

Внедрение CRM за несколько шагов

БЕСПЛАТНОЕ
РУКОВОДСТВО
ОТ СОЗДАТЕЛЕЙ
CRM №1
В РОССИИ



Битрикс24[©]

Содержание

3	Вступление
4	Что такое CRM?
5	CRM — дорого? Нет, это бесплатно!
6	Как бесплатно получить CRM Битрикс24 для своей компании?
9	С чего начать?
11	Как настроить CRM под ваш бизнес?
15	Как раздать менеджерам права доступа?
17	Как перенести в CRM базу клиентов из Excel?
19	Как подключить к CRM телефонию и почту?
20	Как подключить к Битрикс24 социальные сети и мессенджеры
23	Как автоматизировать работу с входящими обращениями?
24	Как работать с лидами и сделками в CRM?
28	Как планировать продажи?
29	Как объединить дубликаты сделок?
30	Как принимать оплату с помощью CRM
33	Как доставлять товары с помощью CRM
34	Как управлять товарами на складах прямо из CRM?
36	Как организовать повторные продажи
37	Что может CRM-маркетинг?
38	Сегментирование клиентской базы
39	Как анализировать продажи?
41	Пример воронки продаж

Вступление

Технологии постоянно меняются, вместе с ними меняется подход к ведению бизнеса.

В глубокой древности торговцы фиксировали сделки на глиняных табличках. Затем появилась бумага, клиентскую базу начали вести в книгах. С приходом компьютеров необходимость в таких книгах отпала — электронные таблицы стали привычным способом учета.

Но даже электронные таблицы — это устаревшая технология. Прошлый век, в прямом смысле. Предприниматели хотят автоматизировать всё, что можно автоматизировать. Они хотят избавиться от рутины без потерь для эффективности. Нужно более современное решение, полностью отвечающее запросам бизнеса.

Что такое CRM?

Большинство российских предпринимателей ничего не знают о CRM. Об этом говорит Совместное [исследование](#) «Института проблем предпринимательства» (ИПП) и J'son & Partners Consulting — 55% российских компаний пока не слышали о CRM-системах.

Что же такое CRM? Это удобная система, позволяющая автоматизировать продажи и взять под контроль все каналы коммуникаций. Современные CRM умеют гораздо больше, чем простой журнал, но на старте продаж большинство компаний используют только самые распространённые сценарии:

- 1 Автоматический приём заказов из разных каналов (с сайта, из соцсетей или по телефону)
- 2 Ведение сделок от первого контакта до оплаты
- 3 Повторные продажи по базе клиентов
- 4 Аналитика продаж

В CRM можно фиксировать все данные об источниках обращений и клиентов, анализировать каналы привлечения клиентов и вкладывать деньги в продвижение только в эффективных каналах.

CRM — дорого? Нет, это бесплатно!

Внедрить CRM — значит закрыть все слабые места в любом отделе продаж раз и навсегда.

На слове «внедрение» многие предприниматели наверняка скажут — «Ясно, значит это дорого».

Нет, это бесплатно!

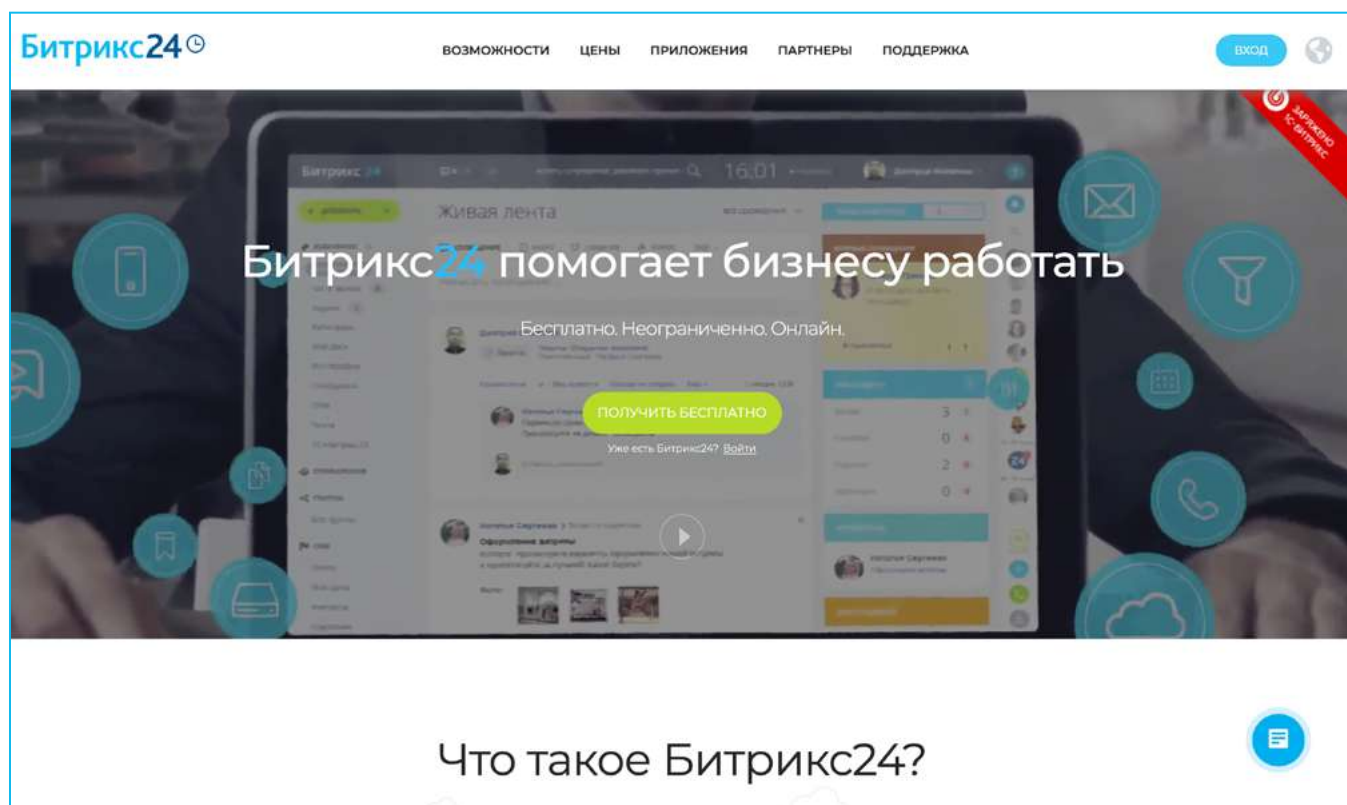
Любая компания может прямо сейчас начать пользоваться CRM Битрикс24. Базовых возможностей бесплатного тарифа вполне хватит, чтобы раз и навсегда отказаться от табличек.

«Битрикс24» — удобный бесплатный сервис для запуска и ведения бизнеса. В нём есть все необходимое для того, чтобы компания смогла избежать основных ошибок, и сразу начала продавать эффективно.

[Зарегистрируйте](#) свою бесплатную CRM Битрикс24, а мы покажем и расскажем, как сделать первый шаг и начать работать с системой.

Как бесплатно получить CRM Битрикс24 для своей компании?

1 Зайдите на сайт bitrix24.ru и нажмите на кнопку «Получить бесплатно».



2 Введите e-mail или выберите аккаунт в соцсети, к которому хотите привязать ваш портал Битрикс24. Нажмите на кнопку «Начать бесплатно».



Битрикс24 [← вернуться на сайт](#)

Помогаем бизнесу работать

Битрикс24 – CRM №1 в России

[← Исследование рынка CRM](#)

Русский

Регистрация Битрикс24

Используйте для регистрации свой аккаунт в соцсети

Google Apple VK Яндекс ВКонтакте

или

Введите e-mail

ivanovaaa@mail.ru

Регистрируясь, вы подтверждаете, что принимаете [Пользовательское соглашение](#), даете [Порушение](#) и [Согласие](#) на обработку персональных данных.

- Я соглашаюсь получать рекламные информационные материалы в соответствии с [Соглашением](#)
- Я хочу получать приглашения на бесплатные вебинары

[НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО](#) [У МЕНЯ ЕСТЬ ПРОМОКОД](#)

Дождитесь завершения создания вашего портала.

Битрикс24 [← вернуться на сайт](#)

Помогаем бизнесу работать

Битрикс24 – CRM №1 в России

[← Исследование рынка CRM](#)

Русский

Спасибо!

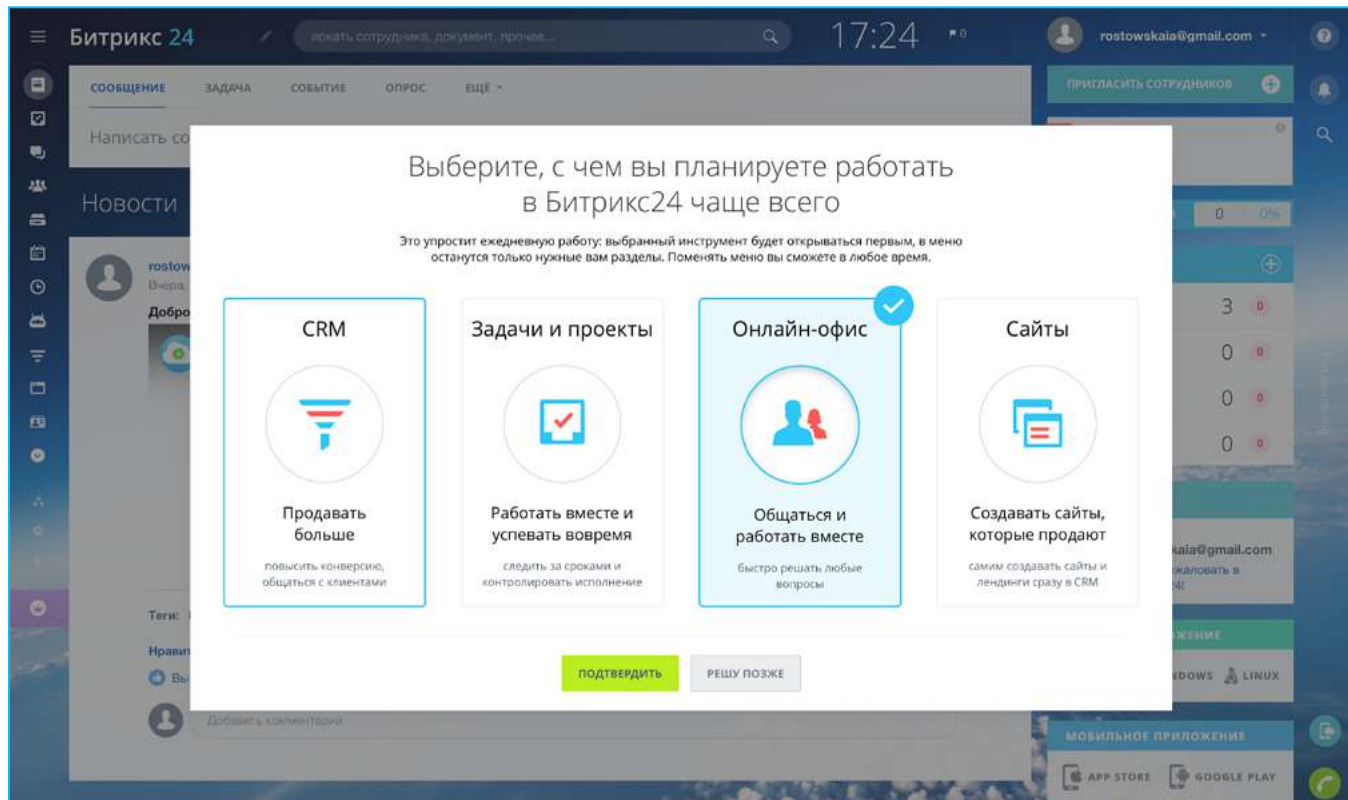
Ваш Битрикс24 создается и будет доступен через несколько секунд...

72%

Мы отправили на rostowskaia@gmail.com адрес вашего Битрикс24 и ссылку. Перейдите по этой ссылке, чтобы подтвердить, что это ваш email. Это важно для продолжения работы с сервисом.

Защита от спама reCAPTCHA
Конфиденциальность - Условия использования

4 Готово, ваш портал создан!



