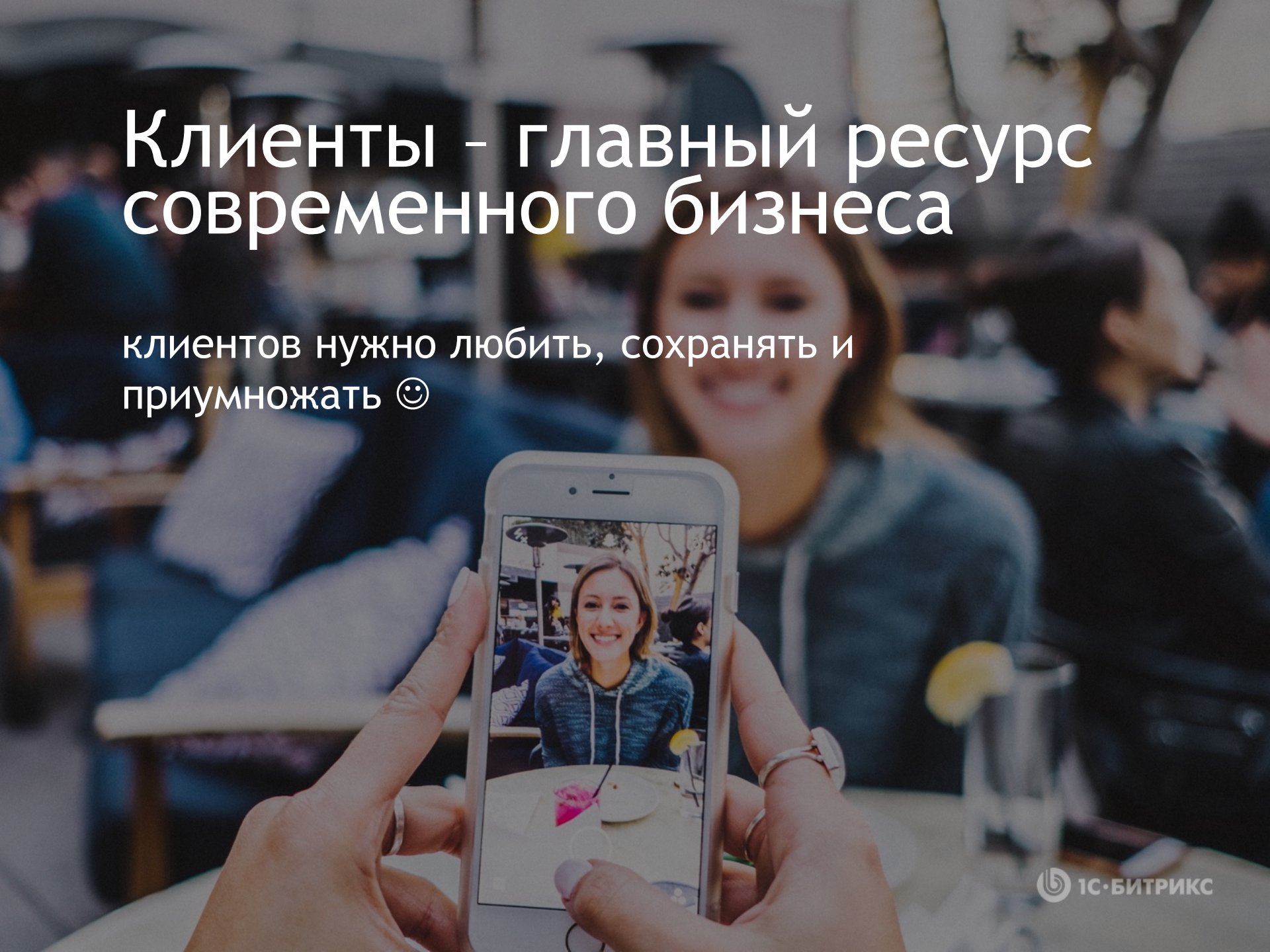
7 правил клиентосбережения

Светлана Баранова, Jetmix

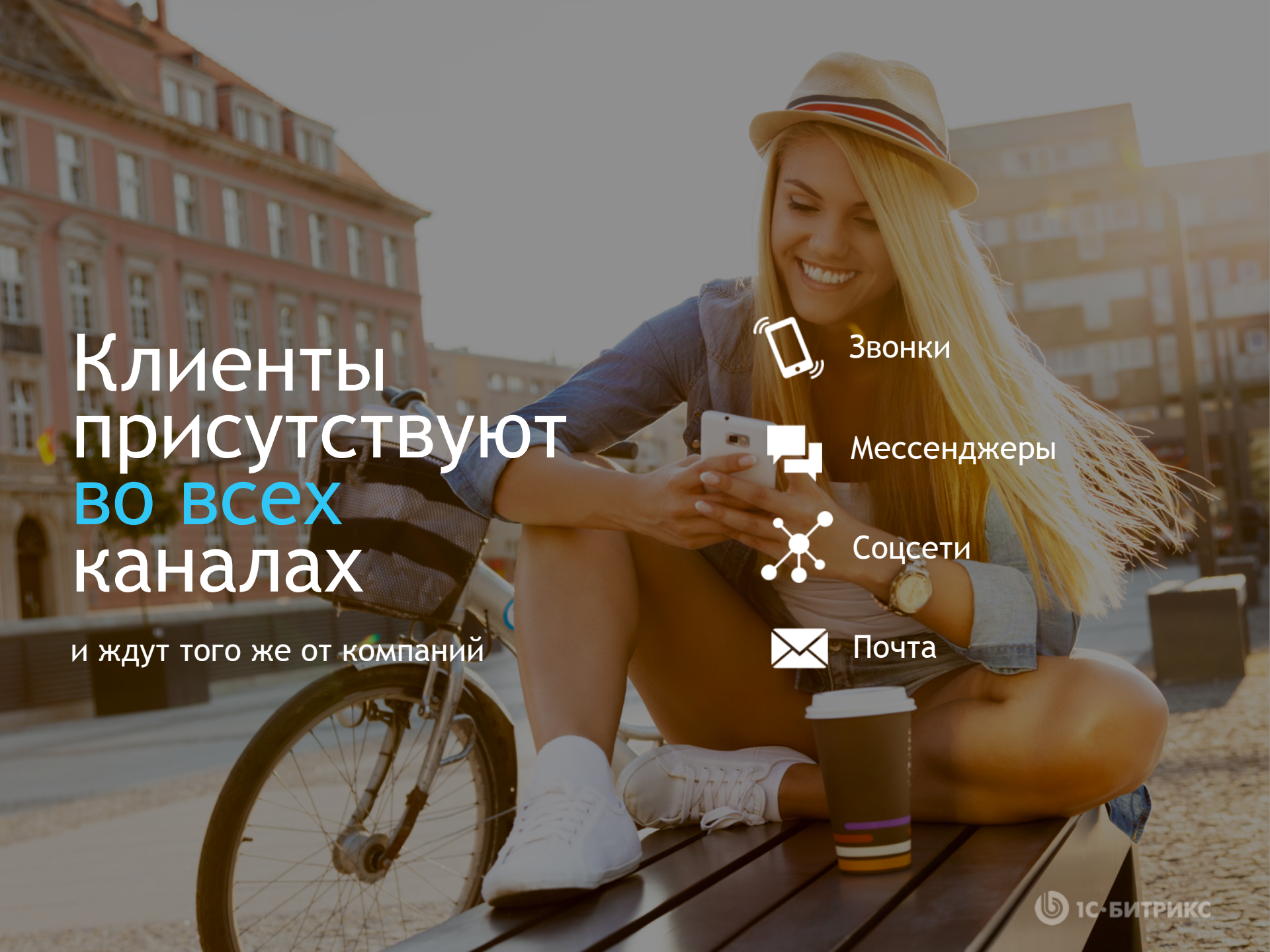
1С·БИТРИКС

Клиенты – главный ресурс современного бизнеса

клиентов нужно любить, сохранять и приумножать ☺



1С·БИТРИКС


Клиенты присутствуют во всех каналах
и ждут того же от компаний
Звонки
Мессенджеры
Соцсети
Почта
1С·БИТРИКС

Клиенты привыкли

к мгновенным ответам
к быстрой продаже
к быстрой доставке

1С·БИТРИКС

Но компании этого дать не могут

- Клиенты не могут связаться
- Забывают или теряют заявки
- Менеджеры медленно отвечают
- Пропускают звонки
- Забывают перезвонить, отправить письмо и т.д.
- Нет персонального подхода

клиент может уйти на любом этапе взаимодействия с ним...

