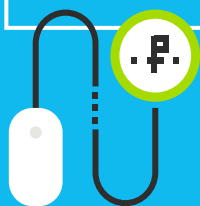


Продажи в онлайнe

КАК БЫСТРО ПЕРЕВЕСТИ БИЗНЕС В ОНЛАЙН



НАХОДИТЬ КЛИЕНТОВ



И ПРОДАВАТЬ БОЛЬШЕ



Бесплатное руководство
от экспертов

Битрикс24 

Содержание

6 ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ САЙТ

- 7 Создаем простой и бесплатный сайт с помощью конструктора
- 8 Как редактировать сайт
- 9 Не забудьте добавить на сайт
- 10 Какой должна быть онлайн-форма
- 10 Как добавить на сайт онлайн-чат и форму
- 11 Как оформить страницу товара
- 12 Как сделать красивые фотографии товара

13 ПРОДАЖИ В СОЦСЕТЯХ

- 14 Как оформить страницу в VK
- 15 Как оформить страницу в Инстаграме
- 16 Как сделать аккаунт в Инстаграме бизнес-страницей

17 ГДЕ ИСКАТЬ КЛИЕНТОВ

- 18 Источники трафика

19 РАБОТА С ЗАКАЗАМИ

- 20 Что такое CRM?
- 21 Как подключить соцсети и сайт к CRM
- 23 Как это работает?
- 25 Как упростить работу с обращениями
- 25 Как принимать оплату
- 31 Как подключить платежную систему
- 31 Как выбивать чеки
- 32 Что такое «Воронка продаж»?
- 33 Пример воронки продаж
- 34 Автозадачи и чеклисты к ним
- 34 Примеры скриптов
- 35 Повторные продажи
- 35 Что может CRM-маркетинг?
- 36 Сегментирование клиентской базы
- 37 Что делать с сегментами клиентов?

Присутствие в онлайн становится главным условием существования и развития бизнеса в 2021 году

Особенно это стало заметно в период пандемии и самоизоляции, когда клиенты не могли попасть в нужный магазин и были вынуждены делать покупки через интернет. Никто не может точно предсказать, будет ли повторение такой ситуации, но мы знаем одно: бизнес ни в коем случае не должен останавливаться.

Переход в онлайн поможет создать независимый источник продаж, который не «упадет» даже в период карантина и экономического кризиса. Сейчас все клиенты онлайн — в соцсетях, мессенджерах, Инстаграме. Нельзя игнорировать столь популярные каналы продаж.

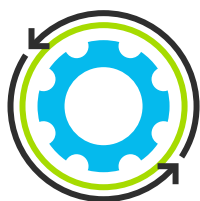
Интернет в 2021 году — отличный источник недорогих лидов, который поможет быстро увеличить продажи при минимальных вложениях.

Мы расскажем, с чего начать и как не совершить ошибок

Прошли времена, когда для старта продаж в онлайн нужно было создавать интернет-магазин и вкладывать кучу денег в рекламу. Сегодня любой предприниматель сможет быстро перенести бизнес в интернет практически без инвестиций в начале.

Но с чего начинать? Откуда брать клиентов и куда их вести? Как собирать заявки и принимать оплату? И что, в конце концов, делать с доставкой?

На эти и многие другие вопросы вы найдете ответы в нашем руководстве. Оно поможет вам за несколько дней запустить продажи в онлайн и не допустить распространенных ошибок. Если вы уже продаете онлайн, это руководство поможет усилить присутствие бизнеса в интернете, находить больше клиентов и увеличить продажи.



Мы покажем, как проработать все три способа продаж — без сайта, через сайт и через соцсети. Их можно легко комбинировать, поэтому обязательно дочитайте до конца, оцените все варианты и выберите свой неповторимый путь!

Что такое Битрикс24

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


О «Битрикс24» знает каждый, кто хоть раз ходил в офис. Одни знают «Битрикс24» как сервис для управления продажами, другие — как менеджер задач, третьи — как простой конструктор сайтов. Все они правы. «Битрикс24» — универсальный инструмент под разные задачи предпринимателей.

Компания любого уровня может пользоваться базовыми возможностями «Битрикс24» бесплатно, вне зависимости от количества сотрудников.

В нашем чеклисте мы не только расскажем об основных этапах запуска продаж, но и покажем, как реализовать каждый этап с помощью «Битрикс24». Попробуйте, это удобно!

Уже более **8 000 000**

компаний во всем мире завели свой Битрикс24.

Присоединяйтесь и регистрируйтесь
на сайте bitrix24.ru 



ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ САЙТ



В самом начале нет никакого смысла тратить деньги на разработку сложного сайта с эксклюзивным дизайном. Особенно для небольшой компании, работающей на региональном уровне. Крутой сайт никак не поможет вам, если его никто не увидит.

Лучше отложите эти деньги на рекламу, а сайт создайте сами бесплатно. Для этого не нужно быть гением IT — просто сядьте и потратьте пару часов в конструкторе. Вы поймете, что сами можете сделать стильный и продающий сайт, не изучая программирование!

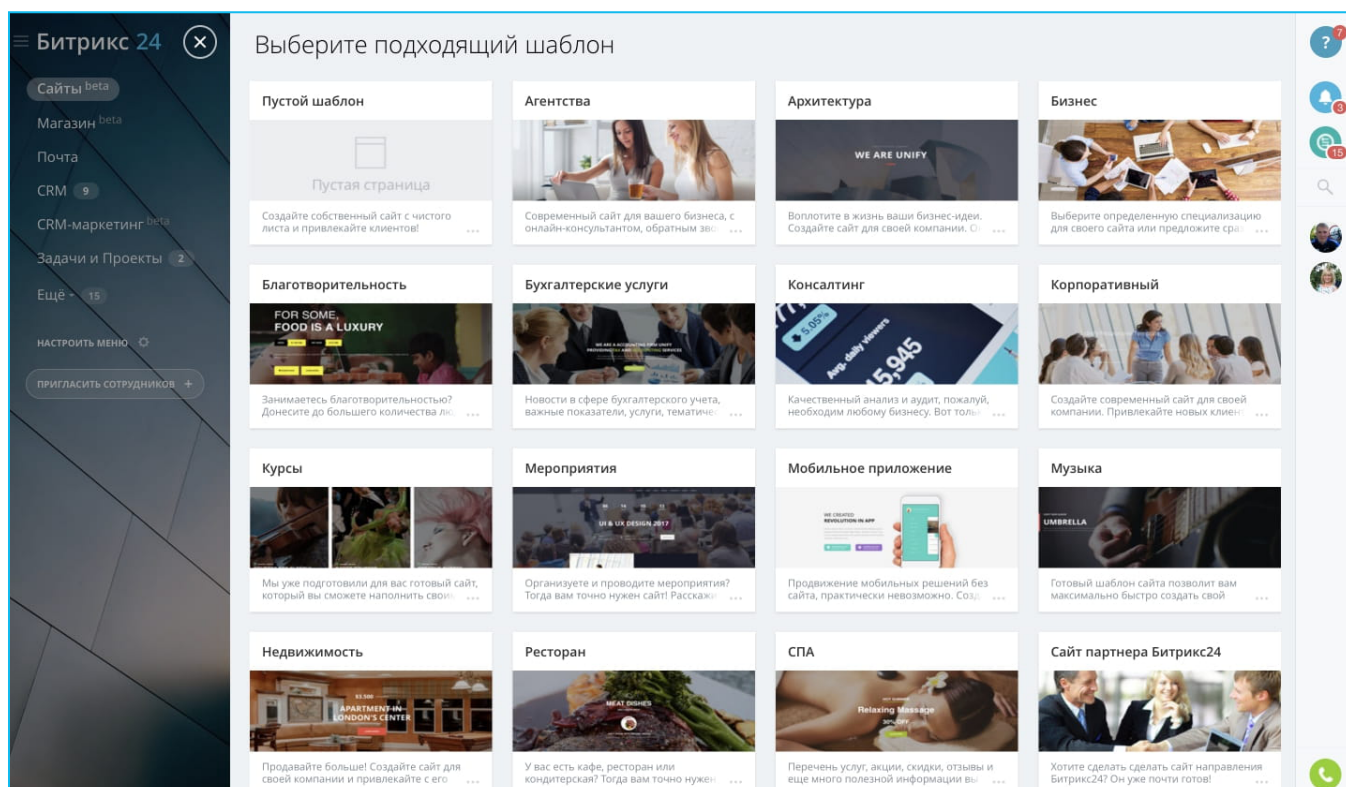
Создаем простой и бесплатный сайт с помощью конструктора

1 В левом меню Битрикс24 перейдите в разделы **«Сайты»**.
Нажмите **«Новый сайт»**.

2 Выберите один из готовых шаблонов или создайте сайт с чистого листа, выбрав **«Пустой шаблон»**.

3 Укажите название вашей компании, короткое описание.
Выберите базовые цвета и нажмите **«Создать»**.





Готово, можете начинать творить! Но сперва в верхнем меню зайдите в «Настройки» => «Настройки сайта». Там вы можете выбрать адрес, по которому будет расположен ваш сайт.

[Подробнее о том, как создать сайт в Битрикс24.](#)

Как редактировать сайт?

Кроме основного сайта, вы можете создать еще один для экспериментов и потренироваться на нем.