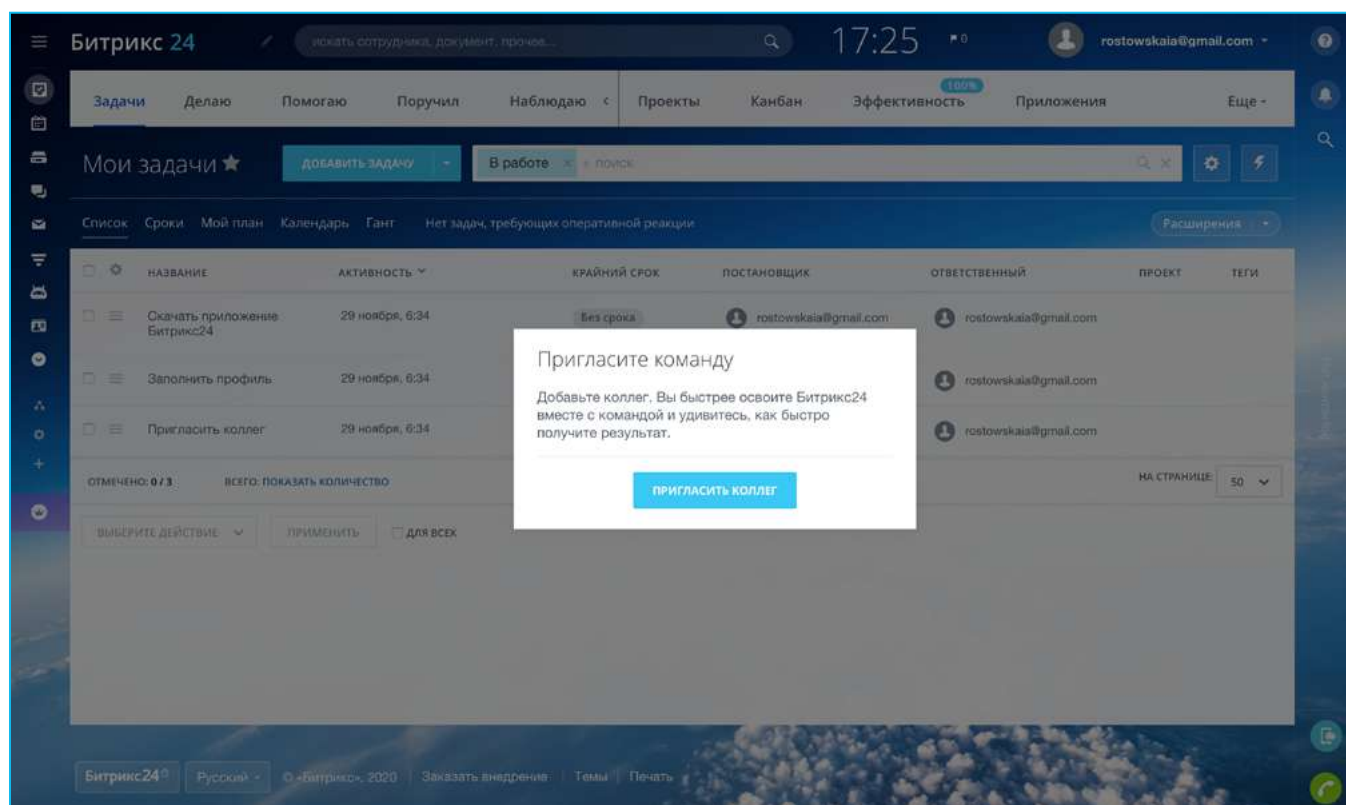
С чего начать?

Если в приветственном окне вы указали, что планируете работать с CRM — система сама переведёт вас в нужный раздел. Также вы можете всегда попасть в CRM из левого меню.

При первом заходе в CRM Битрикс24 проведет вас по основным элементам управления.

Мы всегда рекомендуем начать работу с приглашения ваших коллег на портал. Это важно сделать сразу, чтобы на раннем этапе воссоздать в систему структуру вашей компании. Так вы сможете в дальнейшем гибко управлять правами доступа.

Битрикс24 сама предложит вам пригласить ваших сотрудников в систему.



Вы можете скинуть коллегам ссылки для входа, отправить приглашение по e-mail или номеру телефона. Создать аккаунт для каждого можно и самому, сразу указав должность и отдел.

The screenshot shows the Bitrix24 interface for registering a new employee. On the left is a sidebar menu with options: 'Приглашение по ссылке', 'Email или номер телефо...', 'Массовое приглашение', 'С привязкой к отделу и ...', 'Зарегистрировать' (highlighted), 'Экстранет-пользователь', and 'Пригласить интегратора'. The main area is titled 'Зарегистрировать сотрудника' and contains the following fields: 'Имя' (filled with 'Валерий'), 'Фамилия' (filled with 'Петров'), 'Email' (empty), 'Должность' (filled with 'Бухгалтер'), and 'Выбрать отдел или группу' (with a '+ Добавить' button). At the bottom, there is a checkbox labeled 'Без подтверждения' which is currently unchecked. A 'ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ' button is located in the top right corner of the form area.

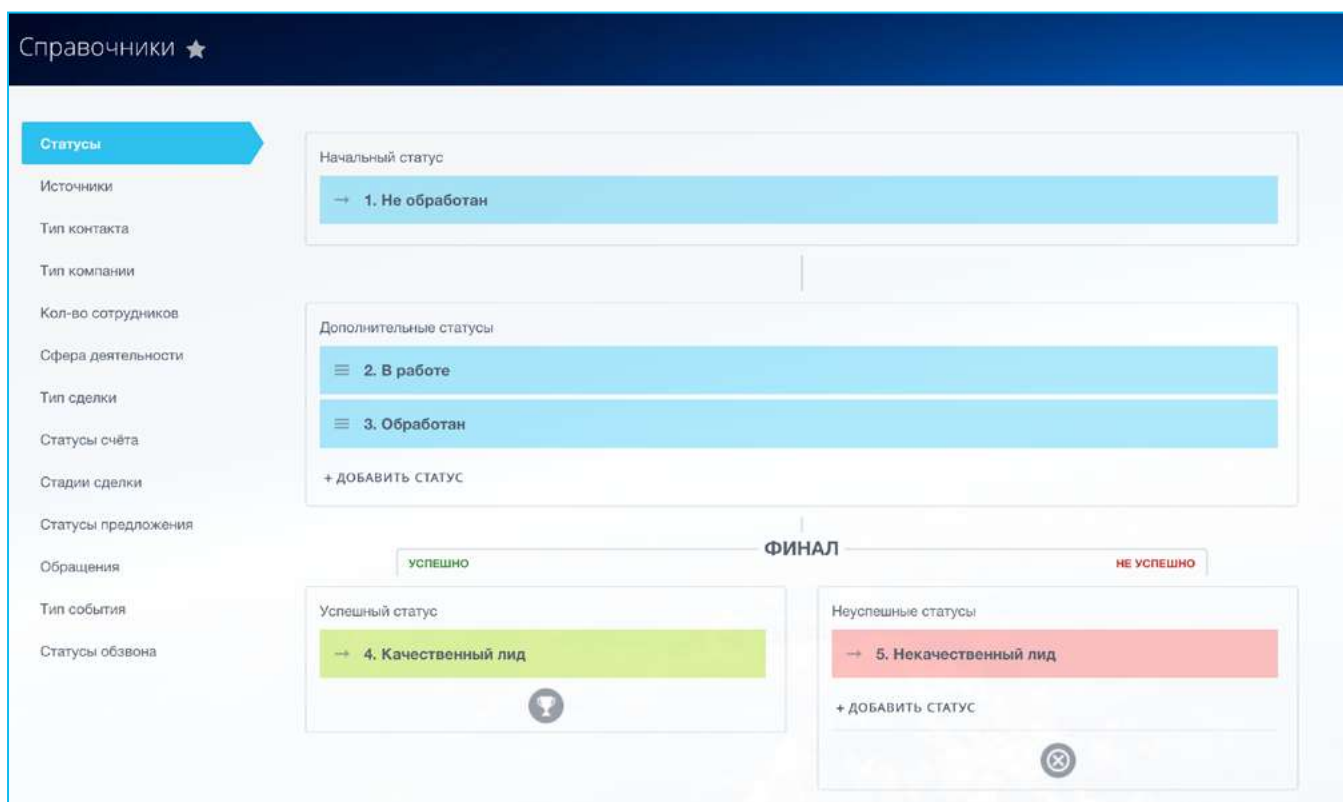
Как настроить CRM под ваш бизнес?

Битрикс24.CRM — гибкий и мощный инструмент, однако для должного эффекта нужно ответственно подойти к его настройке. У небольшой семейной фирмы и огромной корпорации стоят разные цели. Давайте настроим CRM под цели вашего бизнеса!

Настройте «Справочники»

Прежде всего заполните справочники — некие «словари» вашей системы. Какие названия будут у стадий сделок? Какой источник может быть у контакта? Какие сферы деятельности могут быть у компании?

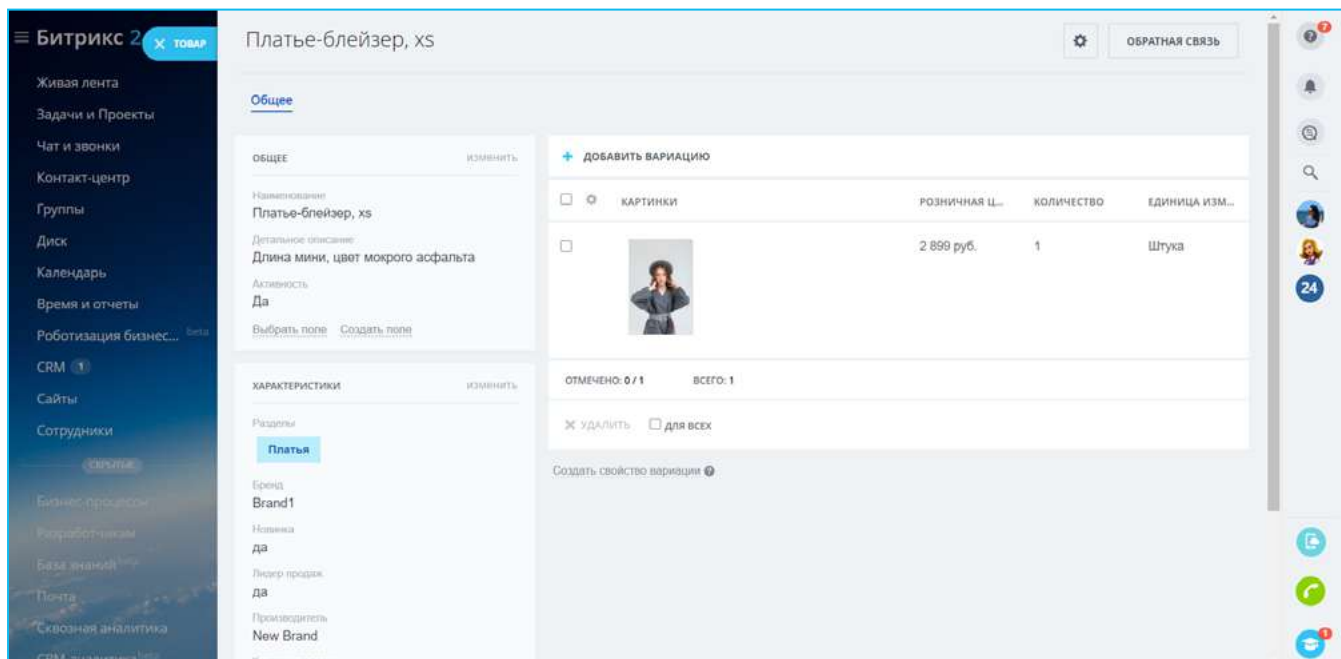
[Как настроить справочники](#)



2 Добавьте товары или услуги

Составьте список того, что вы будете предлагать клиентам — товары или услуги. Перенесите список позиций из Excel или внесите их в систему вручную.

