

CRM – verslo filosofija/ požiūris į klientą

IV dalių
Urban stiliaus
drama su epilogu

Neringa Romanovskaja

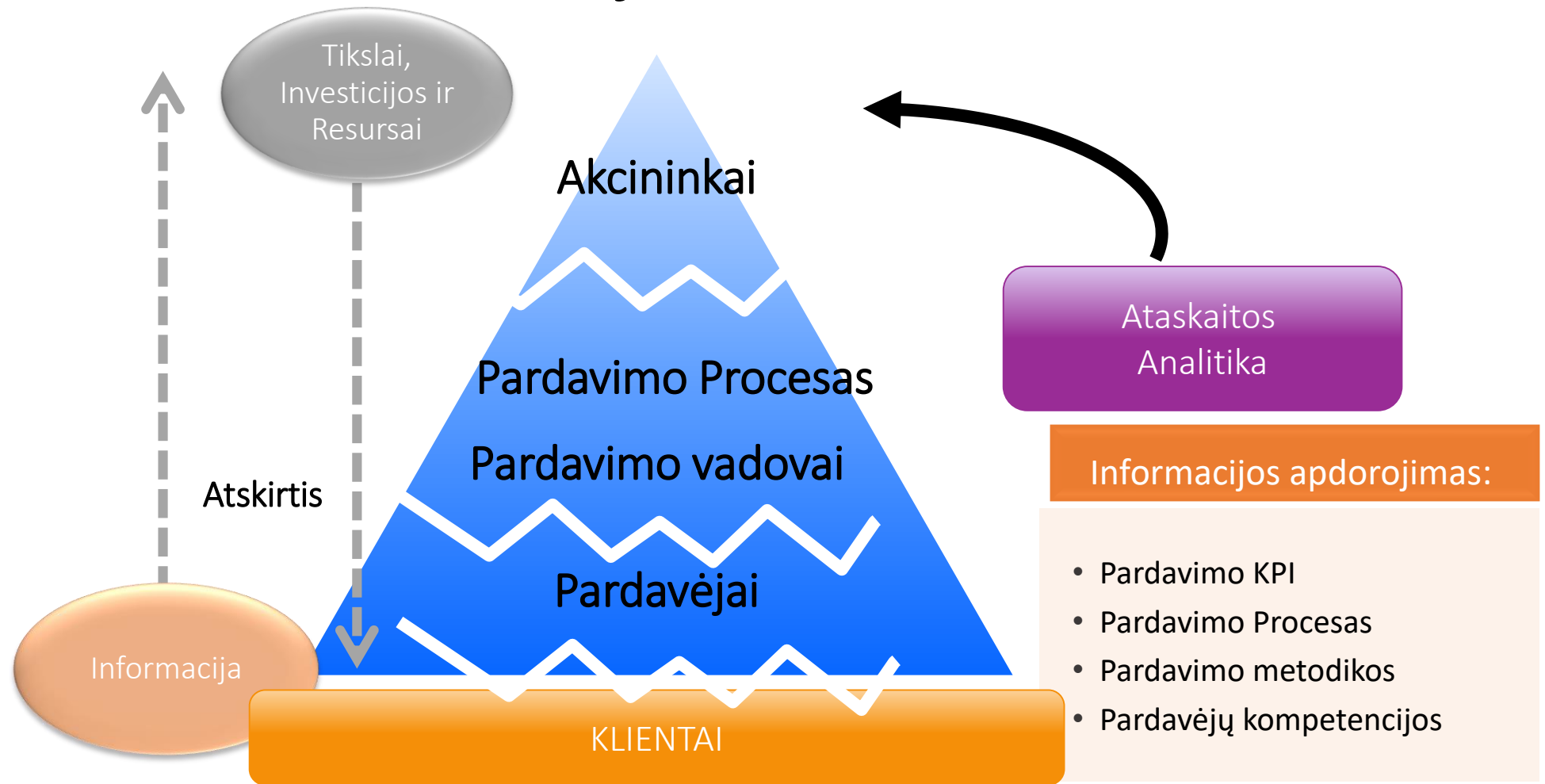




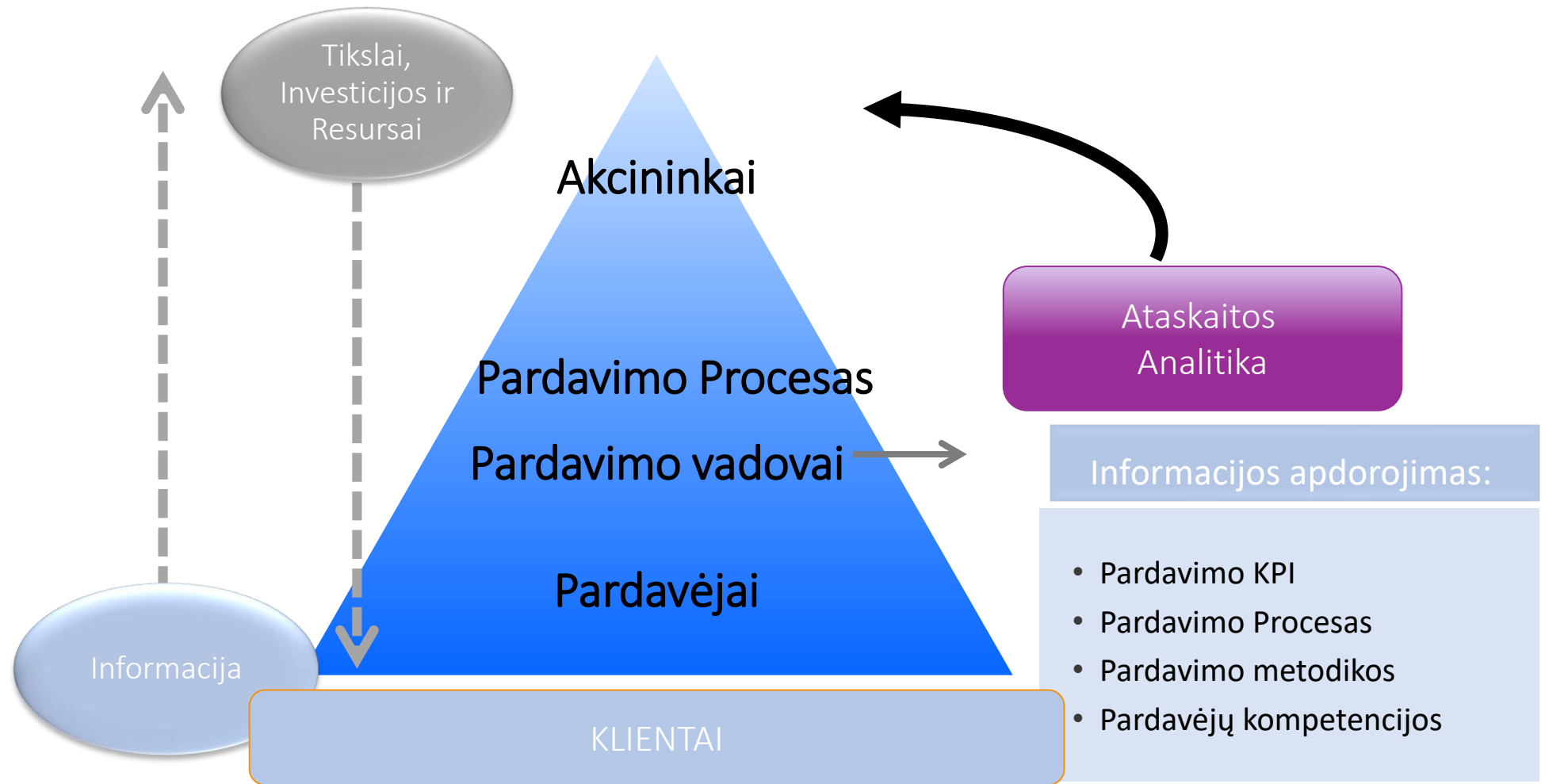
CRM- It sistema,
valdanti pardavimo procesą ir
pastangas