Как использовать преимущества цифрового мира, чтобы:

- Получать больше обращений
- Влюблять в себя клиентов
- Не терять клиентов
- Больше продавать

1С·БИТРИКС

Возьмите под контроль каналы коммуникаций с клиентами

Автоматизируйте продажи и следуйте подсказкам CRM

Проактивно работайте с накопленной клиентской базой

1 → 2 → 3

Простая идея Битрикс24.CRM

1С·БИТРИКС

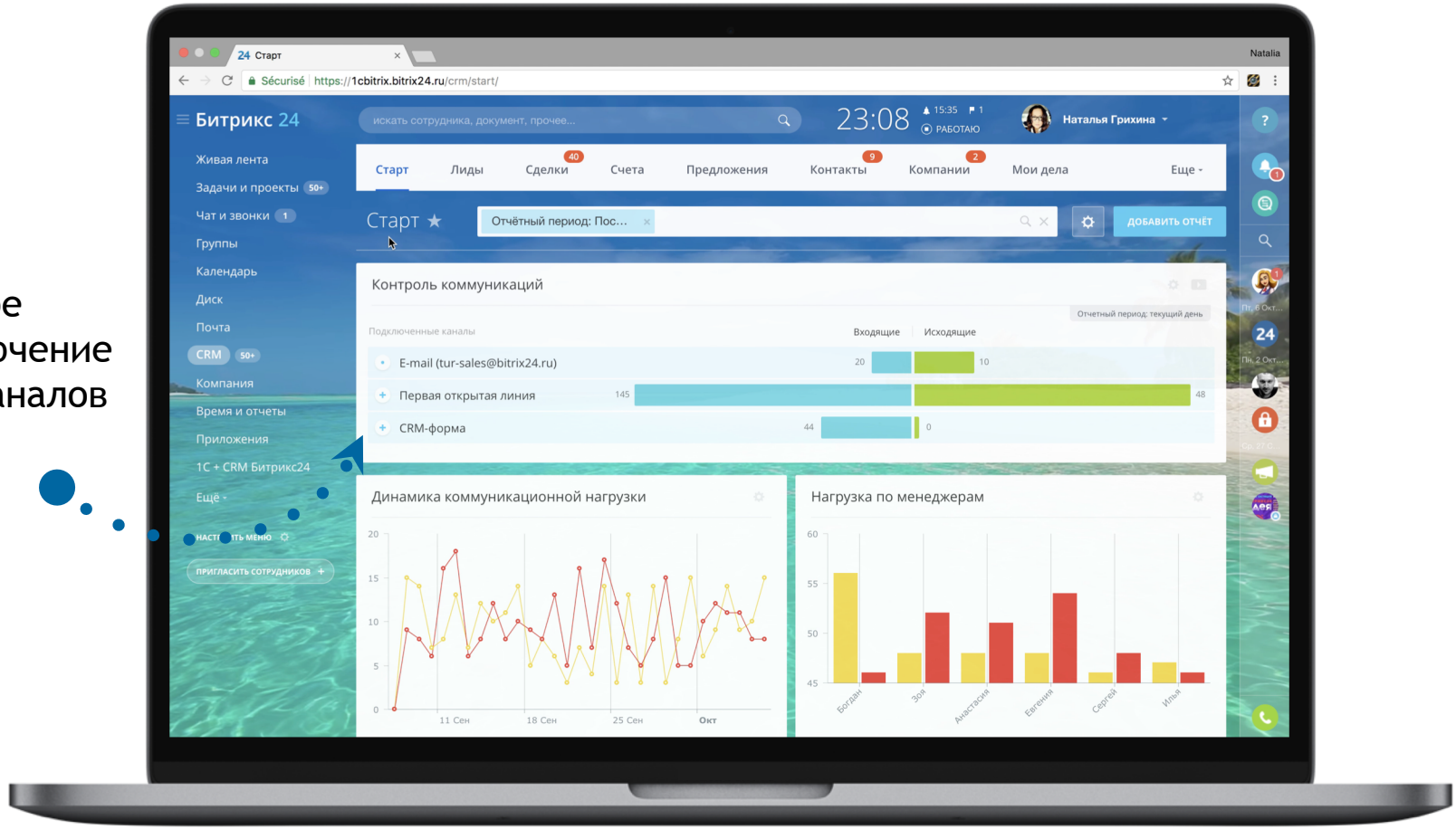
Правило №1

Возьмите все коммуникации с клиентами под контроль

1С·БИТРИКС

СтартCRM

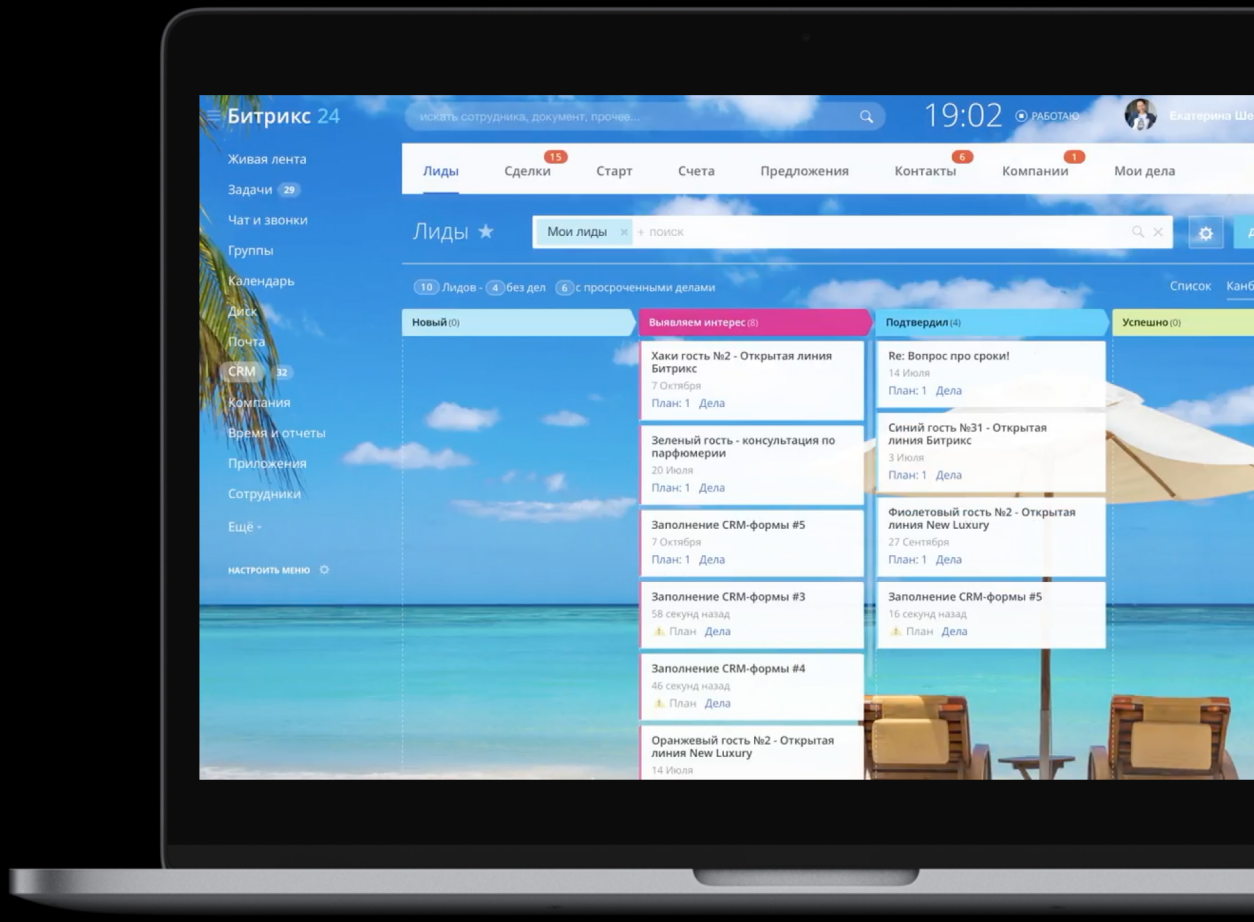
Быстрое подключение всех каналов к CRM

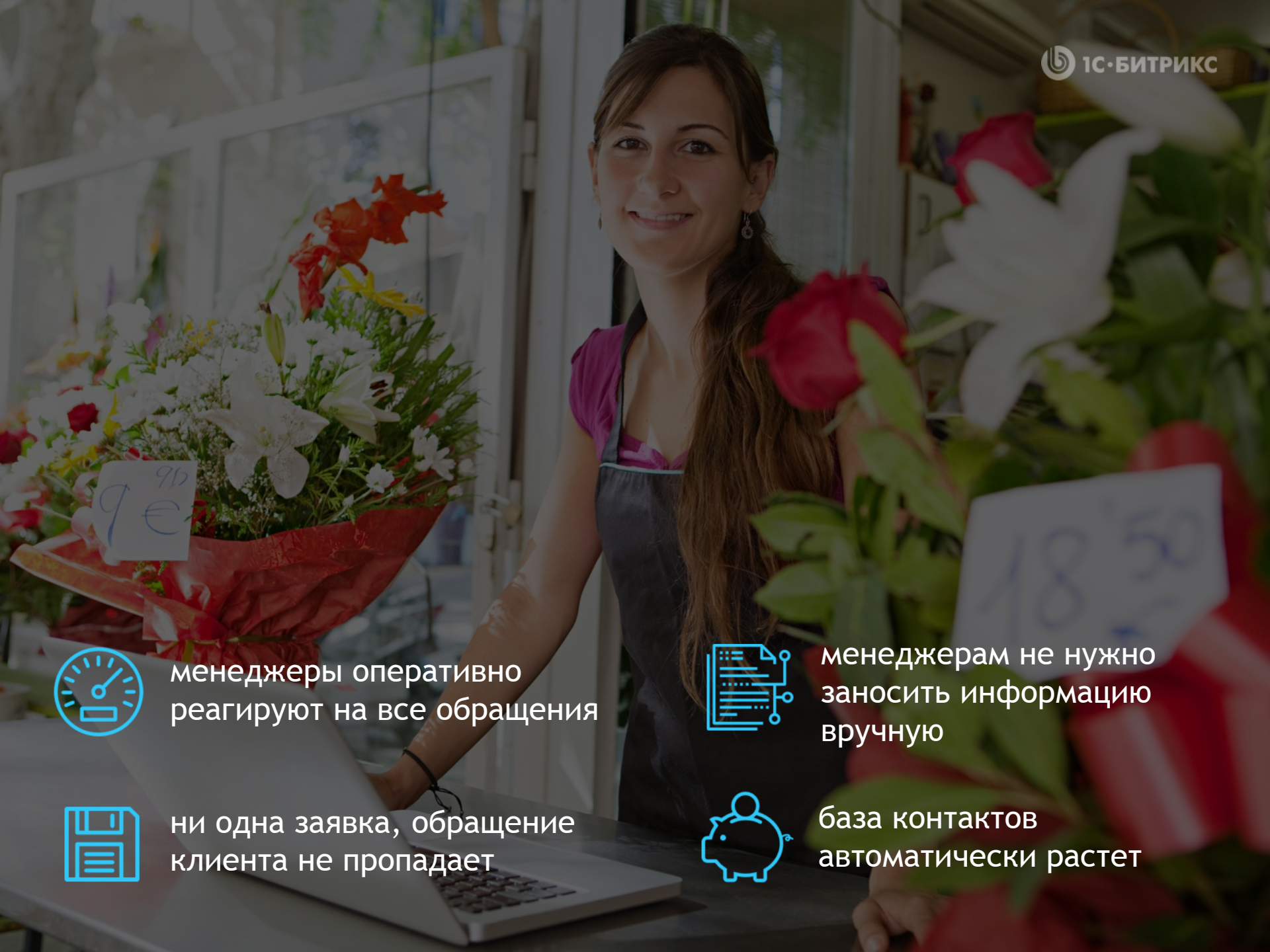


Звонки, письма, сообщения из соцсетей и мессенджеров попадают в CRM