[Как добавить товары](#)

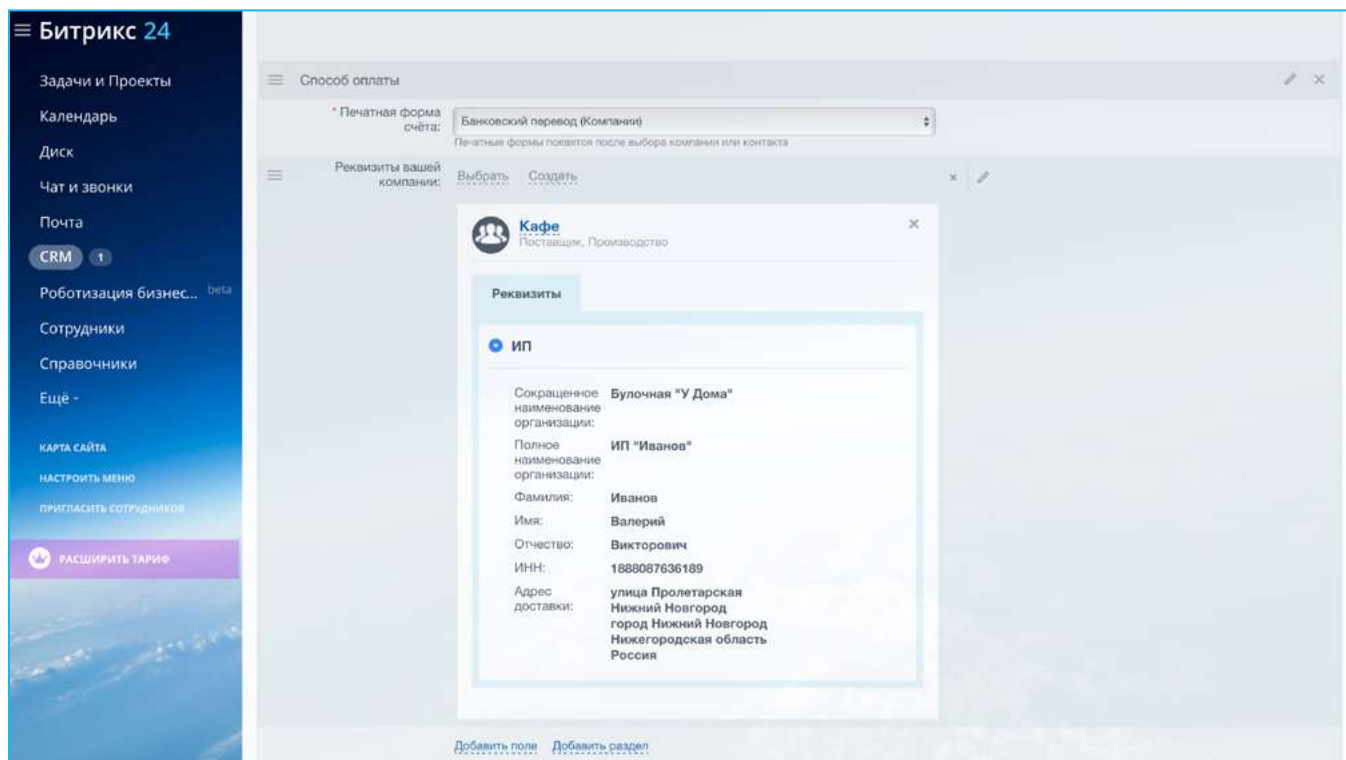


3 Добавьте реквизиты

Также стоит внести в систему реквизиты вашей компании. После этого любой новый счет будет автоматически содержать нужные данные для оплаты.

[Как добавить реквизиты](#)

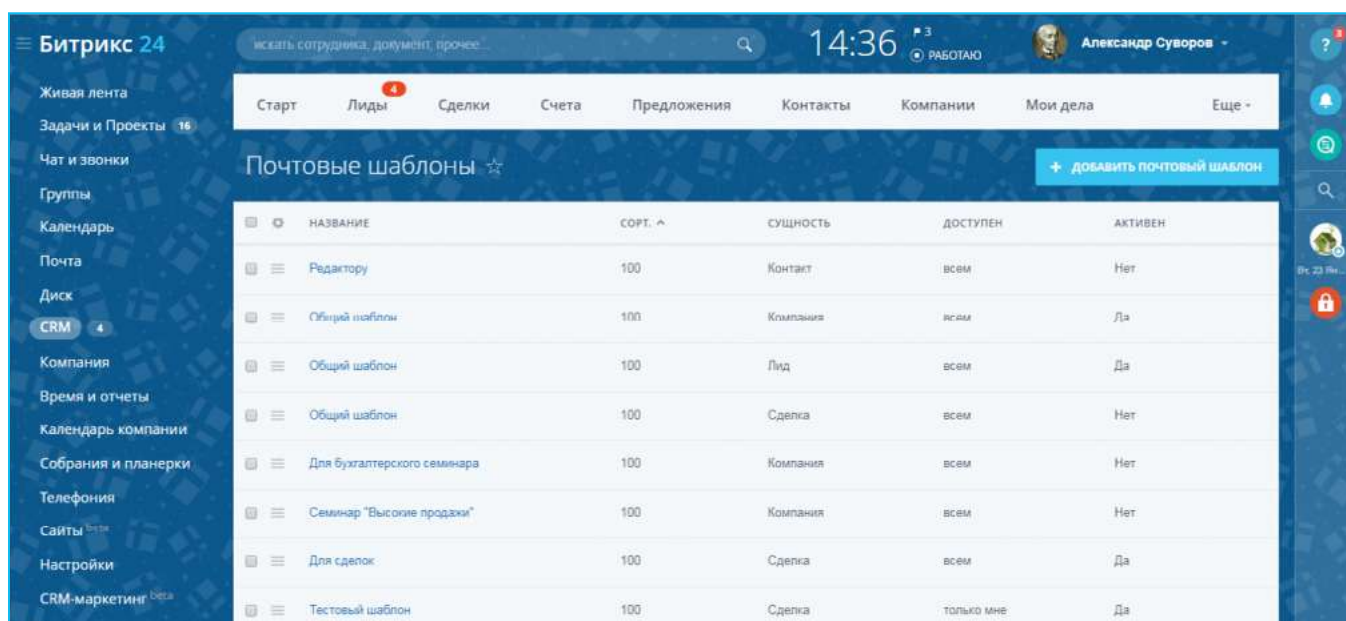




4 Создайте шаблоны для писем

Электронная почта — основной канал общения с клиентами, и часто приходится иметь дело с большим количеством одинаковых по структуре писем. Упростите себе работу и создайте почтовые шаблоны, содержащие, к примеру, приветствие или прощание.

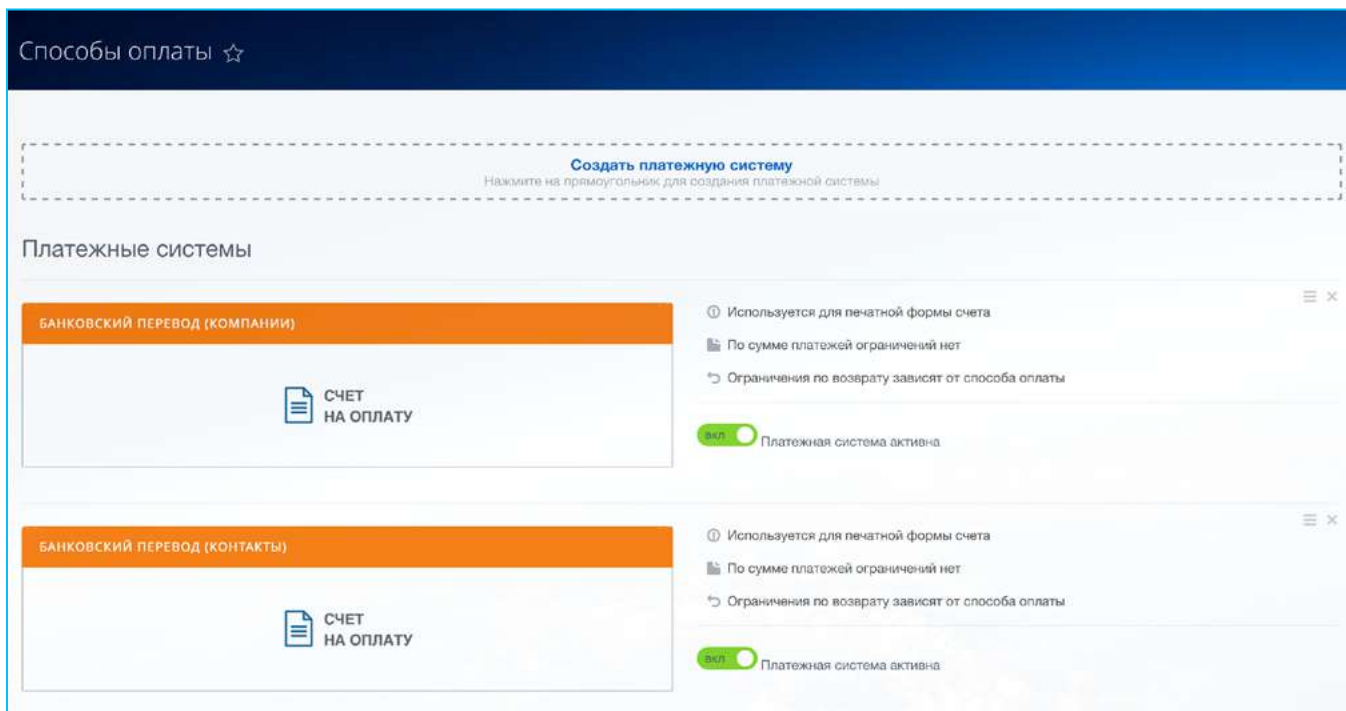
[Как настроить почтовые шаблоны](#)



5 Создайте шаблоны счетов

Используете в работе нестандартные формы документов? Создайте индивидуальные шаблоны для счетов и предложений и с легкостью используйте их в повседневной работе.

[Как создать шаблоны счетов](#)



Как раздать менеджерам права доступа?

У каждого сотрудника в компании есть своя зона ответственности и определённый уровень доступа. Например, менеджеры и руководители могут иметь разный доступ к информации о сделках и клиентах.

В этом одна из основных проблем электронных таблиц — все видят всё. Один общий файл можно, конечно, заменить на много маленьких для каждого менеджера. Но тогда база клиентов «уйдёт» в след за менеджером в случае его увольнения.

В Битрикс24 вы можете настроить гибкую систему прав доступа к CRM. Настройте роли, назначьте их сотрудникам или группам — и будьте уверены, что менеджеры работают только с нужными им данными.

Работа с правами ведётся в разделе **CRM - Настройки – Права**

Управление ролью ☆

Роль: Менеджер

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт	Роботы
Контакт	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	
Компания	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	
Сделка	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Чтение
Лид	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Чтение
Предложение	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	
Счёт	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	
Заказ	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Чтение
CRM-форма	Нет доступа		Нет доступа				
Виджет на сайт	Нет доступа		Нет доступа				
План продаж	Нет доступа		Нет доступа				
Список исключений	Нет доступа		Нет доступа				

Разрешить изменять настройки

Сохранить Применить

По умолчанию, в системе есть роли менеджера, начальника отдела, директора и администратора. Вы можете изменить их или добавить любое количество собственных ролей. Роль можно назначить конкретному пользователю, отделу или группе.

Все сущности CRM (контакт, сделка, счёт) расположены в левом столбце. Для каждой роли можно задать собственные права на чтение, добавление, изменение, удаление. А главное — можно ограничить экспорт и импорт базы.

[Подробнее о распределении прав доступа в CRM](#)

Как перенести в CRM базу клиентов из Excel?

Если до сегодняшнего дня вы вели базу клиентов в Excel — вы можете без труда импортировать все данные в Битрикс24 за несколько минут и продолжить работу с клиентами уже в CRM.

Мы рекомендуем использовать специально подготовленный CSV-шаблон. В нём уже созданы поля и указаны их типы, вам останется только наполнить шаблон своими данными.

Для импорта данных перейдите в нужный раздел. Например, для импорта контактов это CRM — Контакты, для лидов — CRM — Лиды. Затем нажмите на шестерёнку и выберите нужный вид импорта — «Импорт из CSV».

Скачайте файл шаблона и подготовьте свои данные в нужном формате в Excel. Сохраните готовый файл в формате CSV и загрузите обратно в Битрикс24.



Импорт контактов ☆

ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

Параметры импорта Соответствие полей Контроль дубликатов Импорт

Настройка параметров импорта

*Файл данных (формат CSV): contact.csv

Источник данных:

Кодировка файла данных:

Тип контакта (по умолчанию):

Источник (по умолчанию):

Описание (по умолчанию):

Доступен для всех (по умолчанию):

Участует в экспорте (по умолчанию):

Ответственный (по умолчанию):

Формат имени:

На следующем шаге установите соответствие полей файла с полями системы. В большинстве случаев система сделает это автоматически.

[Подробнее об импорте клиентской базы из Excel](#)

Как подключить к CRM телефонию и почту?

В CRM данные о клиентах из всех каналов попадают автоматически. Более того — в карточках фиксируются все этапы сделки, все переписки и звонки.

Подключение почты

В Битрикс24 доступно подключение основных почтовых провайдеров и сервисов — Яндекс, Mail.ru, Outlook, Gmail, Office 365, Exchange, IMAP. Не забудьте при настройке связать почту с CRM. По умолчанию, входящие письма станут лидами, исходящие — контактами.

[Подробнее о том, как подключить вашу почту к CRM](#)

Подключение телефонии

Это основной способ общения с клиентами, который тесно связан с CRM: звонки и записи разговоров будут фиксироваться в карточке клиента. Руководителю будет проще отслеживать качество работы сотрудников.

Вы можете арендовать телефонный номер в Битрикс24 или подключить тот, которым уже пользуетесь.