I dalis

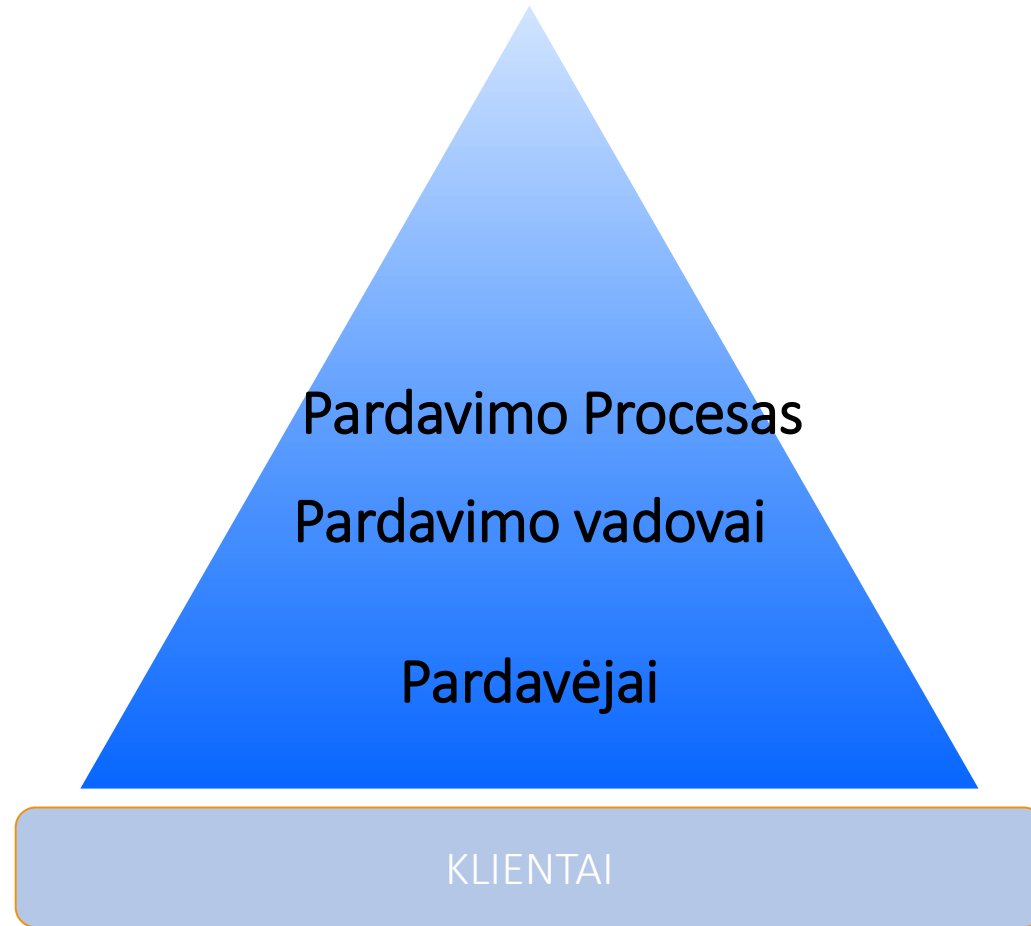
Verslo procesų valdymas ir pastangos: kas yra valdymo objektai?



Be atskirties

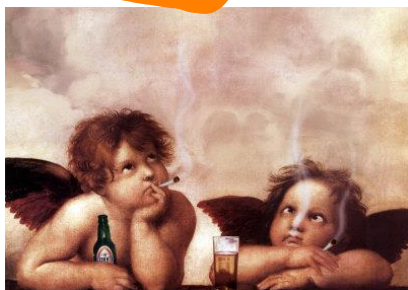


Ką čia reikia valdyti?





