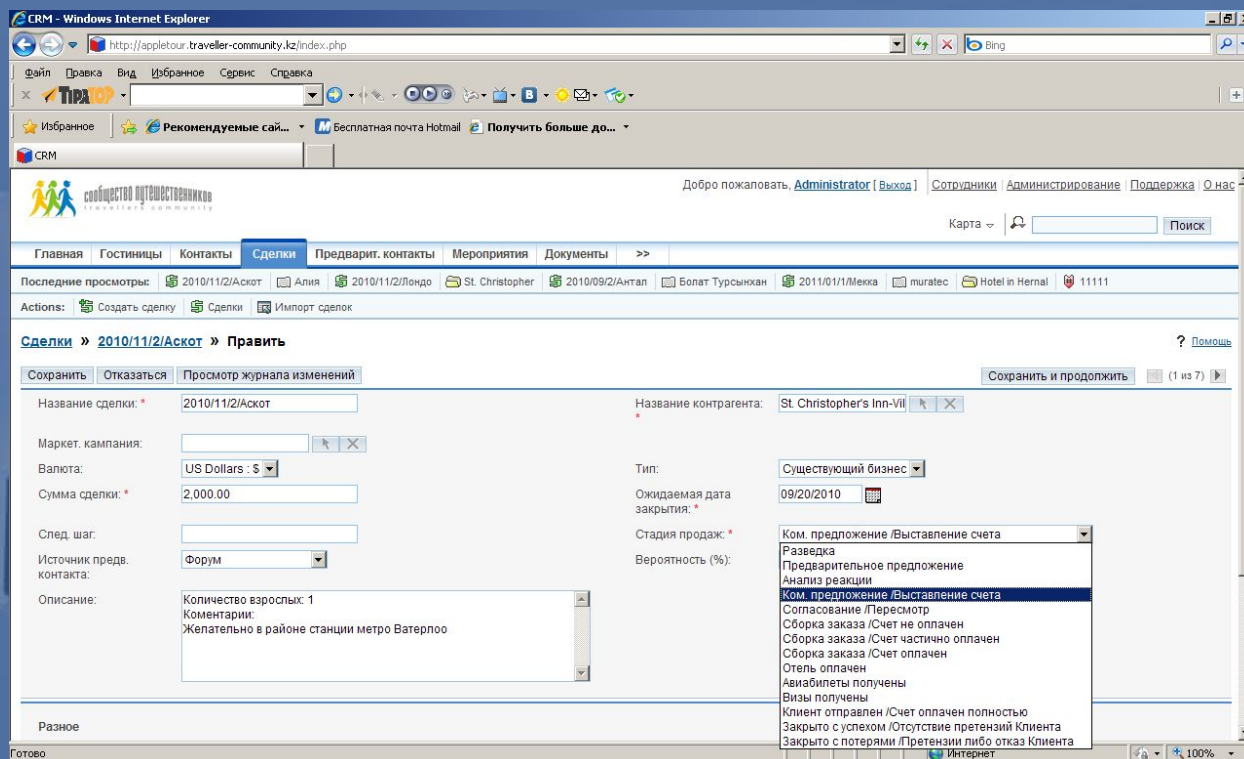
Работа менеджера в CRM

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



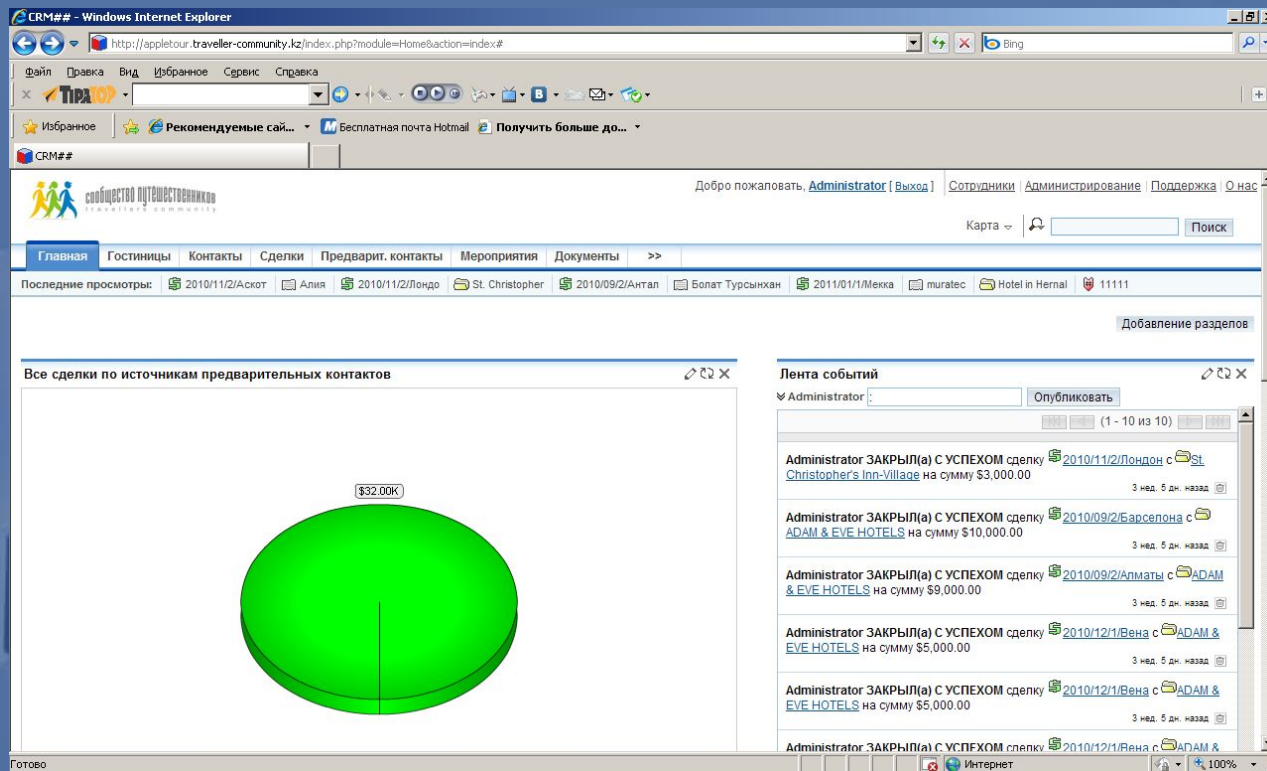
Работа менеджера – осуществление продаж

- 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 Christopher's