[Подробнее о подключении телефонии](#)

Как подключить к Битрикс24 социальные сети и мессенджеры

В некоторых компаниях до сих пор считается: заявка с сайта или входящий звонок требуют внимания, а на вопрос в группе ВКонтакте «Сколько стоит?» можно просто назвать цену и забыть. Вместо уточнения потребностей, системной работы и перетаскивания лида по этапам продаж.

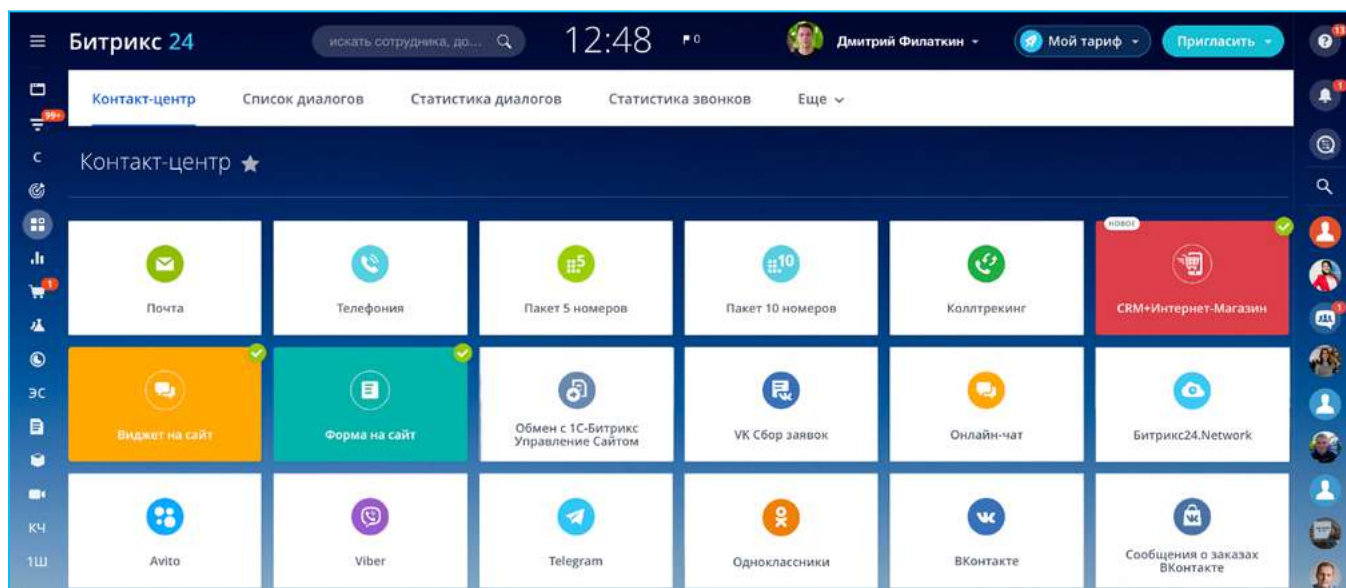
Вот основные «отмазки» продавцов, которые каждый из вас не раз слышал

- «В чаты пишут нецелевые клиенты»
- «Это конкуренты пробивают цены»
- «У меня нет времени на ответы в соцсетях»
- «Я весь день ездил по встречам»
- «Я всем всё написал»

Все соцсети, мессенджеры, чат на сайте, а также Яндекс.Диалоги и Авито-чат, необходимо подключить к CRM. Это удобно — отвечать всем клиентам можно в одном месте, а не держать открытыми 15 разных вкладок и приложений

Тогда лиды из экзотических каналов не будут теряться, и продажи вырастут неминуемо.





Для подключения каналов продаж в левом меню «Битрикс24» перейдите в раздел «Контакт-центр». Вы увидите список всех каналов, доступных для подключения.

Подключение заявок со страницы VK

Подключив вашу страницу VK к «Битрикс24», вы сможете мгновенно отвечать на все обращения и принимать заказы. Для подключения нажмите на иконку «Вконтакте» и нажмите на кнопку **«Подключить»**.

Подключение заявок из рекламы VK

Вы можете принимать в «Битрикс24» все заявки с рекламных форм самого VK. Для этого нажмите на иконку **«VK Сбор заявок»**, выберите или создайте новую форму.

Подключение интернет-магазина VK

Если у вас есть интернет-магазин VK, вы можете настроить приём сообщений о новых заказах в магазине. Информация о них будет приходить в «Битрикс24» в виде чатов. Для подключения выберите иконку **«Сообщения о заказах»**



Подключение других каналов

Как вы сами можете увидеть в контакт-центре — в «Битрикс24» вы можете работать с клиентами из многих других каналов — почту, Telegram, Viber, «Авито» и даже WeChat.

[О том, что еще можно подключить](#)

Как автоматизировать работу с входящими обращениями?

Если ваши менеджеры ведут сделки в таблицах, то в большинстве случаев такую работу нельзя не то что автоматизировать, но даже контролировать. Появление в вашей компании CRM развязывает вам руки.

Работу с обращениями клиентов в Битрикс24 можно и нужно автоматизировать.

Во-первых, это избавит вас от рутины.

Во-вторых, облегчит работу, когда заказов станет больше.

В-третьих, клиенты скажут вам спасибо.

Какие возможности для этого есть в Битрикс24?

Очередь заказов — вы можете настроить, кому из сотрудников и в каком порядке будут поступать заказы.

Информация об операторе — в чатах клиент будет видеть информацию о менеджере, с которым он общается

Поиск по базе клиентов — если клиент уже ранее обращался в компанию, его заявка будет передана ответственному менеджеру

Рабочее время — вы можете выбрать, в какое время хотите принимать заказы. Если клиент напишет в чат в нерабочее время — он получит автоответ. Или вообще не увидит чат в это время.

Соглашение о сборе персональных данных — вы можете отправить клиенту предупреждение о сборе его персональных данных.

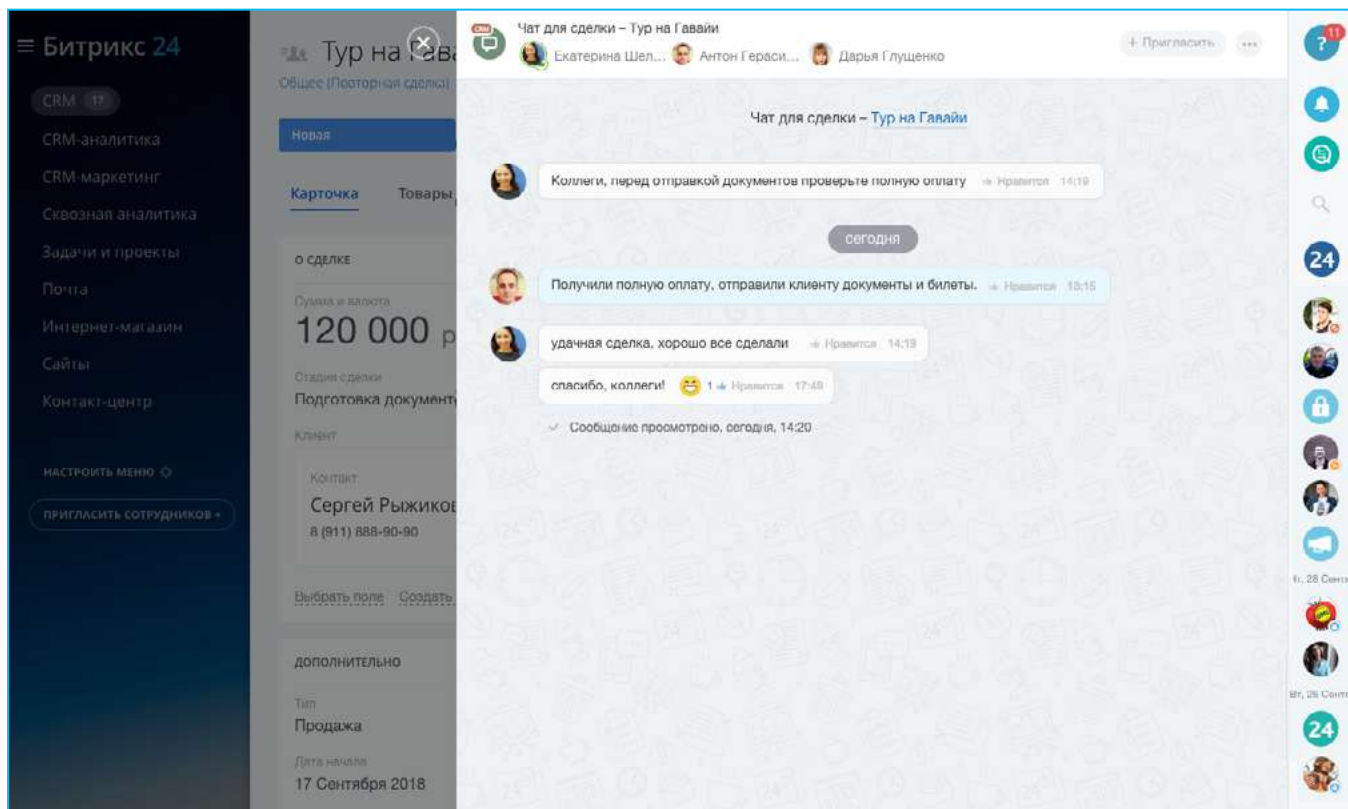
Автоматическое приветствие — можно отправить приветствие на первое обращение клиента.

[Подробнее о работе с обращениями](#)

Как работать с лидами и сделками в CRM?

Менеджер по продажам работает одновременно с большим количеством элементов: обрабатывает лиды, оформляет сделки и выставляет счета. В такой ситуации легко запутаться, особенно если клиентов много.

В Битрикс24 вы можете работать с лидами, сделками или контактами прямо из списка, не переходя на другую страницу! Просто кликните на элемент и появится его карточка, в которой доступна вся возможная информация.

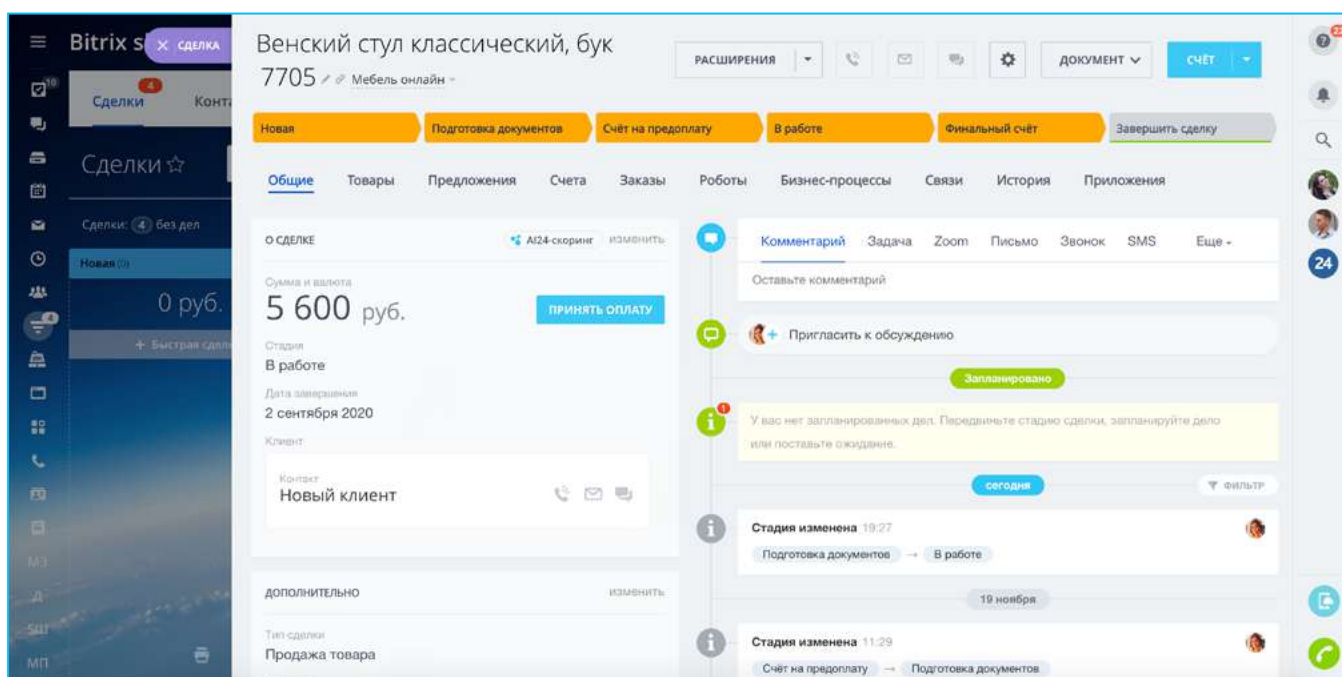


В карточке CRM видна вся история сделки: от первого запроса клиента (тексты писем, sms и чатов, записи звонков и встреч) до оценки им работы ваших сотрудников. В карточку заносятся комментарии и все запланированные дела по клиенту.