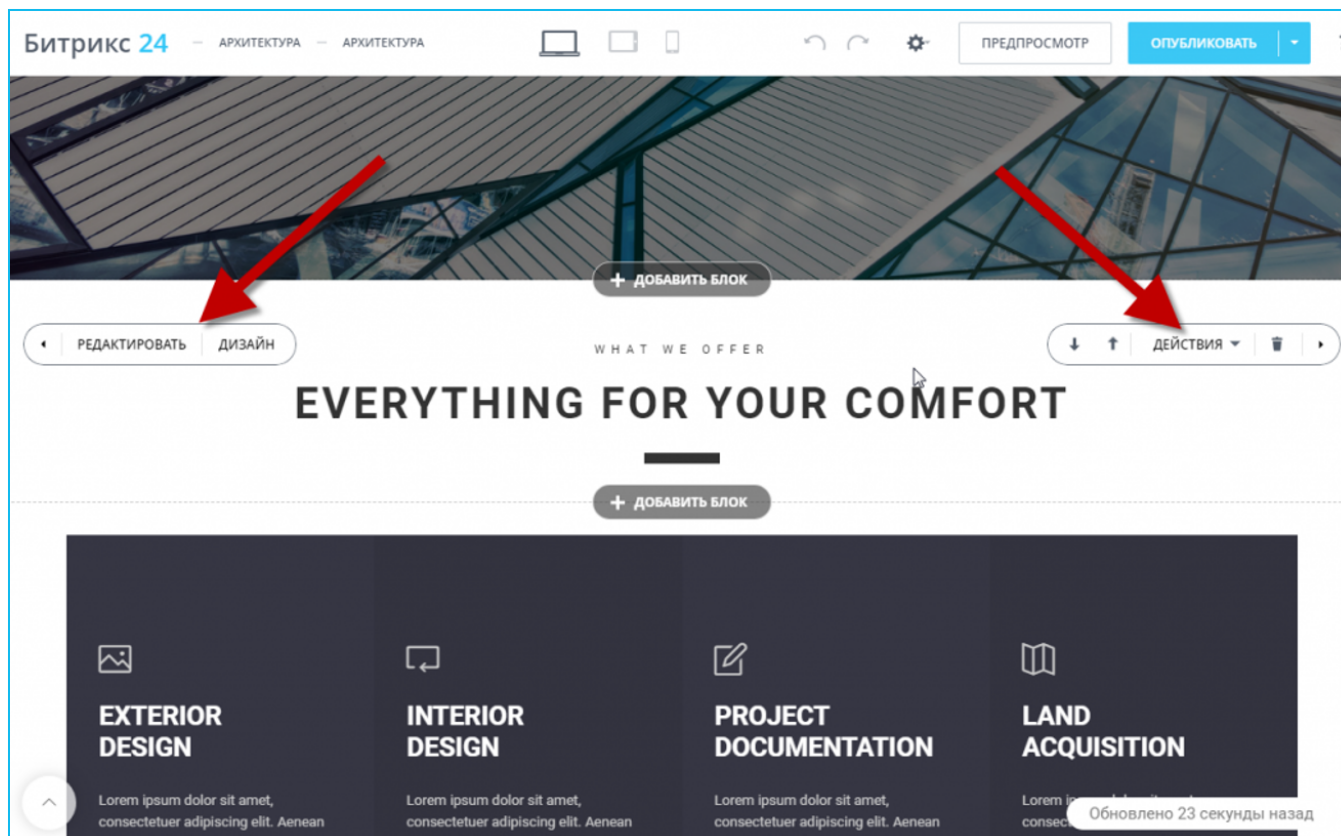
[Попробуйте добавить блоки на страницу](#)

Кликните **«Добавить блок»** там, где вы хотите его разместить. В конструкторе есть много блоков под любые задачи — попробуйте и решите, что из них можно собрать.

[Попробуйте изменить готовые блоки](#)

Когда структура сайта готова и все блоки размещены, нужно добавить контент и отредактировать дизайн. Каждый блок имеет две панели для работы с ним:

- 1 **Редактировать** — основные настройки блока и его содержания.
- 2 **Дизайн** — редактирование внешнего вида блока. Также вы найдете здесь настройки отображения блоков при просмотре сайта на мобильном.



Если сайт готов, кликните «**Опубликовать**» в правом верхнем углу. Созданный сайт будет доступен по выбранному ранее адресу.

Не забудьте добавить на сайт:

Контактные данные

Это не только способ связи. По ним клиенты поймут, что вы находитесь в нужном регионе и подходите им.

Ссылки на соцсети

Это не только попытка собрать больше подписчиков, но и возможность узнать больше о вас для ваших клиентов.

Время работы

Это важно для клиентов, а вам поможет избежать вопроса «Почему в 2 часа ночи мне никто не ответил».

Онлайн-чат

Самый удобный способ общаться с клиентами. Конечно, нужно стараться отвечать максимально оперативно.

Форма заказа

Заполнение формы — основное действие, к которому должен подводить клиента весь остальной сайт.

Какой должна быть онлайн-форма?

Чем меньше в ней полей, тем лучше! В идеальном случае достаточно одного вопроса — «Номер телефона».

Иногда уместно добавить поля, которые бы характеризовали заказ или клиента. Например:

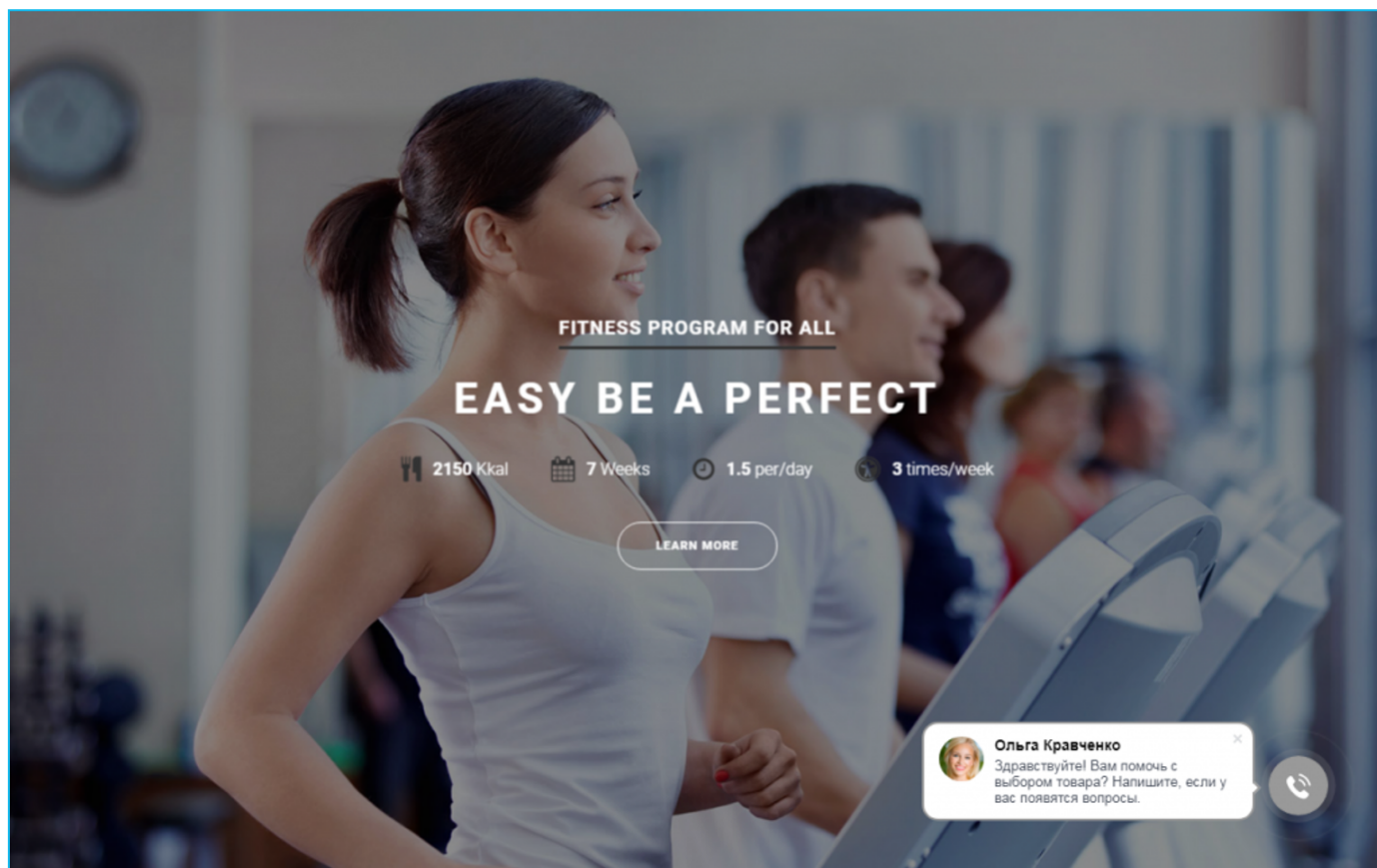
- «Модель телефона для ремонта».
- «Ограничения по питанию (веган/аллергик)».

Старайтесь избегать лишних полей. Чем их меньше, тем охотнее потенциальные клиенты будут совершать заказы.

Как добавить на сайт онлайн-чат и форму?

Если вы создаете свой сайт в Битрикс24, то виджет с формой и чатом сразу будут доступны вашим посетителям.

Чтобы посмотреть, как это выглядит, нажмите на кнопку «Предпросмотр» в правом верхнем углу конструктора. На новой странице откроется ваш сайт — именно так его увидят ваши клиенты. В нижнем правом углу вы увидите мигающую иконку — это и есть ваш виджет.



Вы можете выбрать, что будет в виджете: чат, форма, обратный звонок или всё сразу. Чтобы сделать это, на странице **«Настройки сайта»** в конструкторе найдите пункт **«Виджет на сайт»** и нажмите **«Настроить»**. Отвечать на все сообщения вы можете внутри Битрикс24. Вся переписка будет в одном месте и не потеряется!

[Подробнее о том, как добавить на сайт онлайн-чат и форму.](#)

Как оформить страницу товара?

Если вы продаете не один товар, а несколько — разумно создать для каждого свою страницу. На каждой странице должны быть:

- Информация о товаре в едином стиле — описание, марка и характеристики.
- Фото товара.
- Цена.
- Форма.