CRM передает обращения клиентов менеджерам для обработки

CRM сама заносит всю информацию по работе с клиентом





1С·БИТРИКС

менеджеры оперативно реагируют на все обращения

менеджерам не нужно заносить информацию вручную

ни одна заявка, обращение клиента не пропадает

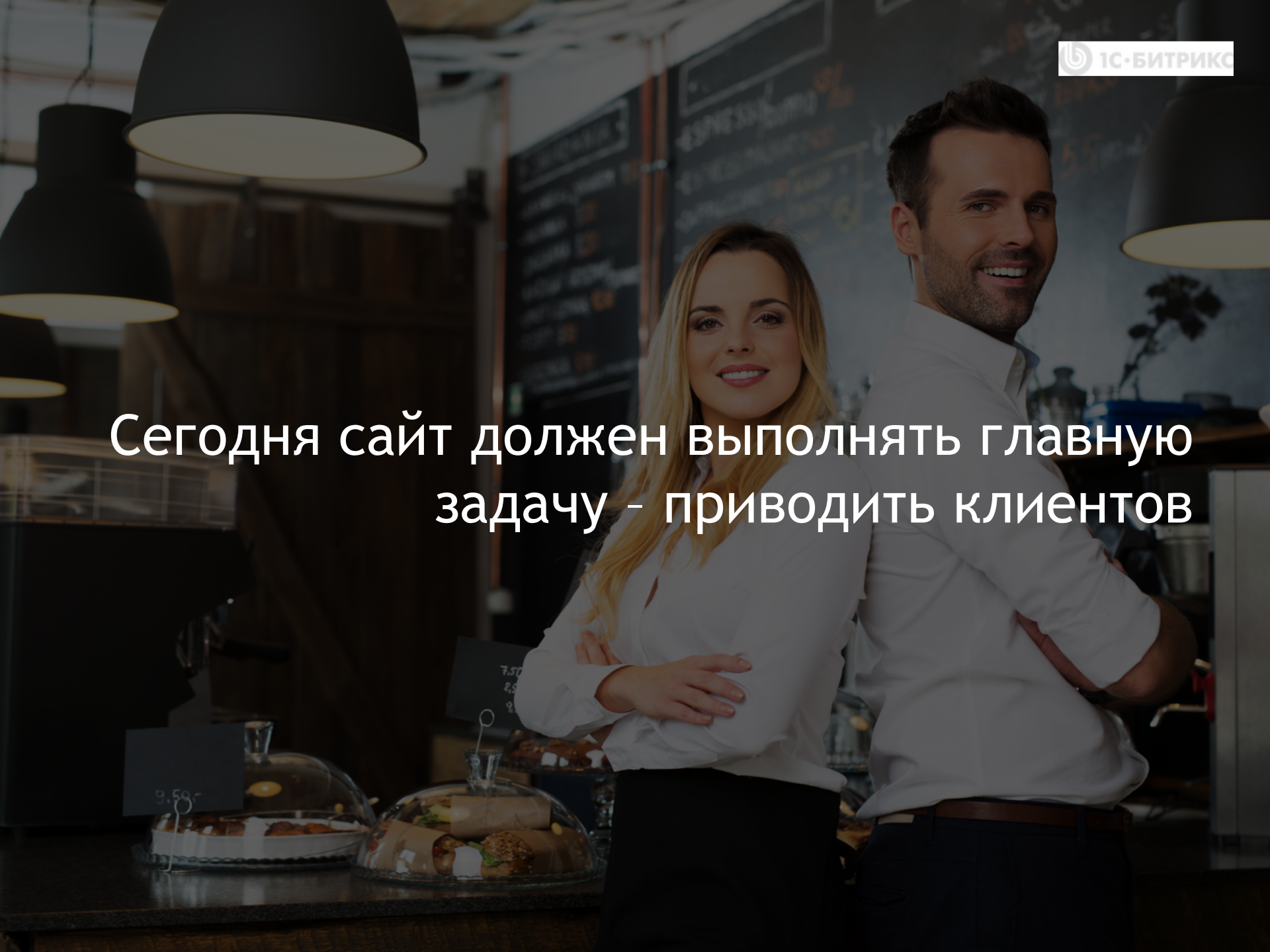
база контактов автоматически растет