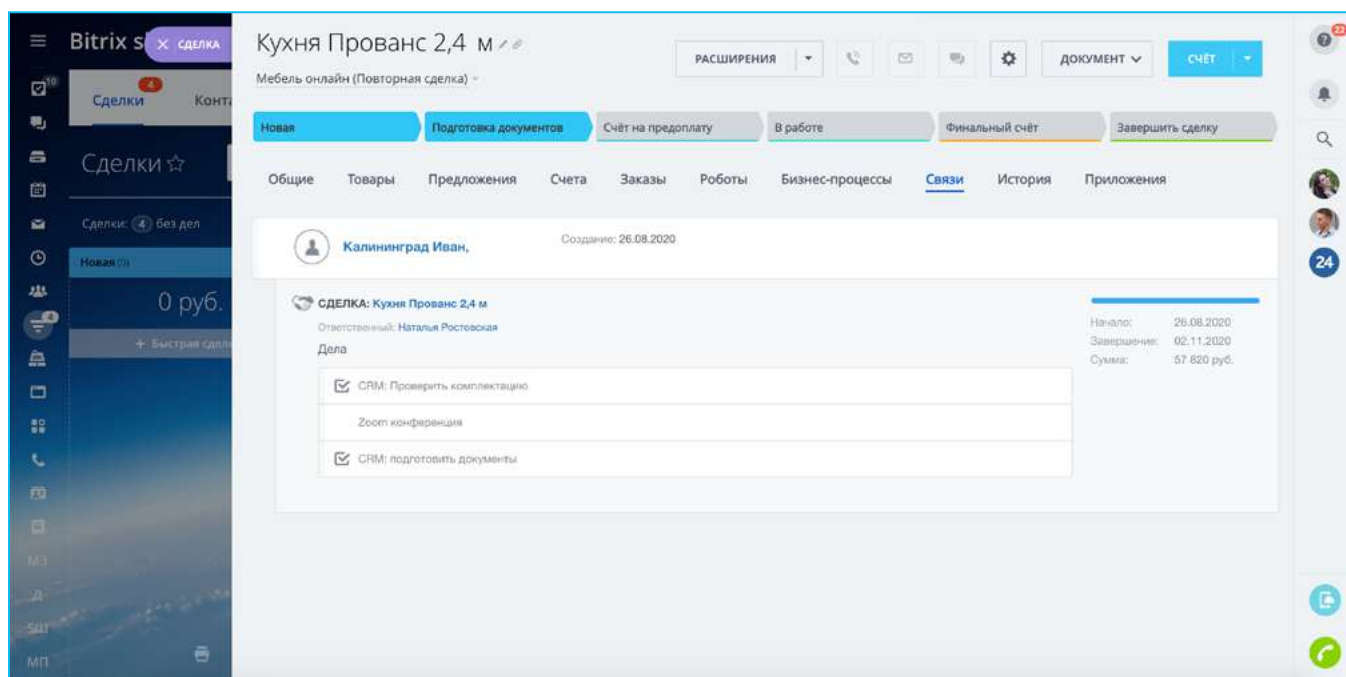
В карточке CRM можно создать быстрые чаты для обсуждения сделок, отправить письмо, позвонить клиенту по видеосвязи в ZOOM, принять оплату.

Находясь в карточке CRM вы можете:

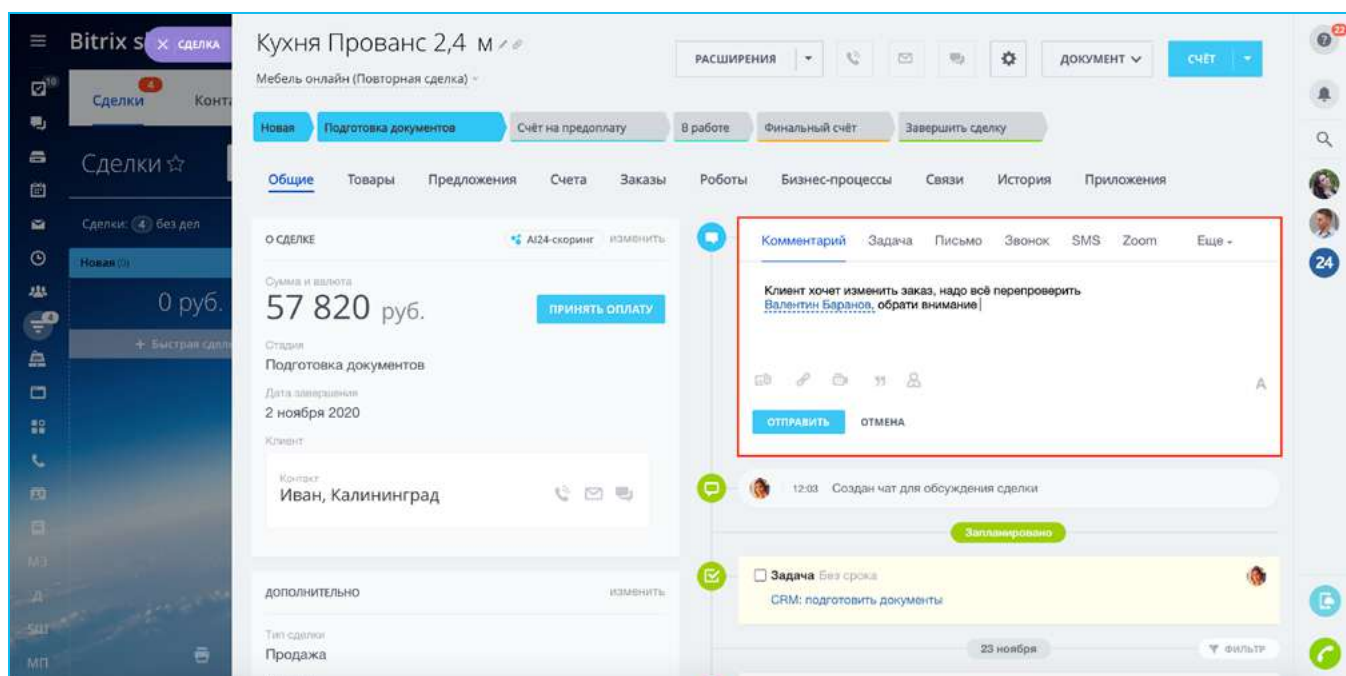
Менять стадии для лидов и сделок. Успешно завершили работу с лидом — просто нажмите на новую стадию и система переведет лид в неё:



Проследить связи элемента. Контролируйте, с какими товарами и предложениями связан лид, с какими роботами и бизнес-процессами он взаимодействует. Даже больше — вы можете создавать новые элементы прямо в карточке.



Создавать дела и оставлять комментарии. Вносите комментарии о лиде, планируйте дела и создавайте задачи — всё это, не выходя из карточки.



Следить за историей работы с элементом. На вкладке **История** расположен журнал доступа с подробной информацией о том, кто, когда и как изменял текущий элемент.

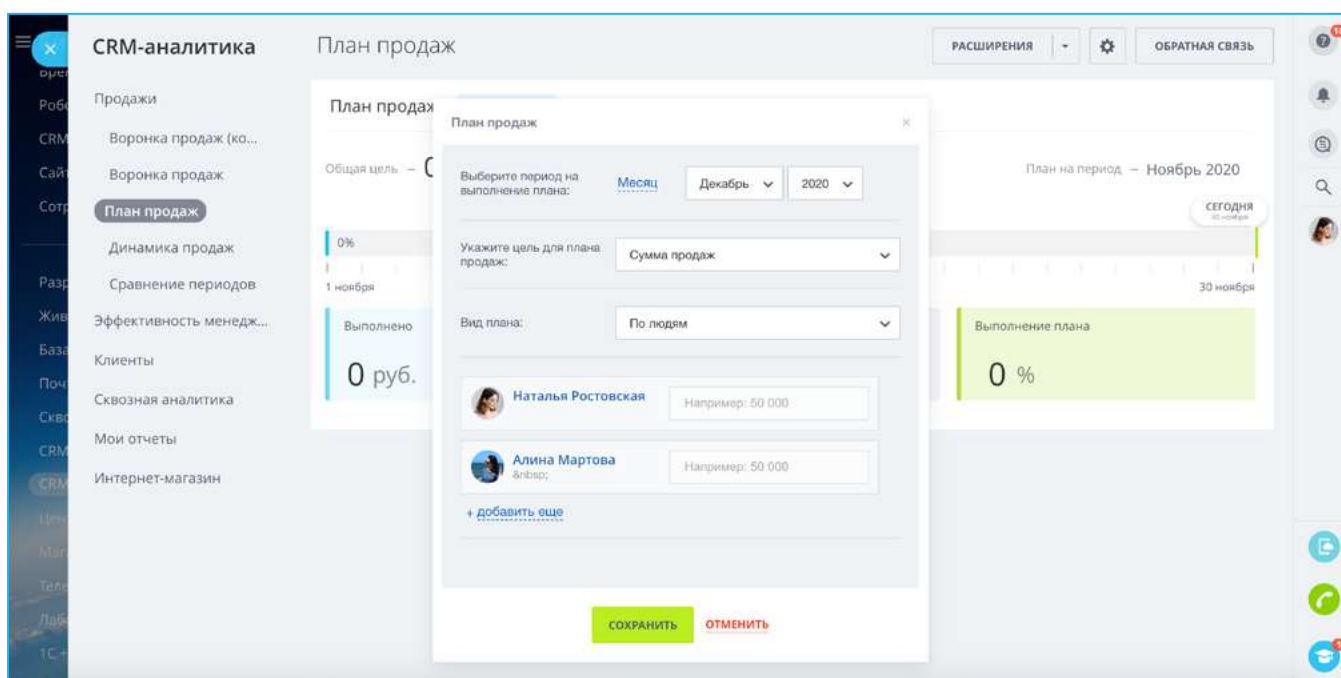
The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a deal titled "Кухня Прованс 2,4 м". The deal is currently in the "В работе" (In Progress) stage. The interface includes a sidebar with navigation options like "Сделки" (Deals) and "0 руб." (0 rubles). The main content area shows a "События" (Events) section with a table of deal history.

ДАТА	АВТОР	ТИП СОБЫТИЯ	ОПИСАНИЕ
4 минуты назад	Наталья Ростовская	Просмотр	
23.11.2020 18:04	Наталья Ростовская	Создана задача	Тема: CRM: подготовить документы
23.11.2020 18:03	Наталья Ростовская	Просмотр	
29.10.2020 15:39	Наталья Ростовская	Изменено поле "Предполагаемая дата закрытия"	02.09.2020 → 02.11.2020

Как планировать продажи?

План продаж — это инструмент развития компании. Он помогает планировать поступление денег и контролировать показатели сотрудников. Вы сможете оценить, насколько эффективно работают сотрудники и компания в целом, найти точки роста.

Перейдите в **CRM — Старт**. Если не нашли **Старт** на верхней панели, загляните в **Ещё**. Найдите виджет «**План продаж**» и перейдите в настройки.



Укажите период, цель плана. Также выберите вид плана — по сотрудникам, по направлениям или на всю компанию. Укажите план. Для добавления сотрудников нажмите **Добавить ещё**. Сохраните изменения.

Готово, вы сформировали план продаж. Теперь можете оценить, насколько эффективно работает компания и отдельные сотрудники.