Pardavėjai

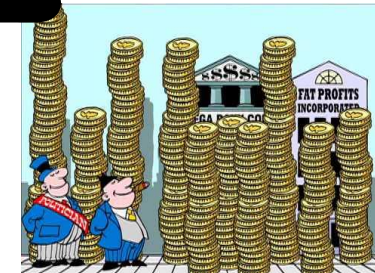
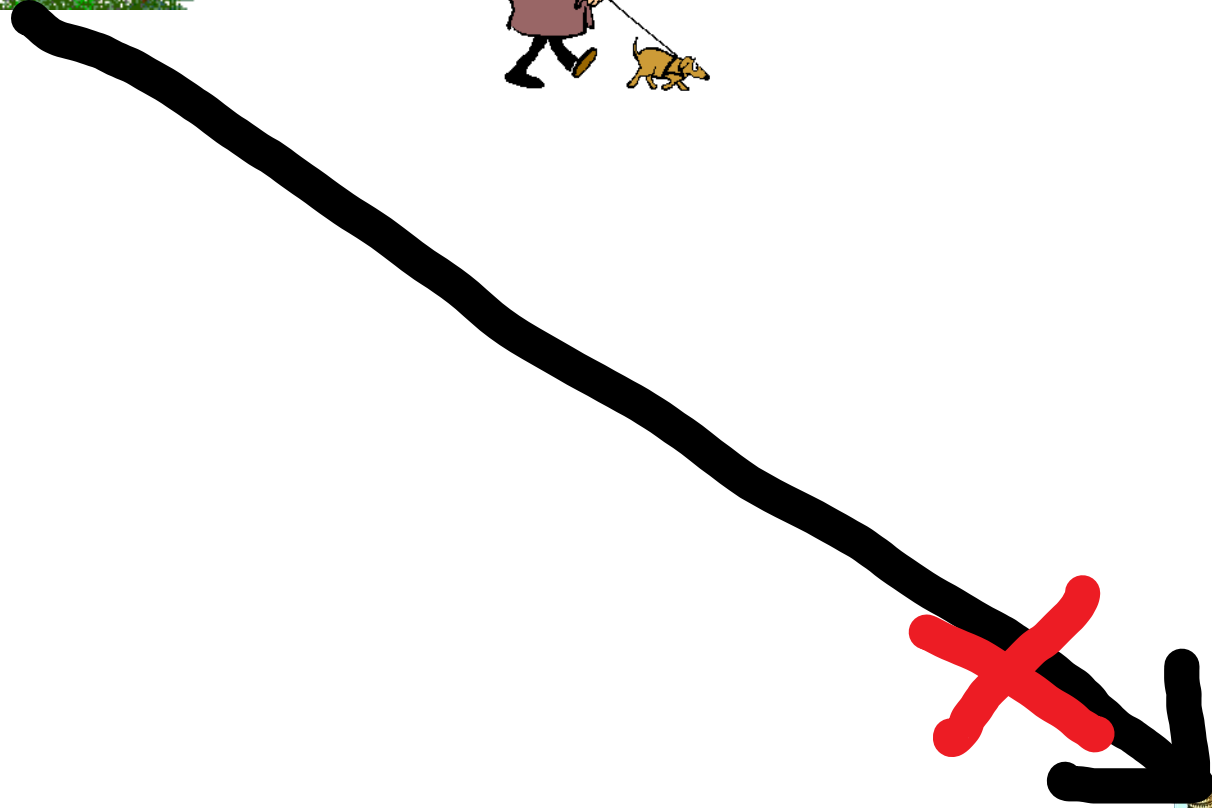


KLIENTAI





Kada bus
sutartis?