[Подробнее о том, как создать удобный многостраничный сайт.](#)

Как сделать красивые фотографии товара?

Возможностей современных смартфонов достаточно, чтобы получить крутые фото самостоятельно. Для этого не нужен даже последний iPhone — большая часть телефонов справится успешно.

Отнеситесь к задаче творчески — попробуйте снимать не просто объекты, а маленькие натюрморты. Посмотрите пример: <https://esh-derevenskoe.ru/>. Фотографируйте только со штативом. Для создания эффектного освещения купите кольцевую лампу — их много и это дешево.

Используйте приложения для обработки фотографий:

- **VSCO** — профессиональная обработка.
- **Snapseed** — цветокоррекция.
- **Facetune** — обработка недостатков на лице, если необходимо.



ПРОДАЖИ В СОЦСЕТЯХ



Как мы уже говорили, соцсети дают множество возможностей для привлечения клиентов и работы с ними. Создайте и оформите страницу своей компании в основных соцсетях. Для России это **ВКонтакте** и **Инстаграм** — их будет достаточно в большинстве случаев.

Но обязательно оценивайте свои силы! У вас должно быть личное время или сотрудник, ответственный за публикацию постов. Контент должен готовиться заранее на 2-3 недели вперед. Если ресурсов на это нет, то лучше и не начинать.

Как оформить страницу в VK

Пример качественного оформления страницы:

https://vk.com/sushidream_dostavka.

Загрузите логотип и шапку

Соцсеть поддерживает форматы изображений JPG, PNG, TIF, BMP и GIF. Мы рекомендуем использовать именно PNG, чтобы качество изображений не ухудшалось при загрузке.

Стандарты изображений для VK:

- Обложка сообщества: 1590×400px (мобильный вид 1200×325px).
- Аватар: 200×500px.
- Картинка для внешних ссылок: 510×228px.
- Картинка для поста: 700×500px.

Разместите контактные данные

Проследите, что по клику на номер телефона начинается набор номера. Добавьте ссылку на ваш сайт.

Заполните каталог товаров на странице

Все товары должны быть оформлены в одном стиле, обязательны описание и картинка. Лучше всего использовать квадратные изображения 1000×1000px или 2000×2000px.

Виджеты для вовлечения подписчиков

Подключите виджеты для коммуникаций с подписчиками. Например, подписка на акции за промокод, конкурсы, розыгрыши.

Оформите альбомы

Альбомы удобны для хранения важной и актуальной информации. Но стоит помнить, что они не должны превращаться в «помойку» — информация в них должна быть красиво оформлена.

Как оформить страницу в Инстаграме

Выберите имя пользователя

Тут нет особых правил, но имя пользователя должно быть читаемым и подходящим для вида бизнеса. Посмотрите, сколько еще страниц с похожими именами. Старайтесь не повторяться — имя должно быть уникальным.

Установите аватар профиля

Лицо обычно работает лучше, чем логотип. Светлый однородный фон привлекательнее сложного и темного. Формат изображения: 110×100px.

Оформите профиль

Заполните описание в шапке, добавьте ссылку на сайт. Создайте и поддерживайте в актуальном состоянии «вечные истории». Загрузите для них красивые обложки.

Стандарты изображений для Intagram:

- Аватар: 110×100px.
- Пост: 1080×1080px.
- Сториз: 1080×1920px.

Подключите автоприветствие

Если вам есть, что сказать новым подписчикам — вы можете подключить автоприветствие с помощью внешних сервисов **Tooligram** или **Instaplus**.

Используйте «живой» контент

Забудьте о стоковых изображениях — используйте только живые фотографии. Придумайте фирменное оформление для иллюстраций в своей узнаваемой стилистике.

Примеры аккаунтов с хорошим оформлением:

- https://www.instagram.com/vkusvill_ru/
- https://www.instagram.com/esh_derevenskoe/
- <https://www.instagram.com/perekrestok/>
- https://www.instagram.com/utkonos_online/

У всех аккаунтов оформлены шапка и вечные истории. Контент: живые фото (не сток), фирменные иллюстрации, уникальная узнаваемая стилистика.

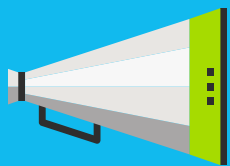
Как сделать аккаунт в Инстаграме бизнес-страницей?

Если вы хотите запустить рекламу в Инстаграме, подключить приложения для продажи и видеть статистику — необходимо преобразовать личную страницу в бизнес-аккаунт.

В мобильном приложении Instagram перейдите в «**Настройки**» и выберите пункт «**Аккаунт**». Если у вас до этого был личный аккаунт, то вы увидите ссылку «**Переключиться на профессиональный аккаунт**».

Автоматическое преобразование в бизнес-аккаунт происходит при подключении к публичной странице Facebook, которую необходимо создать. При переходе нужно будет заполнить данные вашей организации.

[Подробнее о том, как преобразовать личную страницу Instagram в бизнес-страницу.](#)



ГДЕ ИСКАТЬ КЛИЕНТОВ?



Таргетированная реклама в соцсетях — это уже продвинутый уровень, который потребует времени, чтобы разобраться и получить адекватную стоимость привлечения одного клиента.

Если вы начнете эту историю без знаний и опыта, то легко потеряете деньги. Лучше обратиться к специалистам — на рынке много недорогих фрилансеров, которые этим занимаются.

Если вы хотите разобраться сами, можно начать с бесплатных курсов по таргетированной рекламе:

- Официальный курс по рекламе во ВКонтакте: <https://vk.com/biz/edu>.
- Официальные курсы по рекламе в Инстаграме: <https://www.facebook.com/business/learn/categories/instagram>.

Источники трафика

Самый простой и недорогой способ обеспечить приток новых клиентов — разместить информацию о вашей компании в различных интернет-сервисах.

Ниже мы привели список самых популярных и эффективных. Потратьте немного времени, чтобы добавить информацию о компании и ссылки на ваш новый сайт и соцсети.

Карты

Помогают попасть в спецблок выдачи Яндекса и Google по запросу «название продукта + район города» — например, «кондитерская речной вокзал».

[Google Maps](#) | [Яндекс.Карты](#) | [2ГИС](#) | [TripAdvisor](#).

Сервисы отзывов

Ссылки на них часто находятся на первом месте по запросам с районами города в поисковых системах.

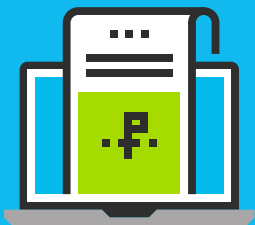
[Yell](#) | [Zoon](#) | [Отзовик](#)

Агрегаторы

[Avito](#) | [Tiu](#)

Сервисы заданий

[Яндекс.Услуги](#) | [YouDo](#) | [Profi.ru](#)



РАБОТА С ЗАКАЗАМИ



1 правило

ваша работа с заказами должна нравиться клиенту. Только тогда он будет возвращаться снова и снова. Хороший уровень сервиса — залог доверия к вам.

2 правило

продавать клиенту нужно там, где это удобно ему, а не вам. Все хотят совершать покупки в том пространстве, где проводят свое время.

3 правило

заявка должна обрабатываться максимально быстро. Чем дольше скорость реакции, тем выше вероятность, что клиент уйдет к конкуренту.

4 правило

все заявки должны поступать и храниться в одном месте. Только так можно оказывать клиенту должный уровень сервиса.

Все это можно организовать без труда с помощью CRM.

Что такое CRM?

Если говорить простыми словами, то CRM — это онлайн-сервис, замена журналу заказов, в который вносятся все данные о клиентах и их покупках.

Современные CRM умеют гораздо больше, чем простой журнал, но на старте онлайн-продаж вы будете использовать только самые распространенные сценарии:

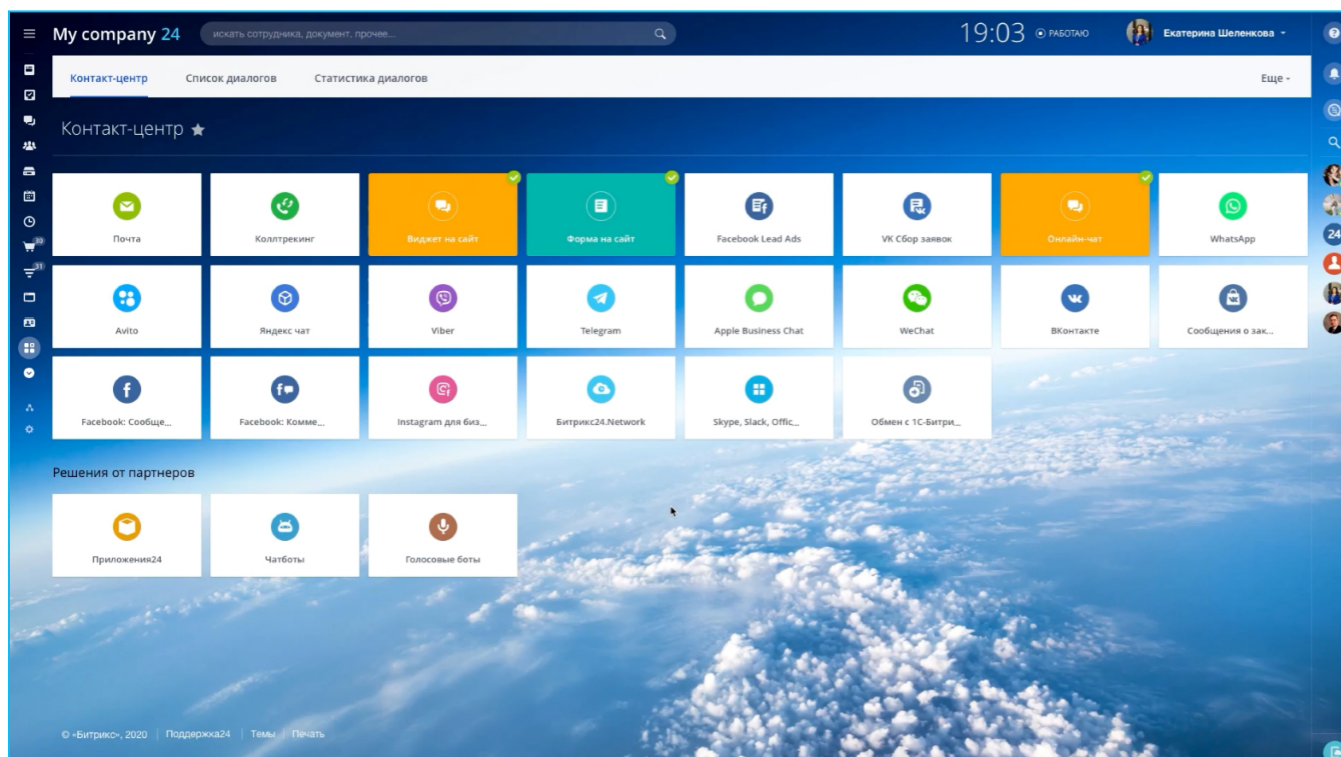
- Автоматический прием заказов из разных каналов (с сайта, из соцсетей или по телефону).
- Ведение сделок от первого контакта до оплаты.
- Повторные продажи по базе клиентов.