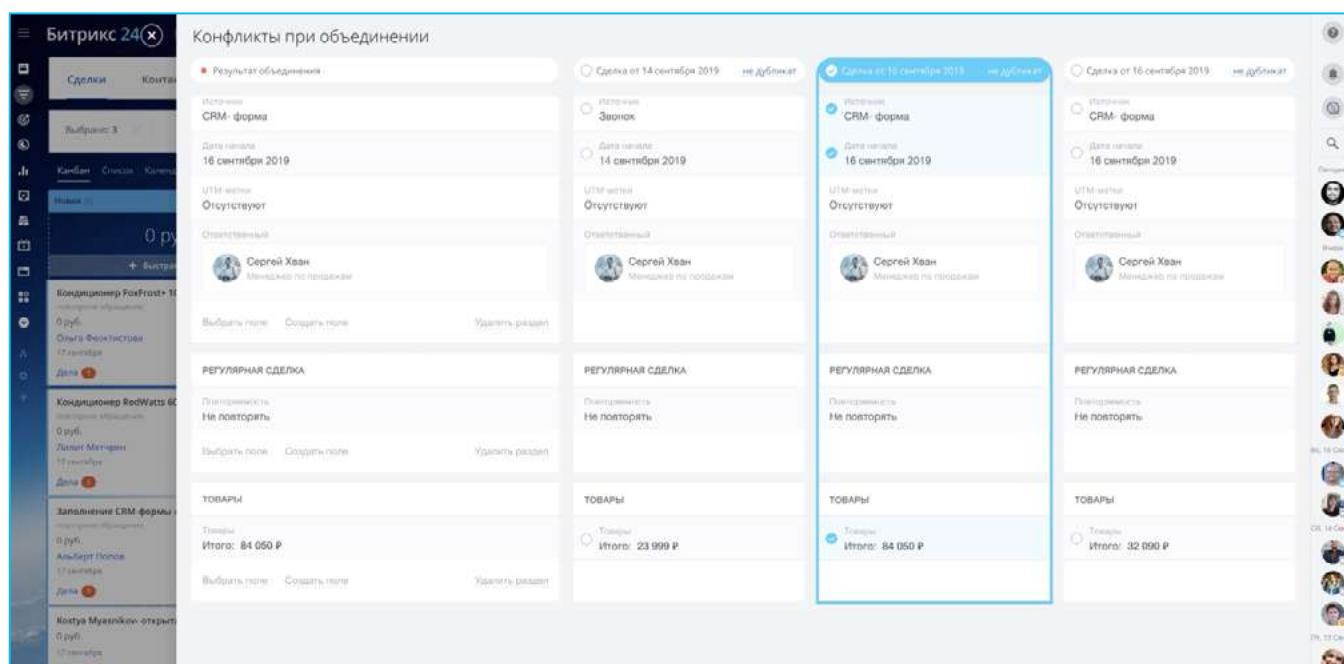
Распределяйте план между сотрудниками, следите за нагрузкой на менеджеров и анализируйте продажи.

[Подробнее о том, как настроить план продаж](#)

Как объединить дубликаты сделок?

Если один и тот же клиент сначала написал, а потом позвонил, то автоматически появятся две разные сделки на одной или разных стадиях. Определите основную сделку и объедините их в одну.

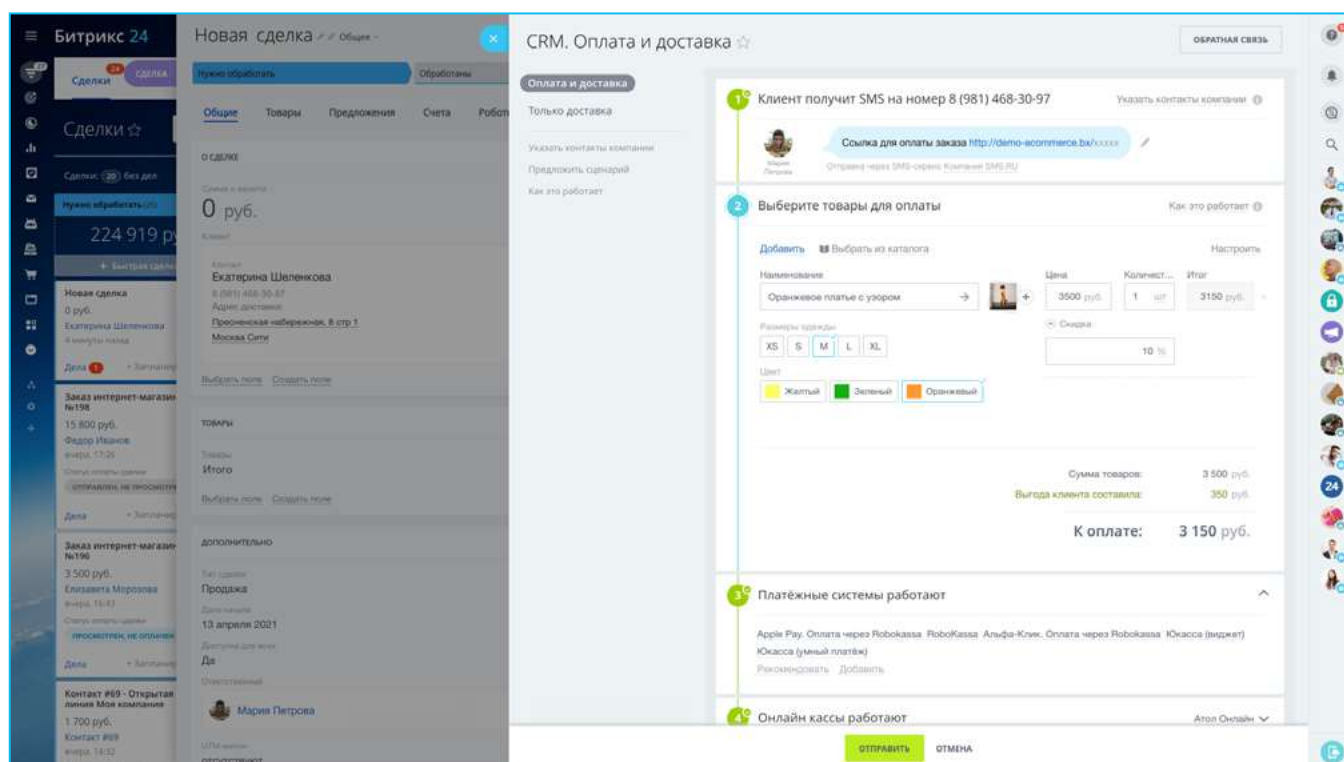
Для наведения порядка в CRM система сама регулярно будет проверять её на наличие дублей. Менеджер сам решит объединять дубли автоматически или разбирать вручную.



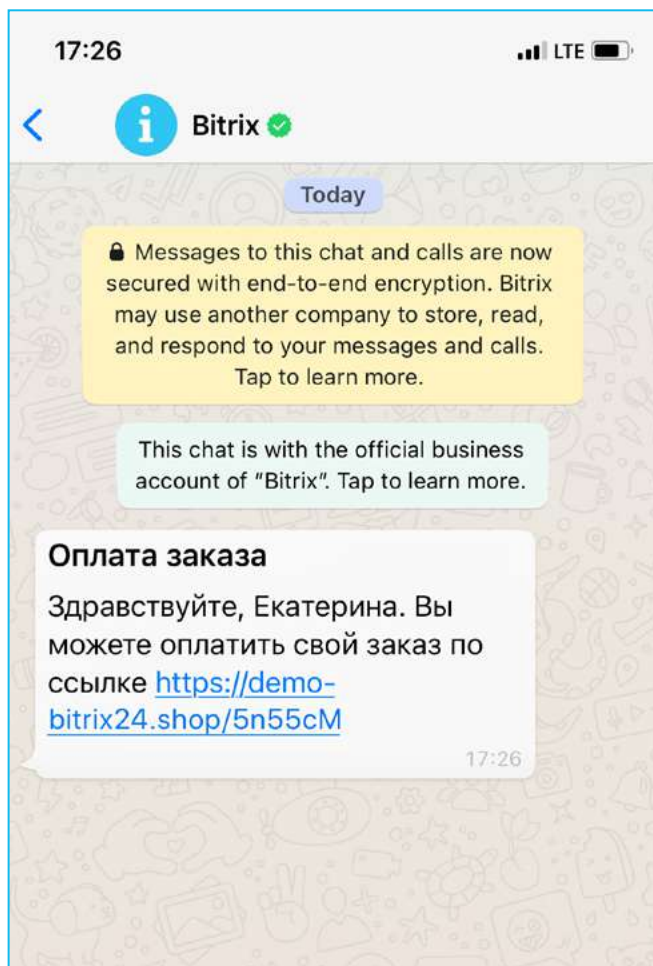
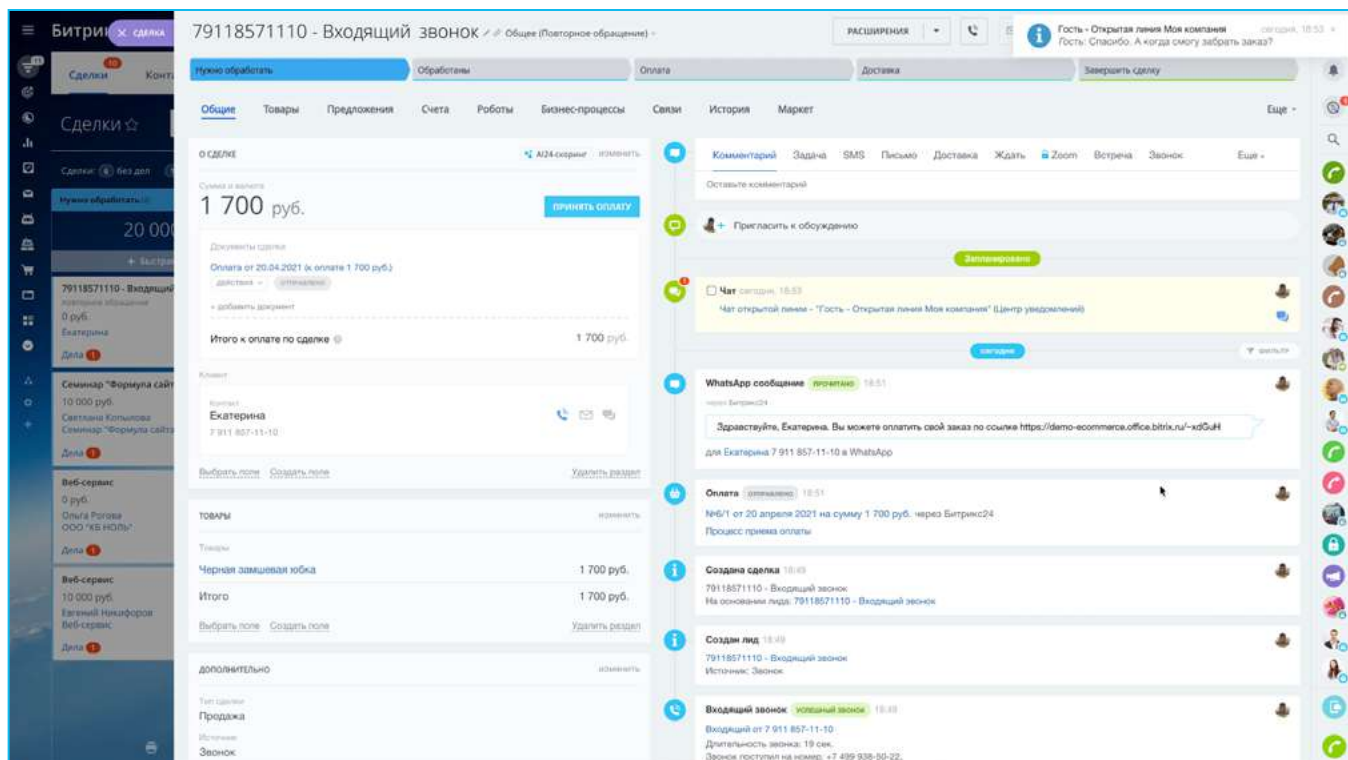
Как принимать оплату с помощью CRM

Предприниматель должен иметь возможность принимать онлайн-оплату даже если у него нет интернет-магазина. Теперь эта проблема решается с помощью нового инструмента CRM. Оплата. А подключить её можно всего за 1 день.

Представьте. Клиент написал в чат или позвонил продавцу. В CRM сразу создается сделка. Нажимаете кнопку «принять оплату», добавляете нужные товары, оформляете доставку и отправляете покупателю ссылку на оплату. Готово!