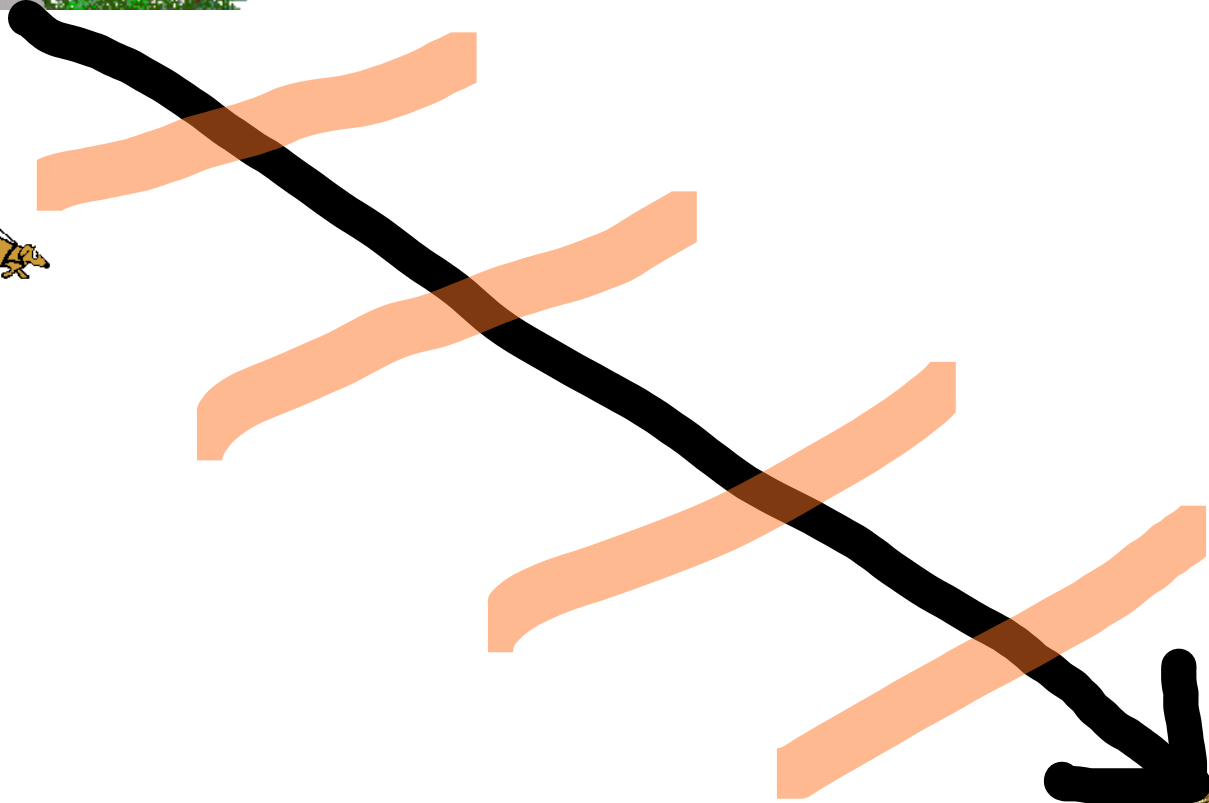
Kokios pardavėjo
pastangos?