Inn-Village на сумму \$3,000.00 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$10,000.00 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$9,000.00 2 нед. назад

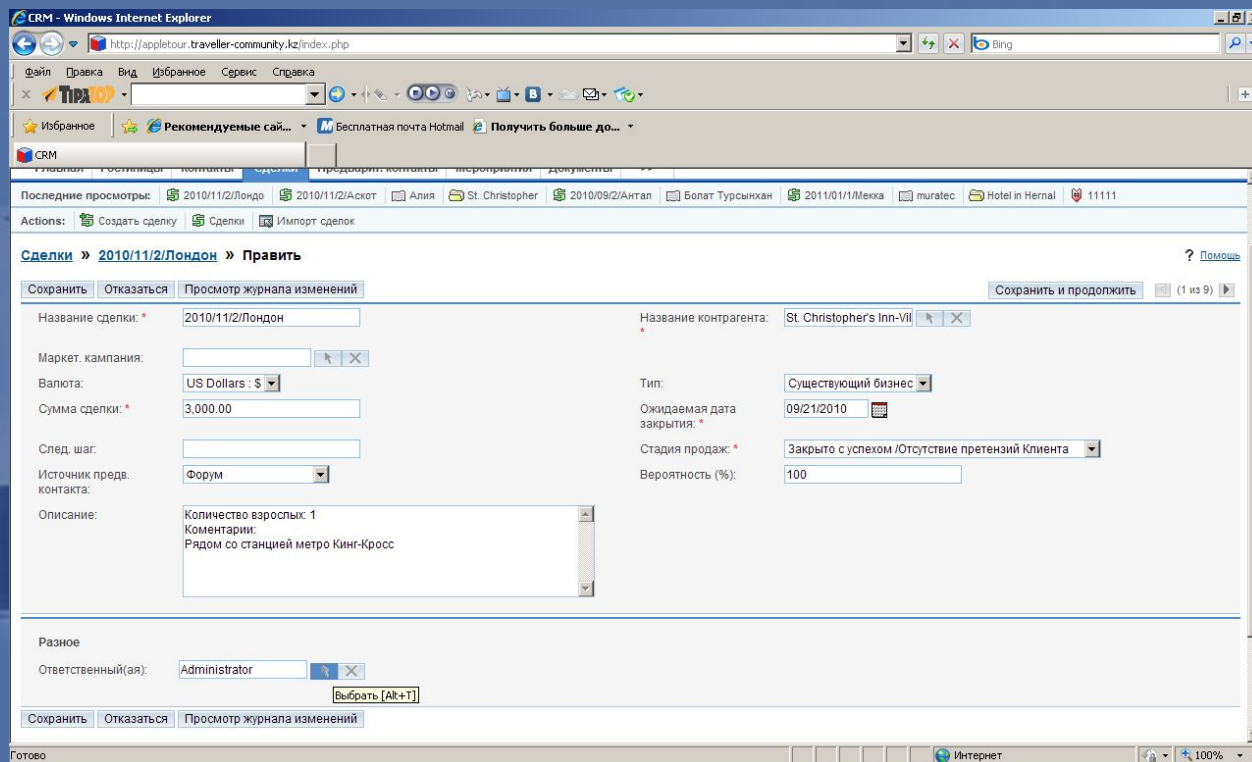
Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 2 нед. назад