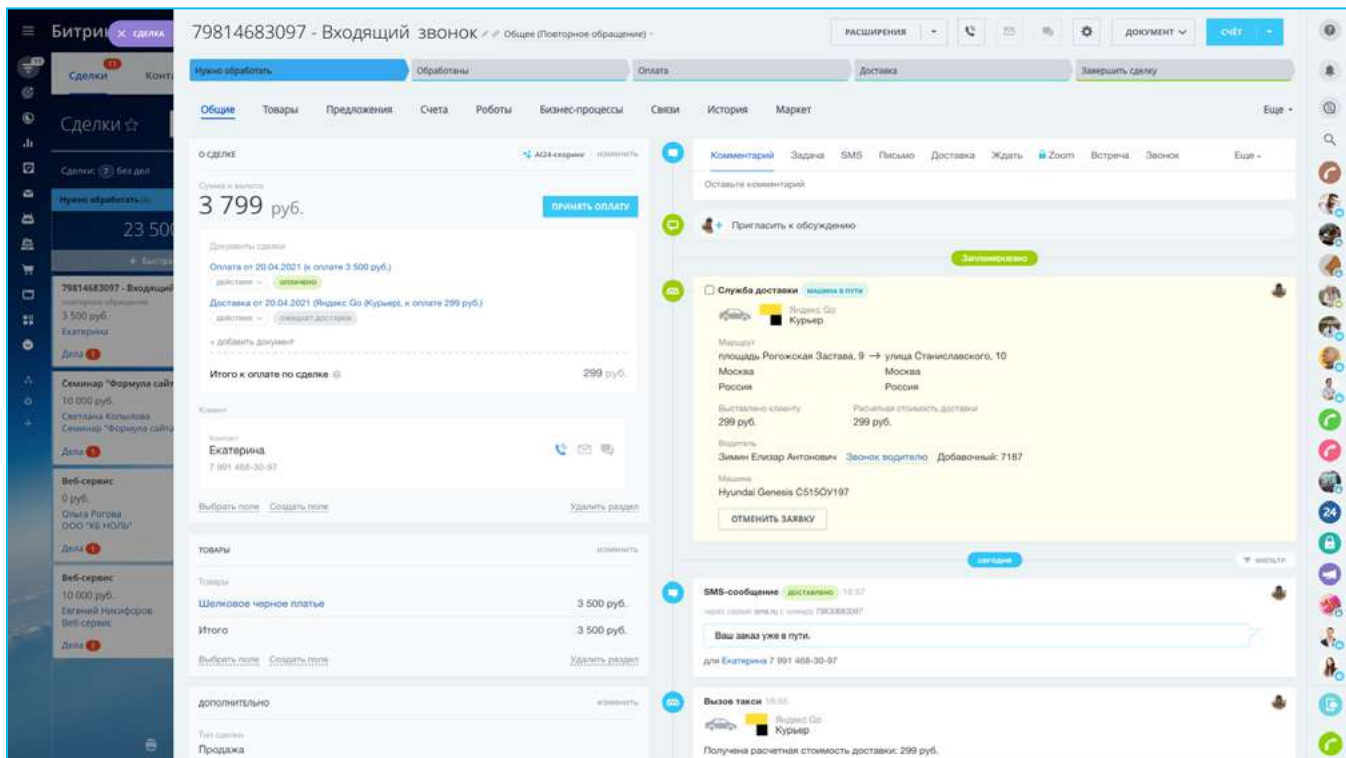
Если у клиента есть аккаунт в WhatsApp, система автоматически отправляет ему ссылку на оплату прямо в чат. Кстати, это официальная интеграция!



Что если у покупателя нет аккаунта в WhatsApp? Не проблема — ссылка на оплату придет по SMS.

Весь процесс оплаты отображается в карточке. Вы видите, ушла ли клиенту ссылка, перешел ли он по ней и оплатил ли заказ.





Если на каком-то этапе возникла задержка, вы сможете связаться с клиентом и уточнить, чем вы можете помочь.

Оплату в WhatsApp можно принимать через все самые популярные сервисы для приема платежей. Также у клиента есть возможность заплатить наличными или банковской картой при получении товара. CRM.Оплата поддерживает самые популярные онлайн-кассы: Штрих-М, Эвотор, Атол, Юкасса, Робокасса.

[Подробное описание по работе CRM.Доставке](#)

[Как подключить платежные системы](#)

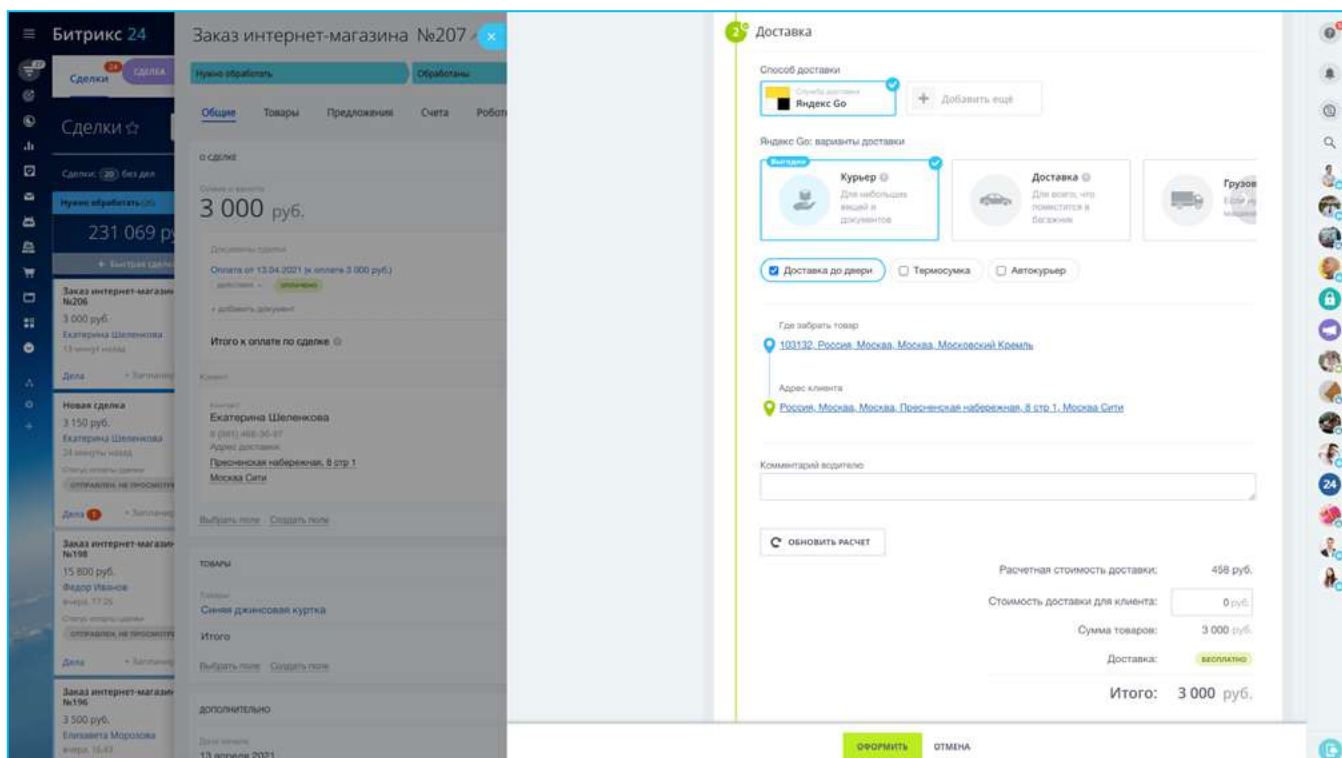
Как доставлять товары через CRM

Еще недавно интернет-магазины были вынуждены содержать свой штат курьеров. Если их не хватало — компании заключали дорогие контракты с логистическими операторами или связывались с ненадежными людьми с сайтов фриланс-услуг. Любой сценарий нёсет для предпринимателей обязательную финансовую нагрузку.

Сегодня уберизация позволяет продавцу максимально сократить расходы на доставку. Продавец может отправить товар покупателю в 1 клик! Клиент получит свою посылку в течение нескольких часов, а иногда и минут.

Потому что мы интегрировали нашу CRM с самыми популярными службами доставки и сервисами такси. Например, Яндекс Go.

Как подключить доставку в CRM

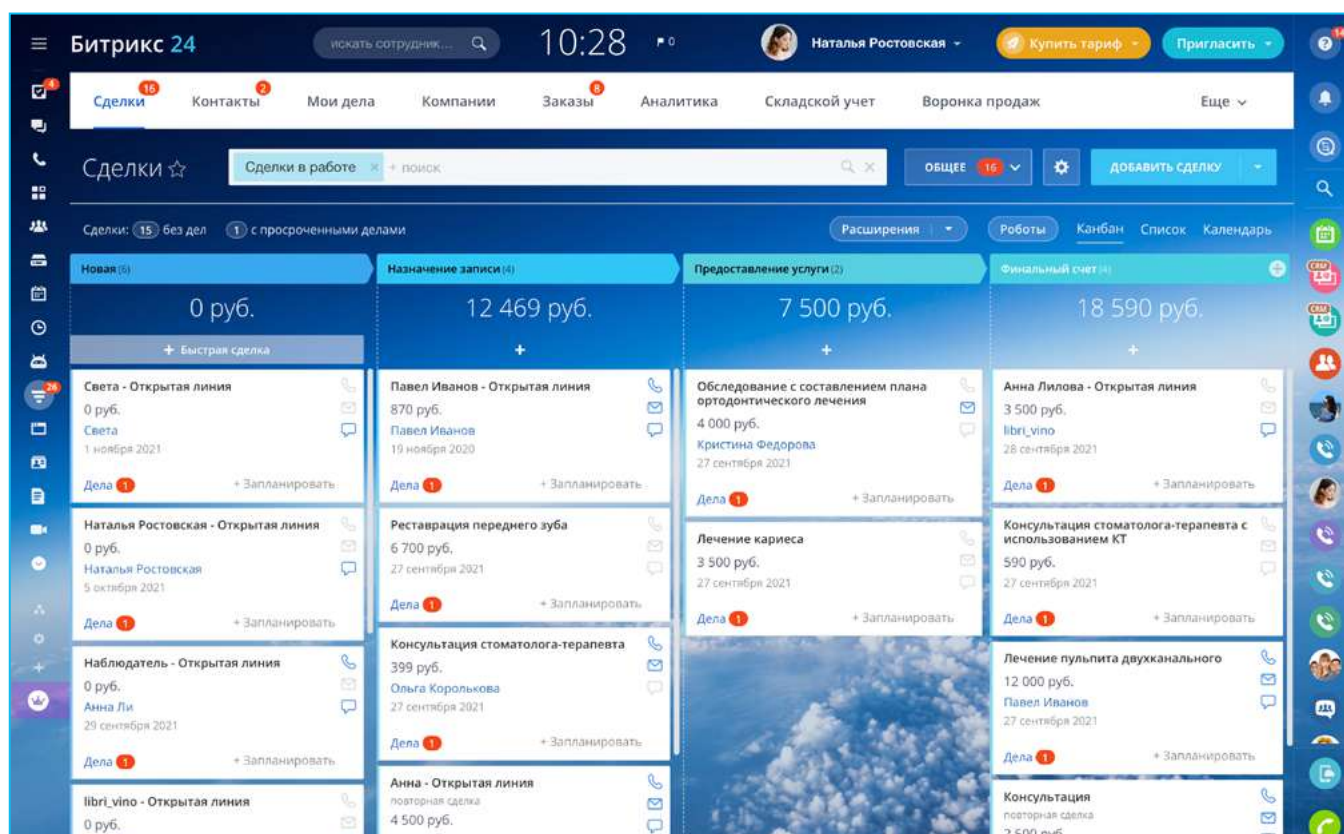


Как управлять товарами на складах прямо из CRM?

Еще одна большая боль предпринимателей — организовать прозрачный и удобный учет товаров на складе. Многие компании до сих пор ведут учет вручную. Но это рискованно для бизнеса. Сотрудники могут не учесть товар, отразить неактуальную информацию, и вся работа превратится в настоящий хаос.

Радостная новость — теперь складской учет можно вести прямо в CRM! С помощью инструмента Битрикс24.Складской учет можно управлять товарами на складах, вести учет поступлений, реализаций, перемещений и списаний товара. Данные обо всех операциях на складе будут вноситься онлайн, и вы сможете контролировать всю ситуацию в бизнесе.

Включить Складской учет можно прямо из CRM, достаточно кликнуть на соответствующую вкладку.