В Битрикс24 уже есть CRM и вы можете пользоваться базовыми возможностями бесплатно. Чтобы в нее попасть, в левом меню нажмите на пункт «CRM». Вы увидите список сделок, в который будут собираться все заявки ваших клиентов.

[Подробнее о том, как работает CRM.](#)

Как подключить соцсети и сайт к CRM?

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



Подключение заявок с сайта

Если вы создали сайт в Битрикс24 и добавили на него форму — больше ничего не нужно делать. Все заказы с сайта попадут в CRM автоматически. Для настройки нажмите в **Контакт-центре** на иконку **«Виджет на сайт»** или **«Онлайн-чат»**.

Подключение заявок со страницы ВКонтакте

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

Подключение заявок из рекламы ВКонтакте

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

Подключение интернет-магазина ВКонтакте

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

Подключение Инстаграм-страницы

Подключите публичную страницу Facebook вашей компании и управляйте комментариями к записям в бизнес-аккаунте Instagram, не выходя из Битрикс24. Для этого выберите иконку **«Instagram для бизнеса»**.

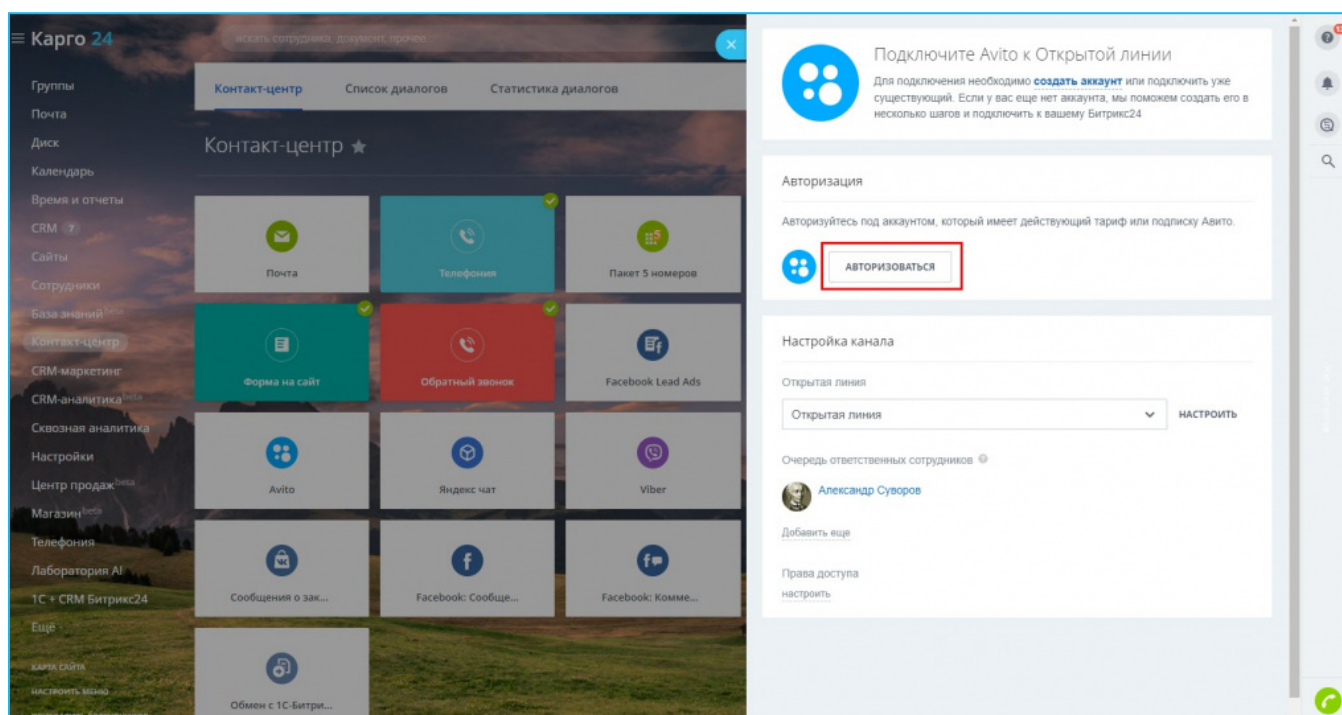
Интеграция с Авито

Вы сможете системно обрабатывать поток заказов с самой популярной российской площадкой для размещения объявлений. Сообщения и звонки пользователей, которые поступают продавцам на «Авито», попадают сразу в «Битрикс24». Подробная информация [на сайте](#).

Подключение других каналов

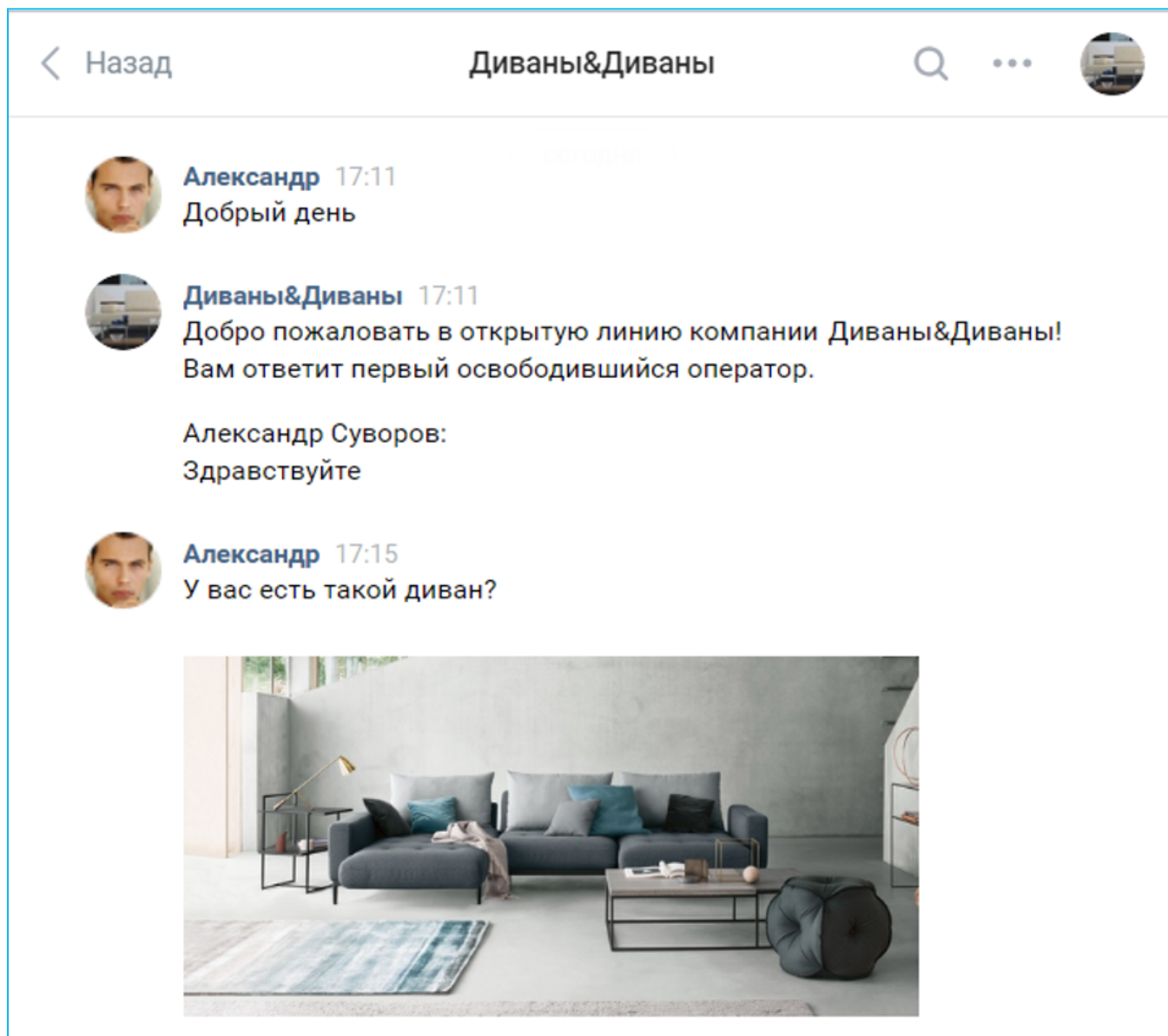
В Битрикс24 вы можете работать с клиентами из других каналов — почта, Telegram, WhatsApp, Viber, «Авито» и даже WeChat.