1С·БИТРИКС

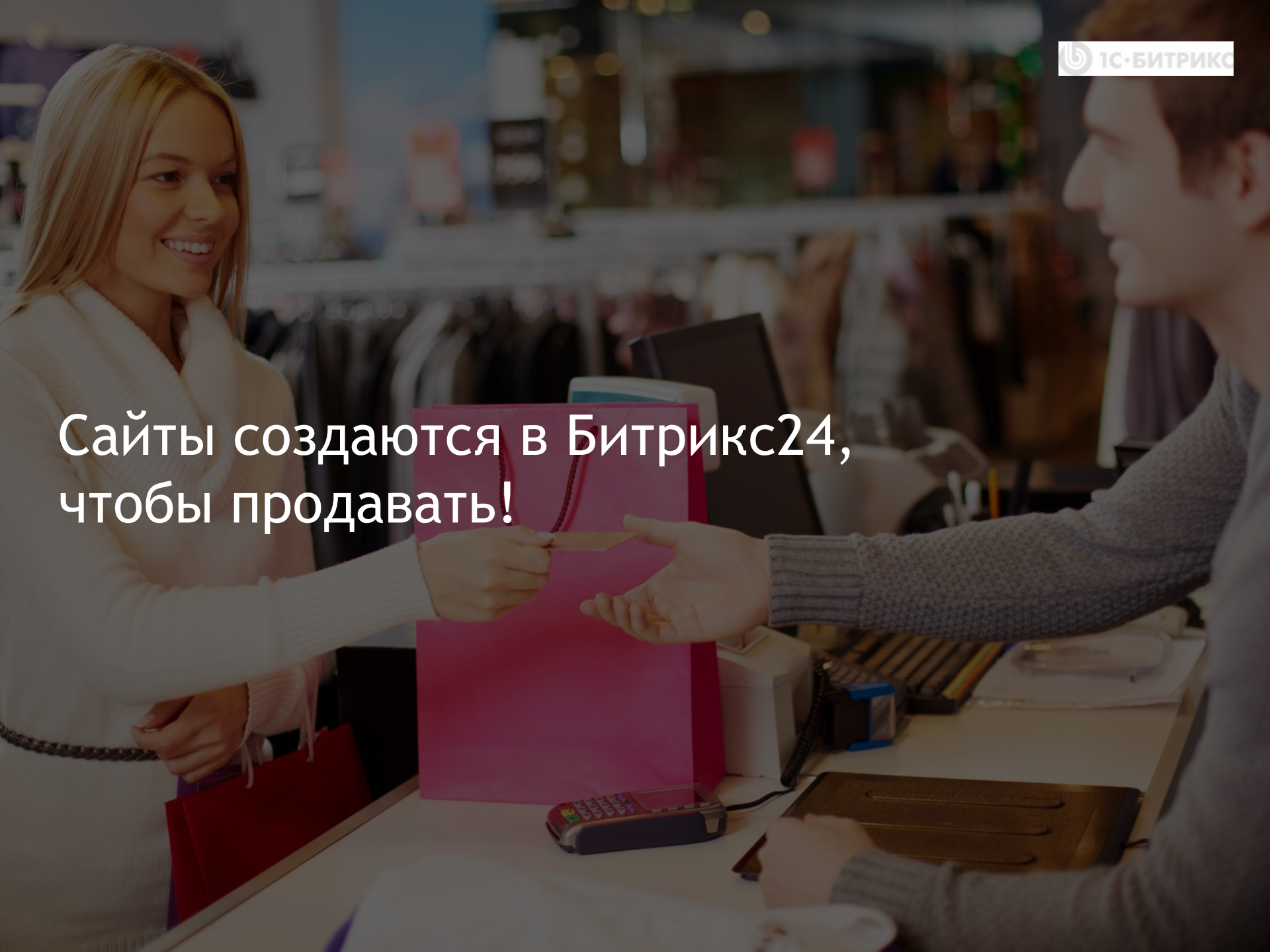
Правило №2

Создайте сайт сразу в CRM

и он будет продавать



Сегодня сайт должен выполнять главную задачу – приводить клиентов



Сайты создаются в Битрикс24, чтобы продавать!

Простой конструктор сайтов

Удобный выбор нужных блоков

Визуальное редактирование контента

Адаптация под мобильные устройства