Administrator ЗАКРЫЛ(а) С УСПЕХОМ сделку ADAM & EVE HOTELS на сумму \$5,000.00 2 нед. назад

Работа руководителя в CRM

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



The screenshot shows a web browser window titled "CRM - Windows Internet Explorer" with the URL "http://appletoor.traveller-community.kz/index.php". The browser's address bar and menu bar are visible. Below the browser, the CRM interface is displayed. The main content area shows a deal record for "2010/11/2/Лондон" with the following details:

Название сделки: *	2010/11/2/Лондон	Название контрагента: *	St. Christopher's Inn-Vil
Маркет. кампания:		Тип:	Существующий бизнес
Валюта:	US Dollars : \$	Ожидаемая дата закрытия: *	09/21/2010
Сумма сделки: *	3,000.00	Стадия продаж: *	Закрыто с успехом /Отсутствие претензий Клиента
След. шаг:		Вероятность (%):	100
Источник предр. контакта:	Форум		
Описание:	Количество взрослых: 1 Комментарии: Рядом со станцией метро Кинг-Кросс		

At the bottom of the form, there is a "Разное" section with "Ответственный(ая): Administrator" and a "Выбрать [Alt+T]" button. The browser's status bar at the bottom indicates "Интернет" and "100%" zoom.

Работа руководителя в CRM

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

CRM - Windows Internet Explorer

http://apple tour .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 interface includes a navigation menu with options like 'Главная', 'Продажи', 'Маркетинг', 'Поддержка', and 'Мероприятия'. A sidebar menu on the left lists actions such as 'Создать контакт', 'Создать контрагента', and 'Создать сделку'. The main content area features a 'Диаграмма стадий продаж' (Sales stages diagram) with a total sum of 70 thousand. A 'Добавление разделов' (Add sections) dialog box is open in the center, listing various charts and reports like 'Все сделки по источникам предварительных контактов' and 'Диаграмма рентабельности инвестиций'. The background of the slide shows a blurred image of an airplane on a tarmac.

Работа руководителя в CRM

- Анализ прошедших сделок по различным каналам

The screenshot displays the SugarCRM web interface within a Windows Internet Explorer browser. 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 navigation menu with options like 'Главная', 'Продажи', 'Маркетинг', 'Поддержка', and 'Мероприятия'. A sidebar menu on the left lists actions such as 'Создать контакт', 'Создать контрагента', and 'Создать сделку'. The main content area features a 'Диаграмма стадий продаж' (Sales Funnel Chart) with the text 'Общая сумма: 70 тыс.' (Total sum: 70 thousand). A 'Добавление разделов' (Add sections) dialog box is open in the center, listing various chart options under the heading 'Основные диаграммы' (Main charts). The background of the interface shows a blurred image of an airplane at an airport.

Добавление разделов

Найти раздел: Найти Очистить

Основные диаграммы

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

Диаграмма стадий продаж

Общая сумма: 70 тыс.

50 100 150 200 250

7238

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 70 thousand ("Общая сумма: 70 тыс.").

A dialog box titled "Добавление разделов" (Add sections) is open in the center, listing several chart options under "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 chart is labeled "T238".

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
- Создать адресата
- Адресаты
- Импорт адресатов
- Создать шаблон E-mail
- Шаблоны E-mail
- Настройка E-mail
- Диагностика
- Создать Web-форму

Заккрыть

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%.