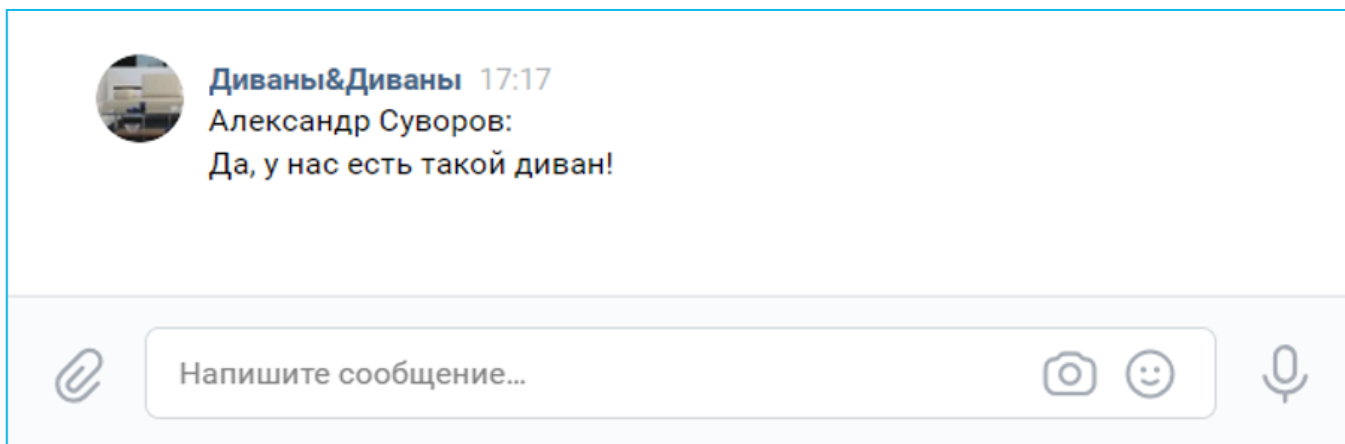
О том, что еще можно подключить.



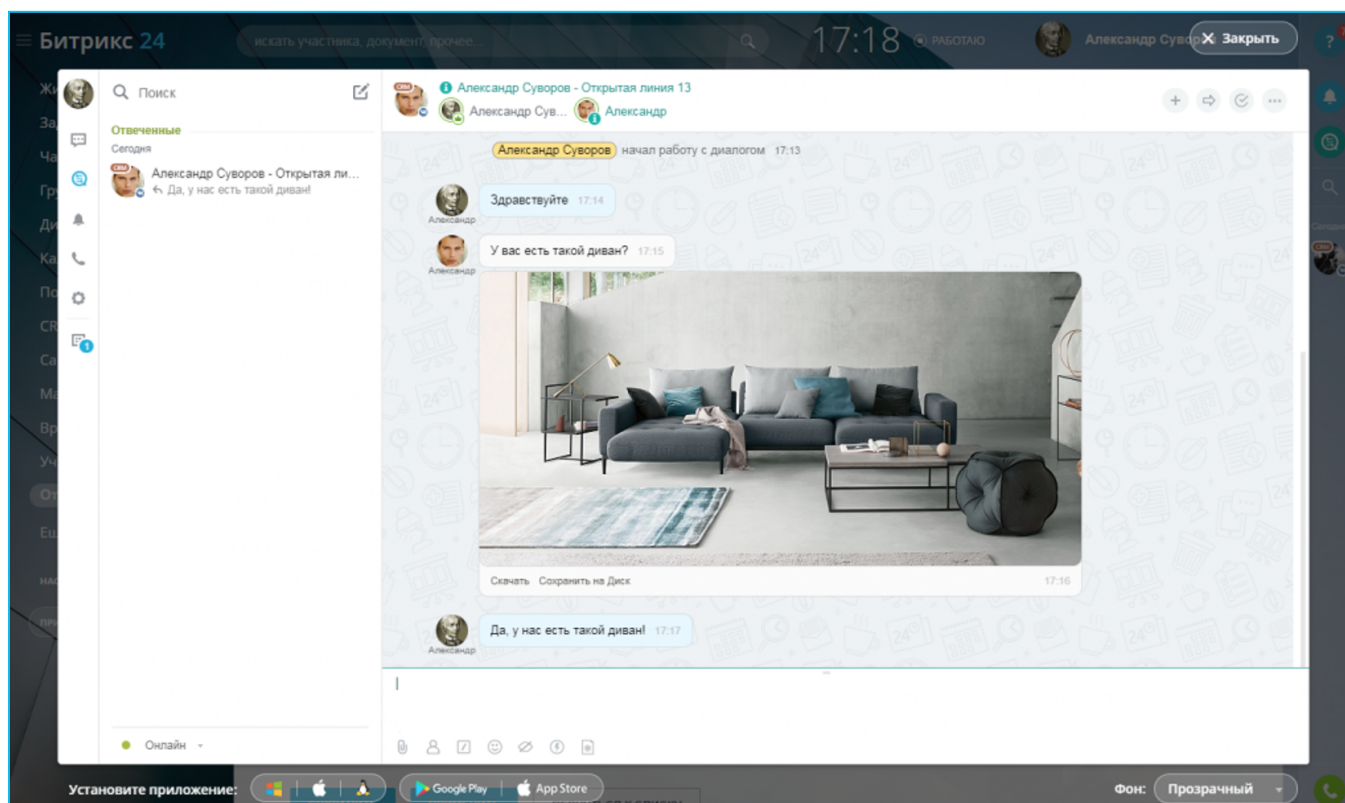
Как это работает?

Разберем на примере ВКонтакте. Клиент заходит в группу, публичную страницу или мероприятие ВКонтакте, нажимает кнопку «**Написать сообщение**» и общается с менеджером:





Оператор также видит весь диалог в Бизнес-чате на портале Битрикс24:



Как упростить работу с обращениями?

Работу с обращениями клиентов 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?

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 принимать оплату?

Процесс оплаты должен быть максимально прост и удобен клиенту. Все навязанные истории, вроде «перейдите на сайт для оформления заказа», «оплата только наличными» и «переведите деньги на карту», только снижают конверсию в покупку.

В идеальном мире клиент должен сам выбирать подходящий ему способ и место оплаты. Например, если клиент написал вам в соцсети или мессенджере, то и платить ему удобнее здесь же. Он не хочет переходить на сторонние сервисы и уж тем более ехать в магазин, чтобы оплатить наличными.

Но как это сделать обычными средствами? Не все соцсети и мессенджеры позволяют принимать платежи. И что делать, если клиент не написал, а позвонил вам?

Не отправлять же его на сайт для оформления заказа. Инструмент «CRM-Магазин» в Битрикс24 поможет быстро организовать продажи и легальный прием платежей в любых каналах: по телефону, в соцсетях и мессенджерах.

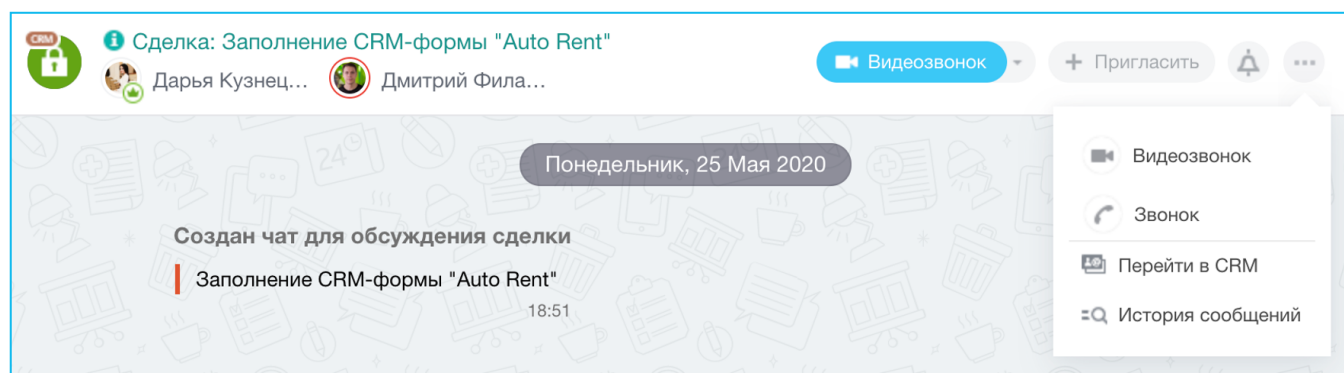
Также вы сможете быстро подключить:

- Платежную систему.
- Онлайн-кассу.
- Оператора для отправки SMS.

Это возможно с помощью инструмента [CRM-магазин](#) в Битрикс24.

1 шаг

Перейти в сделку, которая создавалась автоматически при обращении клиента. Это можно сделать прямо из чата, нажав на крайнюю кнопку с тремя точками и выбрав **«перейти в CRM»**:



2 шаг

Перед вами откроется карточка сделки. Вам нужно найти и нажать кнопку **«Принять оплату»**, она будет в самом первом блоке рядом с суммой:

О СДЕЛКЕ

AI24-скоринг

изменить

Сумма и валюта

0 руб.