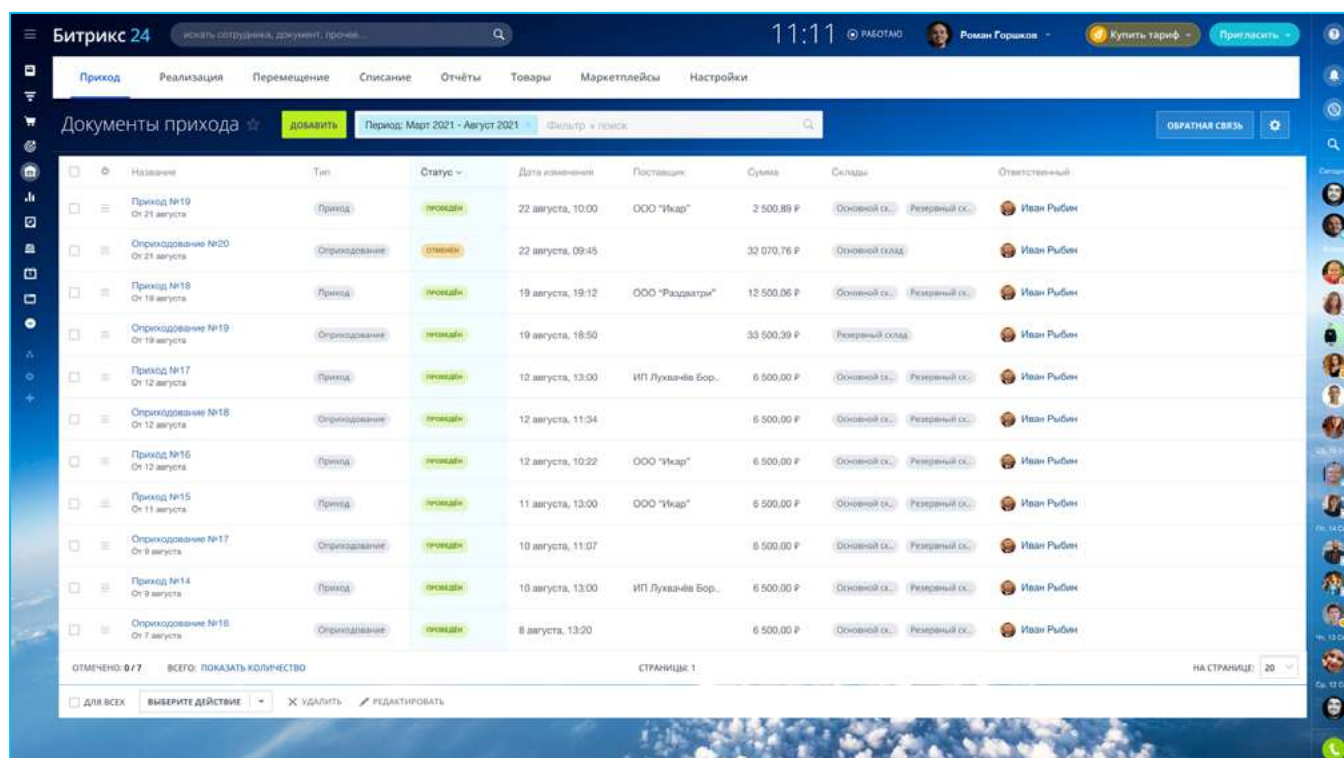
Если вы только начали работать в Битрикс24, то вы можете завести товары с помощью документа оприходования и начать работу в складском учете. А если вы ведете складской учет в других системах — достаточно перенести уже имеющиеся данные из них с помощью приложений из Маркета.

Подробнее о переносе читайте в статье: [Складской учет: как перенести данные из других систем.](#)

В складском учете представлено 4 основных раздела: **Приход, Реализация, Перемещение и Списание**, в них ведется работа с документами, товарами и складами.

Подробнее о работе с документами вы можете прочитать в статьях:

- [Складской учет: документ оприходования](#)
- [Складской учет: документ прихода](#)
- [Складской учет: документ реализации](#)
- [Складской учет: документ списания](#)
- [Складской учет: документы перемещения](#)



Как организовать повторные продажи

Реклама с каждым годом становится все дороже и дороже. Искать новых клиентов сложно и затратно. Поэтому повышается значимость работы с текущими клиентами.

CRM-маркетинг — это инструмент работы с вашей клиентской базой. С его помощью вы создадите специализированные рассылки через почту и соцсети, а также наполните аудиторию рекламных кабинетов.

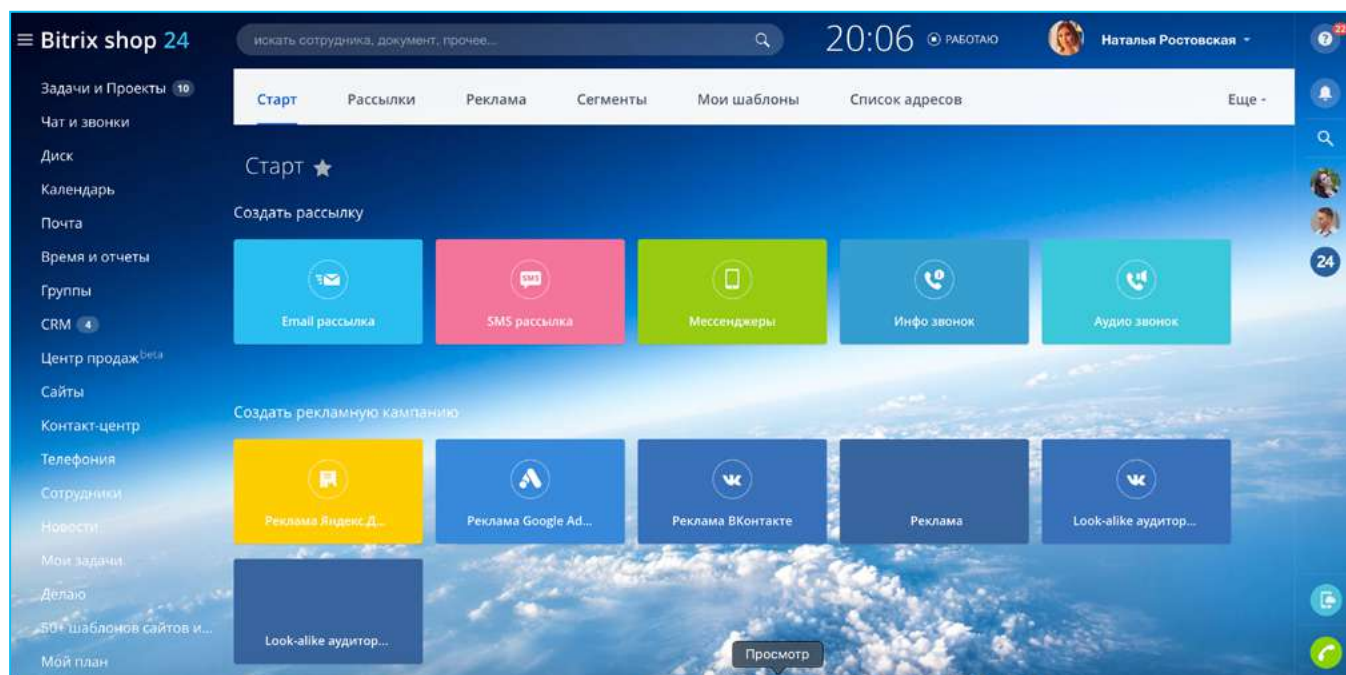
CRM-маркетинг решает три основные задачи:

- 1 помогает убедить покупавших ранее клиентов совершить повторную покупку;
- 2 доводит до покупки тех клиентов, которые еще ничего не купили;
- 3 повышает лояльность клиентов и создает позитивный имидж компании.

Что может CRM-маркетинг?

Очень часто для малого бизнеса повторные продажи являются основным источником прибыли. Рекламные бюджеты ограничены, поэтому новых клиентов находить сложно. Такие компании заводят постоянных клиентов и заботятся о своем имидже.

Например, маленькая семейная кондитерская с тремя сотрудниками может сделать рассылку клиентам и предложить торт к очередному празднику. Если известен день рождения клиента, то можно предложить подарок к празднику, да еще и добавить имя клиента. Автосервис сделает рассылку клиентам и предложит им регулярное ТО или замену резины к зиме.



Сегментирование клиентской базы

Сегментировать базу клиентов можно по-разному, всё зависит от специфики бизнеса:

- по виду покупаемой продукции (торты / выпечка / комбо-обеды / любители мяса / вегетарианцы)
- по частоте покупок (каждые 3 дня / неделю / месяц)
- по среднему чеку
- по ценовой категории приобретаемых товаров (эконом / стандарт / премиум)

Есть и другие критерии. Можно, к примеру, найти клиентов, которые что-то покупали у вас год назад и предложить скидку как вашему давнему и любимому покупателю.

[Подробнее о том, как разбить клиентскую базу на сегменты](#)

Как анализировать продажи?

Но продажи нужно не только фиксировать — их нужно анализировать, чтобы находить слабые места. Если пытаться делать это в Excel, собирая отчёты от каждого менеджера в один файл — можно потратить много времени, но не увидеть для себя ничего нового.

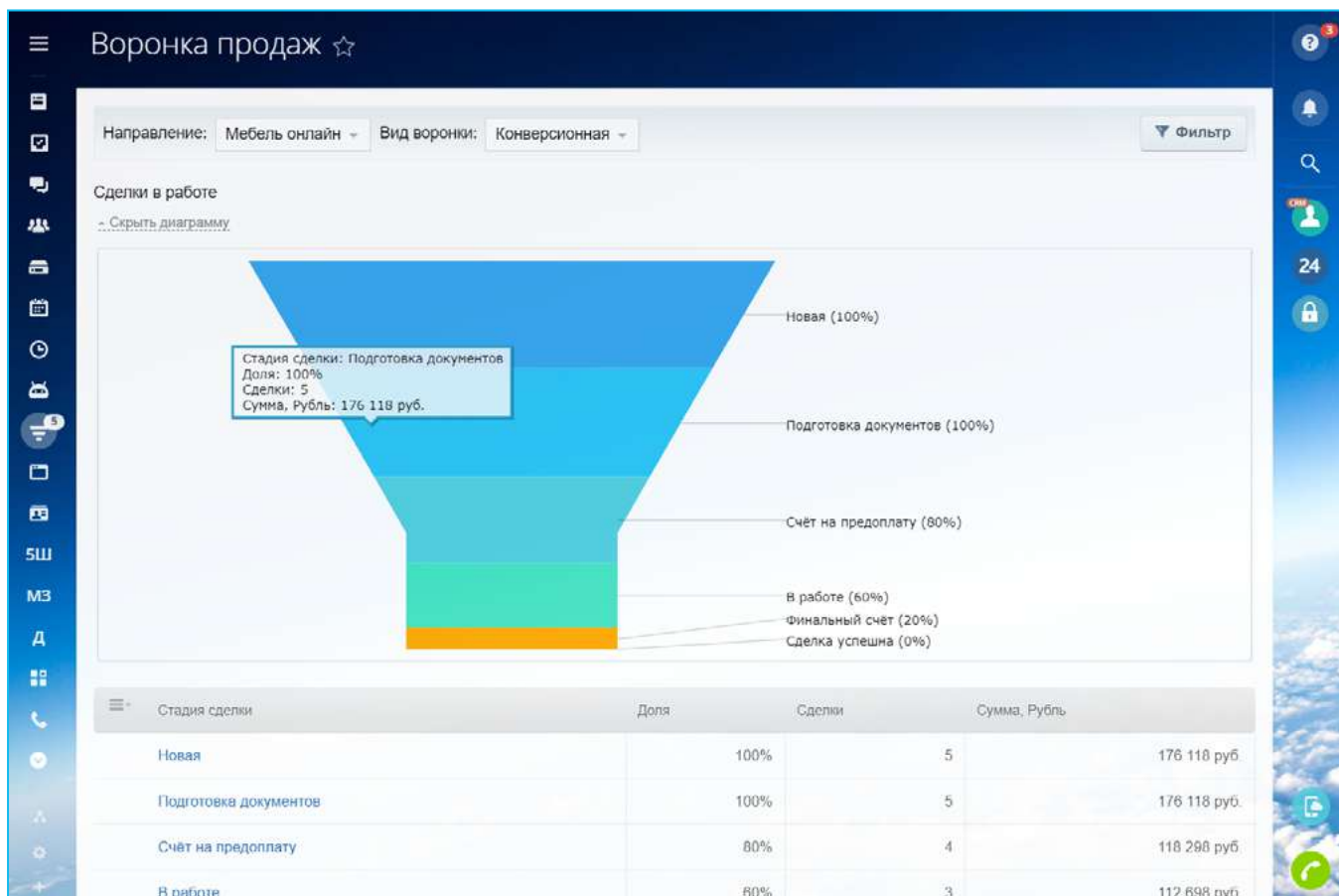
Воронка продаж — удобная визуализация процесса продаж. Это основная методика оценки эффективности продаж, которую успешно применяют компании по всему миру.

Благодаря использованию воронки продаж по сотрудникам в CRM можно анализировать количество клиентов «отвалившихся» на том или ином этапе, а также причины, а также влиять на количество клиентов перешедших на следующую стадию сделки.

Для составления воронки продаж в CRM разбейте весь процесс работы с клиентом на стадии — этапы воронки. Но не мельчите, это всё усложнит.

Общий принцип таков — обязательно должен присутствовать начальный этап и два финальных статуса — для успешного и неуспешного исходов.

Между ними может быть любое количество статусов, это зависит от специфики вашего бизнеса. Понимание, на каком этапе вы теряете клиентов, поможет устранить слабые места и продавать больше.



В «Битрикс24» настроить собственную воронку продаж можно в разделе «CRM» => «Настройки» => «С чего начать?».

[Подробнее о том, как создать воронку продаж в «Битрикс24»](#)

Пример воронки продаж

Базовый пример воронки продаж для кондитерской выглядит так.

1. Получили заявку
2. Собираем
3. Согласовываем с клиентом
4. Ждём оплату (автоматом переводим на следующий этап воронки после получения безналичной оплаты)
5. Ждём курьера
6. Доставляется
7. Доставлено, сбор обратной связи
8. Выполнено
9. Отменено

Успехов в продажах!

Битрикс24 помогает бизнесу работать

Бесплатно. Неограниченно. Онлайн.

[Bitrix24.ru](https://bitrix24.ru)