Pardavimo Procesas

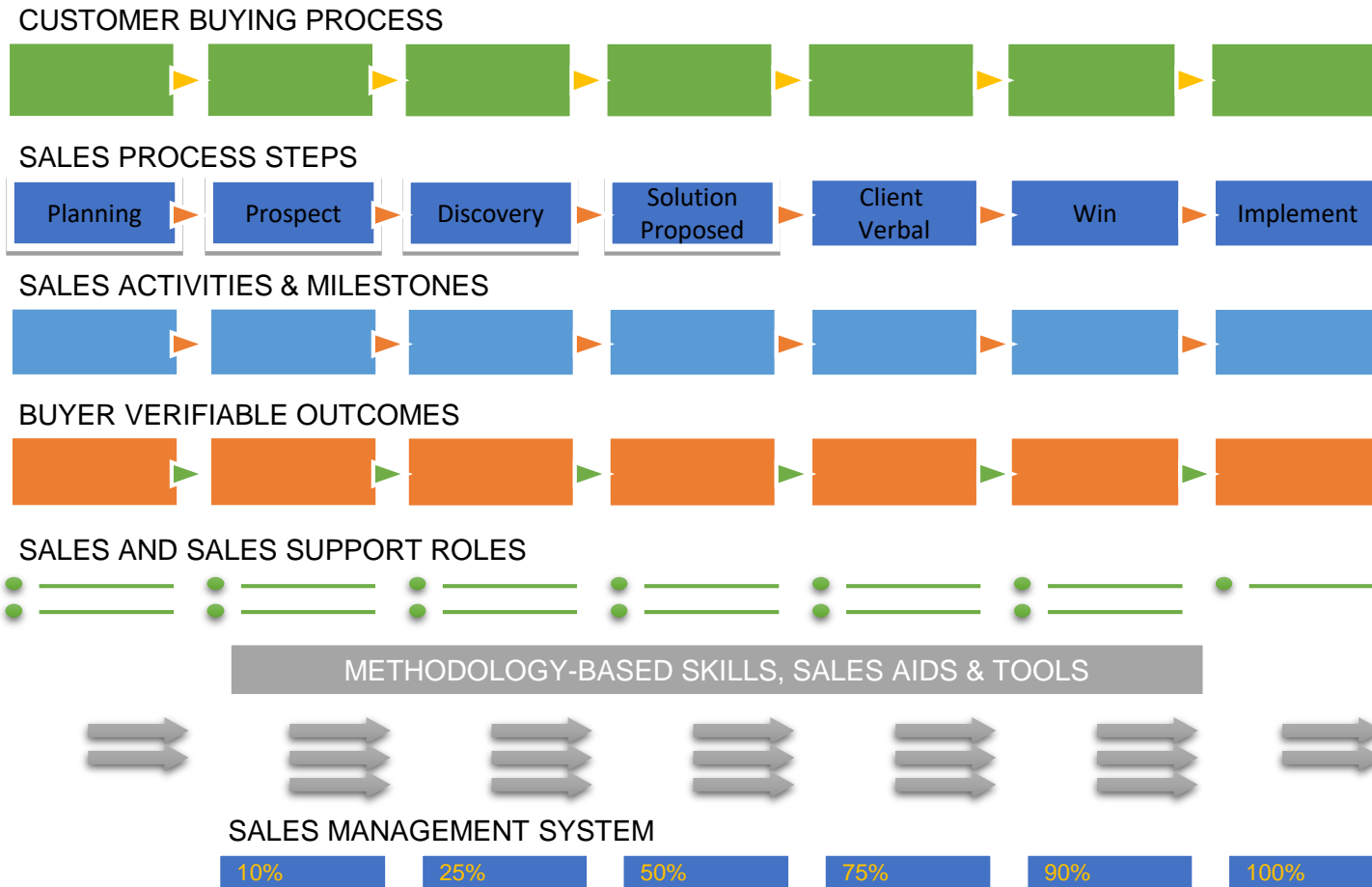
Pardavimo vadovai

Kada bus
sutartis?






Keletas paralelių procesų




PARDAVIMŲ SKYRIAUS /PARDAVIMŲ VALDYMAS



A close-up photograph of a person's hands holding a black camera. The background is out of focus, showing several bright, circular bokeh lights. A semi-transparent white circle is overlaid on the left side of the image, containing text.

Kur visa tai galima
pamatyti?

Greitai,
automatizuotai,
su analitika



VISKA „MATO“
PARDAVIMO
SKYRIUS???



CRM –ateities duomenys apie pardavimus
II dalis



CRM?

- Klientų valdymo sistema;
- rinkinys: procesų, pardavimo strategijų, duomenų bazių ir pritaikytų elektroninių automatizuotų ataskaitų.