Стадия

Предложение

ПРИНЯТЬ ОПЛАТУ

Выбрать поле
Создать поле
Удалить раздел

3 шаг

В открывшемся окне найдите блок «**Выберите товары и услуги для оплаты**». Здесь вы можете быстро добавить нужный товар вручную или из каталога. Укажите стоимость, количество и, если хотите, скидку:

2

Выберите товары и услуги для оплаты

	Наименование	Количество шт	Цена
1	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Мышь оптическая Logitech ✕ </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 1 <div style="font-size: 12px; margin: 0 5px;"> ↑ ↓ </div> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 450 руб. ✕ </div>
		Стоимость за ед <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 405 руб. </div>	- Скидка <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 10 % </div>
2	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Клавиатура Genius ✕ </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> 1 <div style="font-size: 12px; margin: 0 5px;"> ↑ ↓ </div> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 890 руб. ✕ </div>
			+ Скидка

Добавить

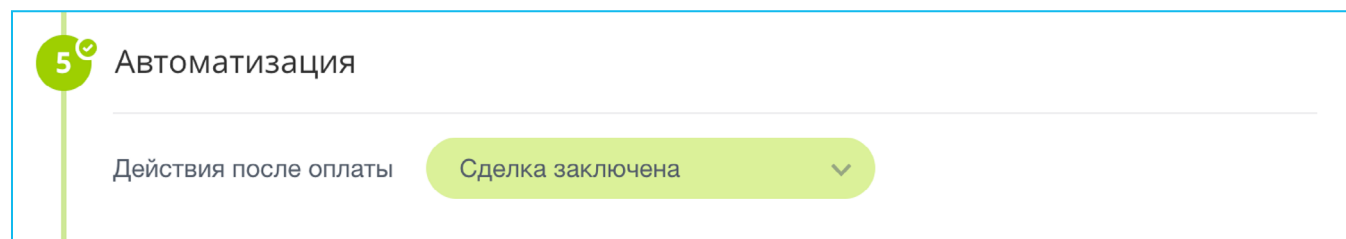
Выбрать из каталога

Сумма: 1 340 руб.
 Выгода клиента составила: 45 руб.

К оплате: 1 295 руб.

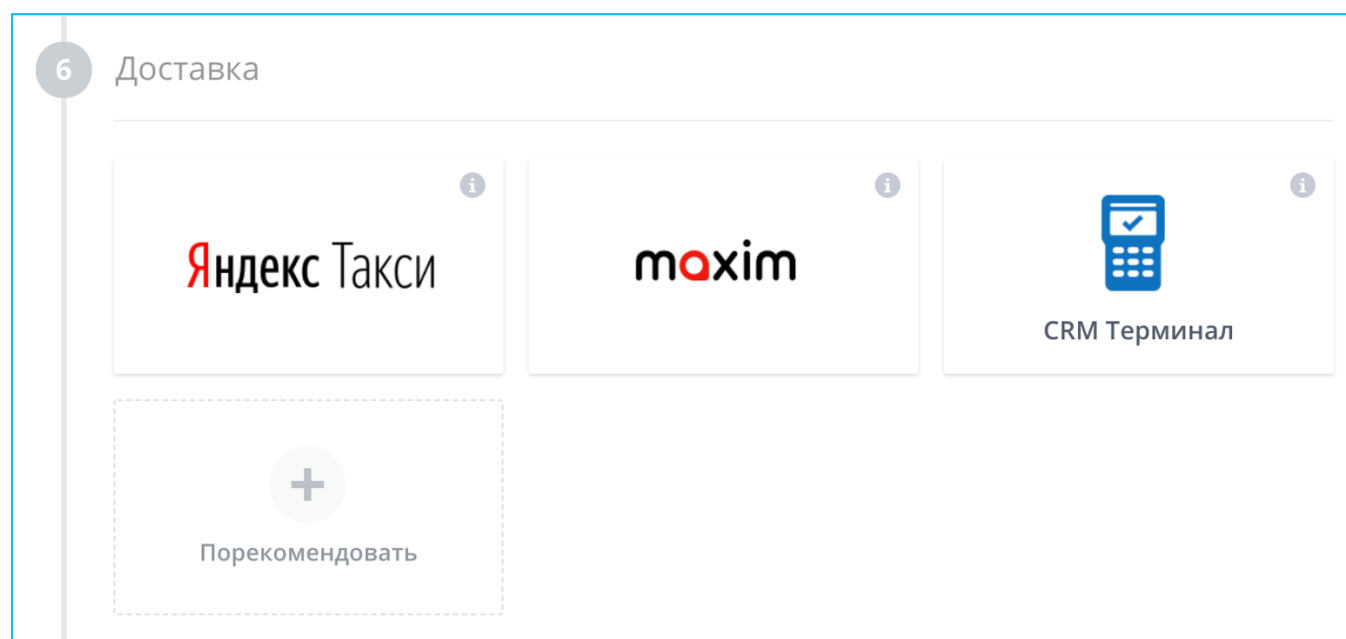
4 шаг

Выберите на какую стадию переместить сделку после того, как заказ будет оплачен. Это поможет вам определить, какие из сделок уже оплачены, а какие «подвисли».



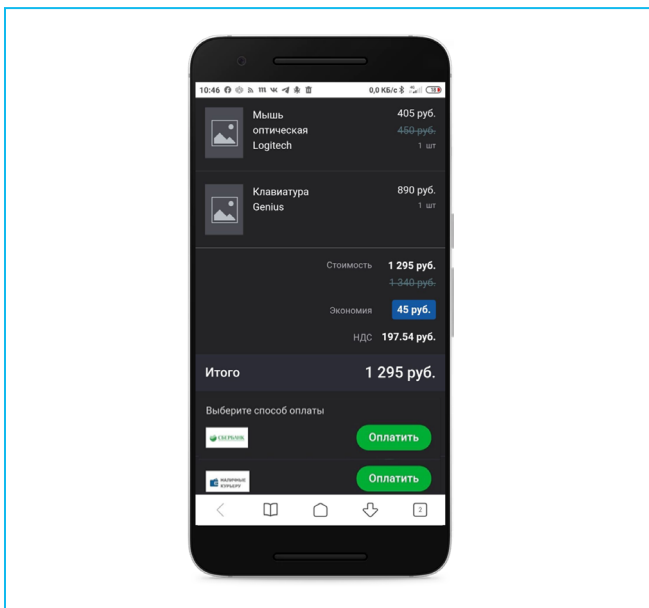
5 шаг

Укажите способ доставки товара. Менеджер всегда сможет отследить доставку и связаться с курьером через карточку клиента в CRM.



6 шаг

Нажмите кнопку **«Отправить»**. Сообщение с ссылкой на страницу заказа придет на телефон клиенту в виде SMS. Клиент сможет быстро оплатить любым удобным для него способом. Подробно прочитать о том, как происходит оплата заказа, вы можете в статье [«Как клиент оплачивает заказ»](#).



В процессе продажи важно не только договориться с клиентом об оплате, но и проконтролировать ее. В карточке сделки вы увидите всю необходимую информацию: когда было доставлено сообщение, какую платежную систему выбрал клиент и когда произвел оплату. Например, если вы отправили клиенту ссылку на страницу с заказом, а он почему-то не оплатил — с ним можно сразу связаться и подтолкнуть к покупке.

i

Отправлен чек 15:17

Кассовый чек от ООО "ЮГ-СЕРВИС" за 31 марта 2020 №567890-5687

Отправлено через чат Открытые линии

i

i

Создан чек 15:17

Кассовый чек от ООО "ЮГ-СЕРВИС" №567890-5687 от 31 марта 2020 15:47:55

[Посмотреть чек](#)

i

i

Успешно оплачено 15:17

+ 500 Р

СБЕРБАНК
Оплата через SMS

31 марта 12:30:21 Способ оплаты Яндекс Деньги

i

i

Заказ просмотрен ПРОСМОТРЕН 15:15

Клиент перешел на страницу заказа №786 от 31 марта 2020 на сумму 500 Р

i

i

Отправлен заказ ОТПРАВЛЕН 14:47

Оплатите заказ

http://www.myshop.b24.com/order_63746948714

Отправка через SMS-сервис [SMS.RU](#)

№786 от 31 марта 2020 на сумму 500 Р через SMS

Процесс приема оплаты

i

i

Создан заказ 13:47

№786 от 31 марта 2020 на сумму 500 Р

[Посмотреть заказ](#)

i

Это работает — клиент платит там, где это удобно ему! Даже если у вас нет никакой информации о клиенте, кроме номера телефона, вы можете отправить ссылку на страницу «Оплата в SMS». Перед началом использования CRM-Магазина необходимо совершить несколько шагов:

- 1 Подключите смс-сервис. Например, sms.ru.
- 2 Настройте **платежные системы**. Это способы, которыми клиент сможет оплатить заказ.
- 3 Подключите **онлайн-кассу**. Вы должны предоставить клиенту чек после оплаты заказа.

Принимаем оплату в переписке

Если вам не удалось взять у клиента номер телефона, вы можете оформить заказ и принять оплату в переписке.

Для этого в чате Битрикс24 нажмите на кнопку «Продажи в чате». Найдите вкладку «Принять оплату», добавьте нужные товары, скидку и отправьте клиенту.

The screenshot shows a chat window in Bitrix24 with a 'Принять оплату' (Accept payment) overlay. The overlay contains a table of items for payment:

Наименование	Количество шт.	Цена
1 Тур в Калининградскую область	1	9599 руб.

Below the table, the total amount is calculated: Сумма: 9 599 руб., with a 10% discount (Скидка) applied, resulting in a total of 8 639.10 руб. The interface also includes buttons for 'ОТПРАВИТЬ' (SEND), 'ОТМЕНА' (CANCEL), and 'СОХРАНИТЬ ЗАКАЗ' (SAVE ORDER).

Автоматически сформируется страница с описанием товара, суммой и вариантами оплаты. Клиенту просто нужно перейти по ссылке и выбрать удобный для него способ оплаты. Это быстро и удобно, особенно для покупки со смартфона.

Как подключить платежную систему?

Разумеется, для приема платежей необходимо подключить к Битрикс24 платежную систему. Самый простой способ — подключить **Яндекс.Кассу**. Таким способом вы можете принимать оплату через:

- Сбербанк Онлайн;
- Сбербанк через SMS;
- Оплата картой (Яндекс.Касса);
- Альфа-Клик;
- Яндекс.Деньги;
- QIWI;
- Webmoney.

Подключение осуществляется в несколько кликов прямо в разделе **«Принять оплату»**, которая находится в **карточке сделки**.

[Подробнее о подключении платежных систем.](#)

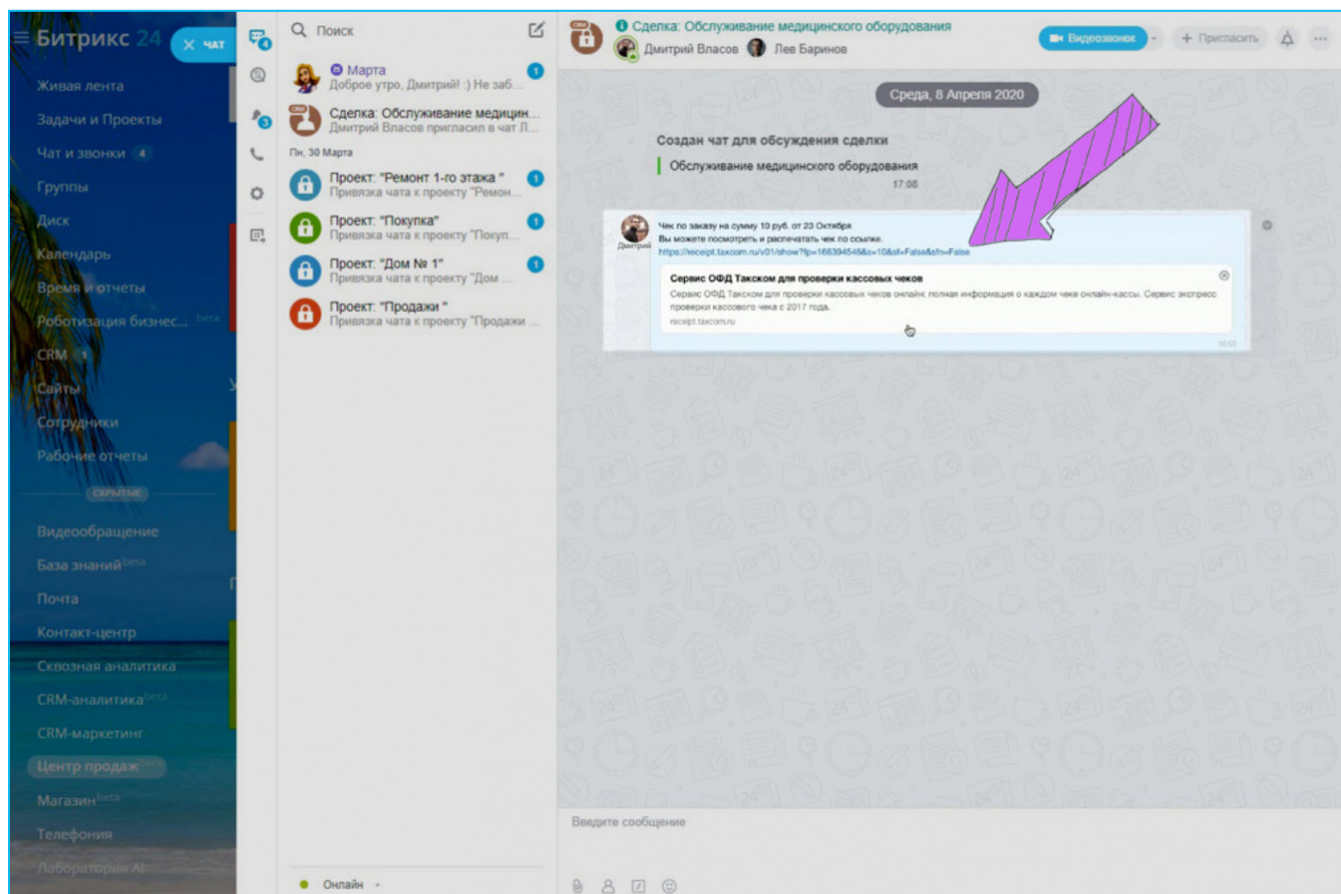
Как выбивать чеки?

Отсутствие чека об оплате — нарушение закона 54-ФЗ, которое может повлечь серьезный штраф для вашего бизнеса. Самый легкий способ вести законную деятельность и не беспокоиться о чеках — использовать онлайн-кассу.

В Битрикс24 можно подключить онлайн-кассы **Orange Data** и **АТОЛ Онлайн**. Они будут формировать электронные чеки при покупке и пересылать их оператору фискальных данных для отчетности перед налоговой. Одновременно чек отправляется на почту покупателя.

Для подключения нажмите на **«Кассы»** в разделе **«Принять оплату»** и выберите подходящую вам онлайн-кассу. После подключения клиенты будут получать ссылку на чек в чат и на почту.

[Подробнее об онлайн-кассах.](#)



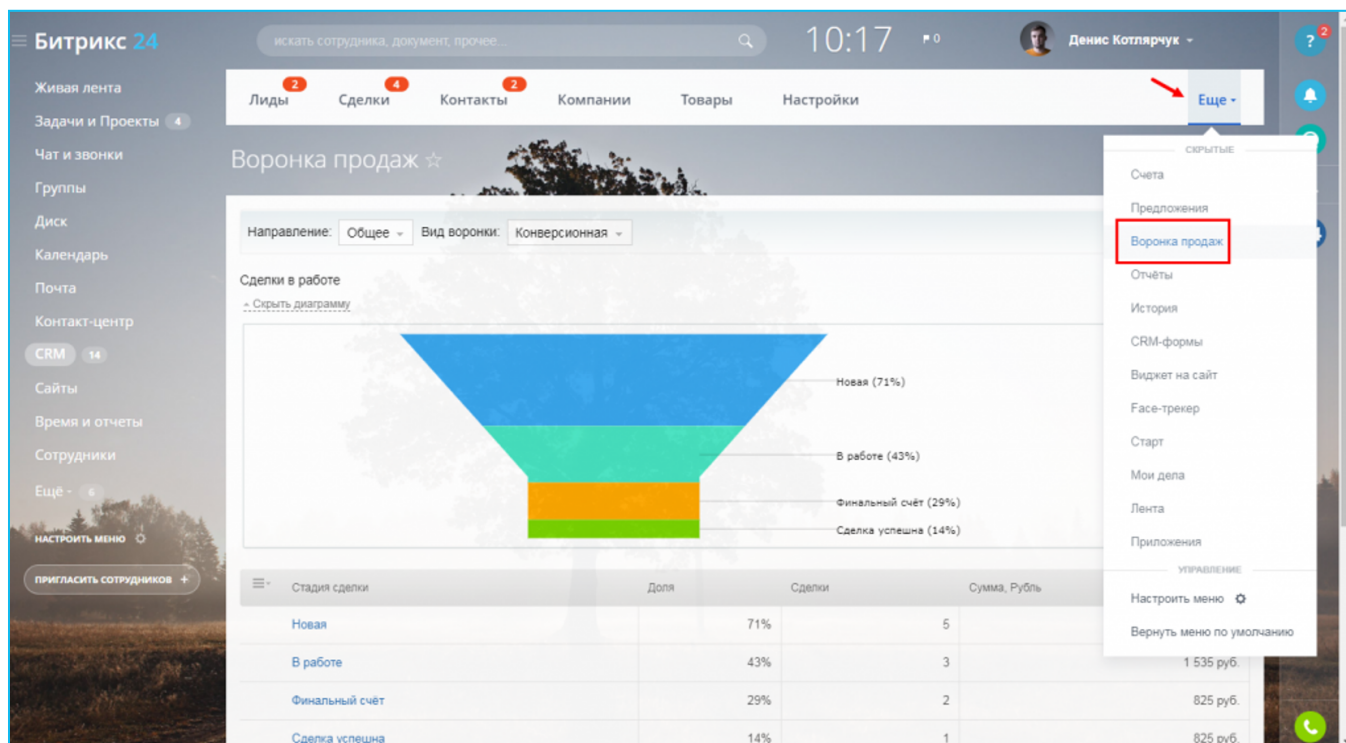
Что такое «Воронка продаж»?

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

Для составления воронки продаж 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 заказ.
3. Согласовываем с клиентом.
4. Ждем оплату (автоматически переводим на следующий этап воронки после получения безналичной оплаты).
5. Ждем курьера.
6. Заказ доставляется.
7. Доставлено, сбор обратной связи.
8. Выполнено.
9. Отменено.

Автозадачи и чеклисты к ним

С помощью роботов можно автоматически создавать задачи для себя или сотрудников. В них могут быть базовые чеклисты, которые помогут не забыть о процессах подготовки товара к выдаче.

Для примера разберем задачу «Собрать заказ». Чеклист для нее может выглядеть так:

1. Упаковочная бумага
2. Коробки, пакет или термопакет
3. Сортировка (пищевые продукты — отдельно, бытовая химия — отдельно).
4. Передача курьеру.

Скрипты для менеджеров также можно оформить в виде задач.

Примеры скриптов

Оценить качество заказа:

- «Добрый день! *ИМЯ ЗВОНЯЩЕГО*, магазин *НАЗВАНИЕ*. Подскажите, пожалуйста, вам удобно разговаривать?» (пауза, слушаем ответ).
- «Хотел(а) бы узнать, все ли в порядке с вашим заказом:
- Был ли вежлив позвонивший вам оператор? (пауза, фиксируем ответ).
- Заказ доставили вовремя? (пауза, фиксируем ответ).
- Аккуратно ли упакован? Не нарушен ли внешний вид? (пауза, фиксируем ответ).
- Заказали бы еще раз? (пауза, фиксируем ответ).
- (опционально) Откуда узнали о нашей компании?» (пауза, фиксируем ответ).

Согласовать заказ:

- «Здравствуйте, меня зовут *ИМЯ*, интернет-магазин *НАЗВАНИЕ*, я собираю ваш заказ номер *12345*, позвольте согласовать детали?».
- «Ваш заказ собран, не желаете что-то добавить к заказу? Не забыли?» (выбор из списка).