Bet koks CRM yra tik įrankis, bet ne „pagerintas pardavimo procesas“.

Klientai, kurie supranta, kad informacija apie PARDAVIMO STATUSUS yra brangi prekė



- Pardavimo prognozės:
„Leadų“ piltuvėlis ;
- Pardavimų Piltuvėlis;
- Forkastas (trys forkastai)





Kodėl yra naudojamos pardavimo valdymo sistemos?
III dalis

Klientai migruoja: mes ne visada žinome,
„kur?“, o pardavėjai, jeigu ir žino-nesako...





Jie galvoja apie pirkimą,
kalbasi su pardavėjais,
bet pardavėjai tuo
nesidalina...

Mes nežinome, kaip ir kiek laiko mūsų
pardavėjai bendrauja su klientais...



Mes negalime numatyti pajamų ir keik
ateityje reikės pardavėjų...





Mes nežinome, ar
pardavėjas viską daro
teisingai?

Mes nežinome, kiek kainuoja pardavimo procesas?



Mes daug ko nežinome ir nevaldome...

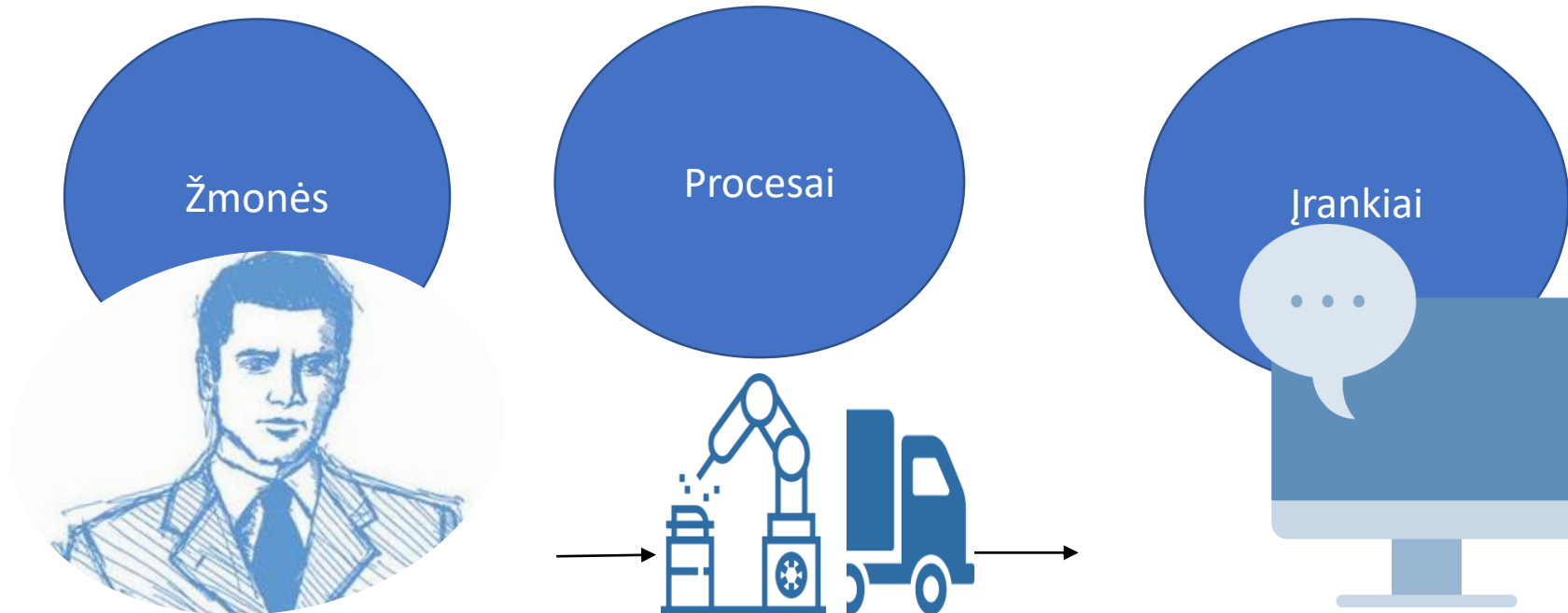


..kad žinoti ateitį...

- Apie strategiją...
- Apie taktiką...
- Apie pokyčius..
- Apie „kokių pardavėjų reikia ir kiek?“



Naujos sistemos versle diegiamos tam, kad optimizuotų žmogaus darbą



Kapitalo reikia vis daugiau, o
darbuotojų vis mažiau.



Kada reikia CRM?


IV dalis



Kada reikia CRM?

- ...jis gerai visada...
- Kai jūsų klientai yra nutolę fiziškai nuo pagrindinio biuro (pvz.:eksportas).
- Kai vadybininkas(-kai) aptarnauja didelius klientų kiekius ir jūs nebežinote, ar yra naujų klientų ir kiek?





Pagal kokius kriterijus
pasirinkti CRM?
V dalis

1. Pagal įmonės dydį.

2. Pagal įmonės pardavimo procesą B2B, B2C, B2G;





1. Pagal vidutinį pardavimo ciklą;
2. Parduodamas prekes bei paslaugas.
3. Pagal diegėjo kvalifikaciją ir patirtį.

MARGARITA

Salted rim

Lime segment

2 crushed ice cubes

Lime juice
2oz (60ml)

Triple sec
1oz (30ml)

Tequila
2oz (60ml)



..sistema tinka visiems, tai tiks ir jums...“;

...

Epilogas

arba „kodėl neveikia?“



Jei galvojate apie „CRM“

...Nesvarbu apie kokį
galvojate, Jums būtina
turėti...



1. ...sutvarkytą pardavimo procesą
2. Ir vadovas (aukščiausias lygis) turi naudoti CRM duomenis strateginiame planavime





...tai pagrindiniai dalykai ir jie nėra susiję su IT arba
su pačiu CRM'u...



...bet jis , vis tiek , neveikia...

...Nes yra didelis
Pardavėjo
diskomfortas
administruoti
savo veiksmus
CRM'e





Naujos technologijos,
bet seni.....

- procesai,
- požiūriai,
- elgesys,
- veiklos.



(NE) Sėkmingi CRM (IT) sistemų diegimai

Vadovybė



- Vadovybės politinis sprendimas – ...pusėtinas
- Ne Paskirtas atsakingas darbuotojas(jai), jam ne suteikti įgaliojimai
- Ne Nupaišyta aiški integracija su pagrindiniais kitais įmonės procesais

(NE)Sėkmingi CRM (IT) sistemų diegimai

Komanda

- Ne Paruoštos darbo instrukcijos
- Mokymų grafikas- nėra
- Vadovybė apmokoma naudotis rodiklių analize- nesinaudoja nauja sistema
- Ne paaiškinama CRM sistemos nauda asmeniškai



(NE) Sėkmingi CRM (IT) sistemų diegimai

Nėra Vidinio idėjos pardavimo: CRM-as kaip aukštesnio lygio kompetencija



- Darbuotojams padaryta ir perduota: pagalbinės darbo priemonės- komunikavimo turinys pavaldinių lygiui- ne

(NE) Sėkmingi CRM (IT) sistemų diegimai

Nėra Vidinio idėjos pardavimo: CRM-as kaip aukštesnio lygio kompetencija



CRM- kaip bausmė
pardavimo skyriui



Naujos sistemos versle diegiamos
„futuristiniam elgesiui“ įtvirtinti

Arba tu valdai duomenis
apie klientus
arba esi statistikos dalis
kitame CRM'e



Du pasauliai



Dideliu greičiu didėja
Kontrastas tarp
pažengusių šalių, kurios
turi pardavimo procesus
ir valdo rinkas, ir tarp
šalių, kur gyventojai tik
naudoja pažengusius
divaisus ...



Mégaukités
pardavimais