Пример списков для кондитерской при продаже торта:

- сопутствующие: свечи, украшения, салфетки, одноразовая посуда;
- популярные товары-спутники: чай, кофе, сахар.

Оплата картой: «Ожидайте смс с ссылкой на оплату».

Расчет наличными: «Стоимость вашего заказа 1 234 руб., с какой суммы вам подготовить сдачу?».

Повторные продажи

Реклама с каждым годом становится все дороже и дороже. Это касается не только офлайн-рекламы, но и продвижения в интернете. 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:

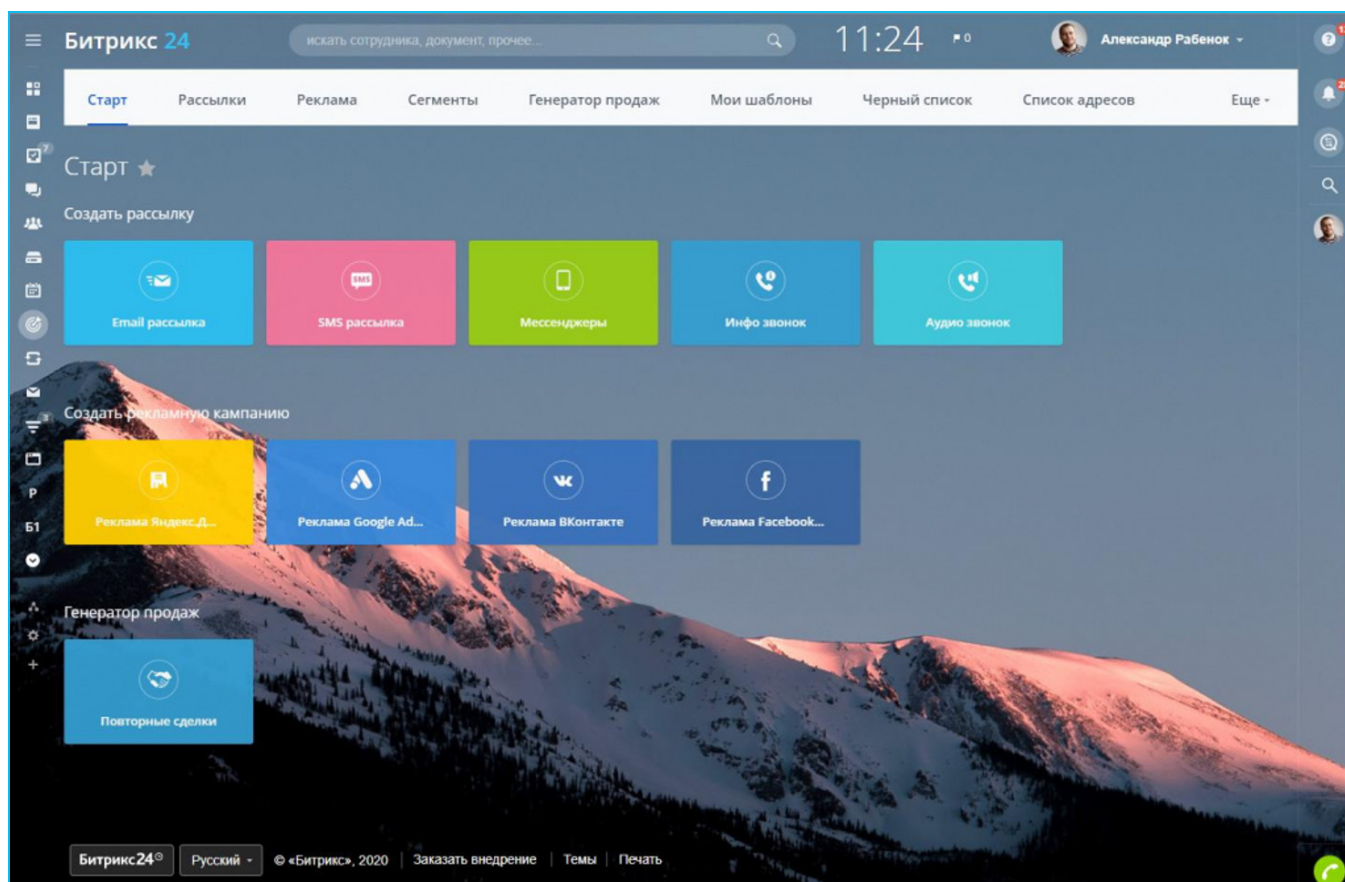
1. помогает убедить покупавших ранее клиентов совершить повторную покупку;
2. доводит до покупки тех клиентов, которые еще ничего не купили;
3. повышает лояльность клиентов и создает позитивный имидж компании.

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 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, все 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 им скидку любимого покупателя.

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

Что делать с сегментами клиентов?


Самый простой способ работы с сегментами — подготовить типовые спецпредложения под каждый сегмент и организовать e-mail или SMS-рассылки (конечно, если клиенты на это соглашались).

Примеры популярных спецпредложений:


- 1+1=3;
- скидка с ограничением по дате;
- специальная цена на комплекты (комбо-обеда, наборы «под ключ»);
- образцы товаров в подарок.

Последнее спецпредложение особенно актуально для заведения новинок в ассортимент вашего магазина.

В наших письмах много приятных Бонусов «для своих»



**Своя
Компания**
мягкие рестораны




ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В РАССЫЛКУ «ДЛЯ СВОИХ»!

В наших письмах будет интересно и вкусно 🍷

Имя, здравствуйте!


«Своя компания» очень ценит своих гостей, и поэтому мы хотим быть ещё ближе к Вам, присылая наши тёплые письма.

Теперь в Вашей почте будут не только свежие вкусные новости, но и много приятных сюрпризов, таких как:




НОВИНКИ МЕНЮ

Вы будете в курсе всех аппетитных новостей ресторанов «Своя компания»




АКЦИИ РЕСТОРАНА

Получайте подарки и пользуйтесь возможностями скидок в ресторане



ПОДАРКИ ДЛЯ ДРУЗЕЙ


Специальные предложения «для своих», доступные только читателям рассылки



ВКУСНЫЕ СЕКРЕТЫ

Советы от нашего шеф-повара и рецепты любимых блюд «как в ресторане»

В МЕНЮ






ДО СКОРОЙ ВСТРЕЧИ В НАШИХ ПИСЬМАХ!

С ♥ СВОЯ КОМПАНИЯ

© Ресторан "Своя Компания" 2017

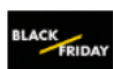
Дружить с нами :)

Мы против СПАМ! Если Вы не хотите получать наши письма – [отпишитесь от рассылки навсегда.](#)

Только сегодня вас ждут скидки:

- 20% - на товары текущего сезона,
- 40% - на все уцененные товары,
- самые горячие скидки 50% и 60% на прошлогодние коллекции!



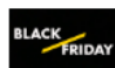
50%



Nike Air Zoom Elite 9

Нейтральные кроссовки, постановка с передней части стопы. Подходят для скоростных тренировок.

~~8 190 руб.~~ 4 095 руб.



50%



Asics Gel-Nimbus 18 Lite-Show W


18 поколение одной из самых популярных моделей Asics. Верхняя модель в серии "амортизация".

~~12 990 руб.~~ 6 495 руб.

Скидки действуют во всех магазинах **Runlab** в Москве, в Санкт-Петербурге, а также в интернет-магазине!


Расскажите про ваши удачные покупки в социальных сетях с хэштегом [#bfrunlab](#).

Перейти



**Интернет-магазин
контактных линз**

+7 (343) 270 00 02
+7 (922) 129 61 13



**Интернет-магазин
контактных линз**

+7 (343) 270 00 02
+7 (922) 129 61 13


**ВАШЕМУ ЗРЕНИЮ НУЖНА
ПОСТОЯННАЯ ЗАБОТА**

Через **7 дней** закончится срок использования ваших линз

Повторить заказ >

Имя, если мы ничего не перепутали, то через неделю у вас закончатся линзы. Сделаете заказ прямо сейчас, и мы доставим их в течение суток по вашему адресу.

В ПРОШЛЫЙ РАЗ ВЫ ЗАКАЗЫВАЛИ:




1-Day AirZone 30 линз
Однодневные контактные линзы

Радиус:	Оптическая сила:	Кол-во:	Стоимость (руб.):
8,6	-2,0	1	1920


Повторить заказ >

или [выбрать другие линзы >](#)



ОБНОВИТЬ АКСЕССУАРЫ

>



ЗАПАСТИСЬ РАСТВОРОМ

>

Не хотите получать это напоминание?

Сообщить нам >

Когда вы меняете линзы вовремя,
наши офтальмологи вздыхают с облегчением

Пополнить запас >

Имя, в прошлый раз вы покупали линзы ..., а значит вам нужно будет заменить их через два дня. Повторить заказ можно прямо сейчас, это займет всего несколько минут. А на доставку нам потребуется не более 24 часов: привезем прямо домой или на работу.

ВАШ ПРЕДЫДУЩИЙ ЗАКАЗ:



Оптическая сила: -1,5
Количество: 1
Стоимость (руб.): 1920

Повторить заказ >

или [собрать новый >](#)

«СКЛАД ЛИНЗ» ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
ВАШЕ ЗРЕНИЕ БЕСЦЕННО. БЕРЕГИТЕ ЕГО!

Офтальмологи рекомендуют менять контактные линзы не реже чем раз в месяц, а контейнеры лучше использовать не дольше трех месяцев. Это предотвратит дальнейшее ослабление зрения.

Не хотите получать это напоминание?

Сообщить нам >

Успехов в продажах!

Битрикс24 помогает бизнесу работать

Бесплатно. Неограниченно. Онлайн.

→ [Bitrix24.ru](https://bitrix24.ru)