Готовые шаблоны сайтов

1С·БИТРИКС

1С·БИТРИКС

Все инструменты удержания клиентов

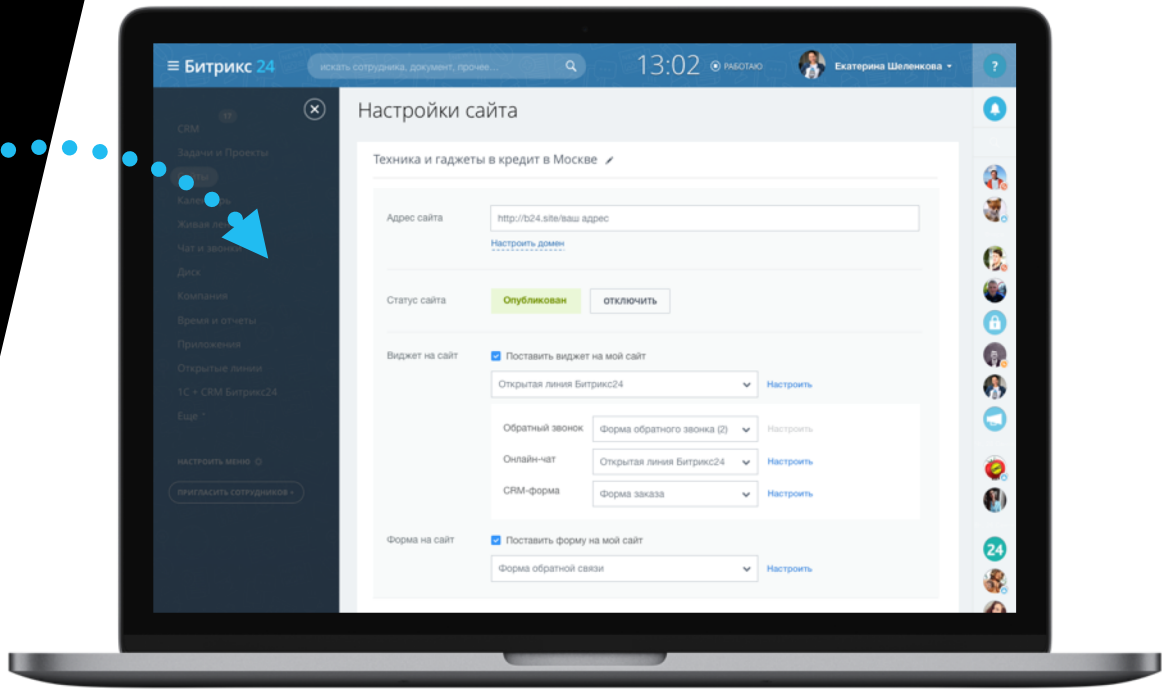
- бесплатные CRM-формы
- бесплатный онлайн-чат
- бесплатный обратный звонок

Обращения клиентов автоматически заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам

уже есть на сайте

Простые настройки сайта

- SEO
- Яндекс.Метрика
- Google Analytics
- Виджет на сайт
- Индексация поисковиками



Битрикс24 Сайты

помогают продавать

Очень простой конструктор сайтов

Адаптация под мобильные устройства

SEO: оптимизация под поисковики

Бесплатный хостинг

Сайт как часть CRM

Все обращения клиентов с сайта сразу становятся контактами и сделками

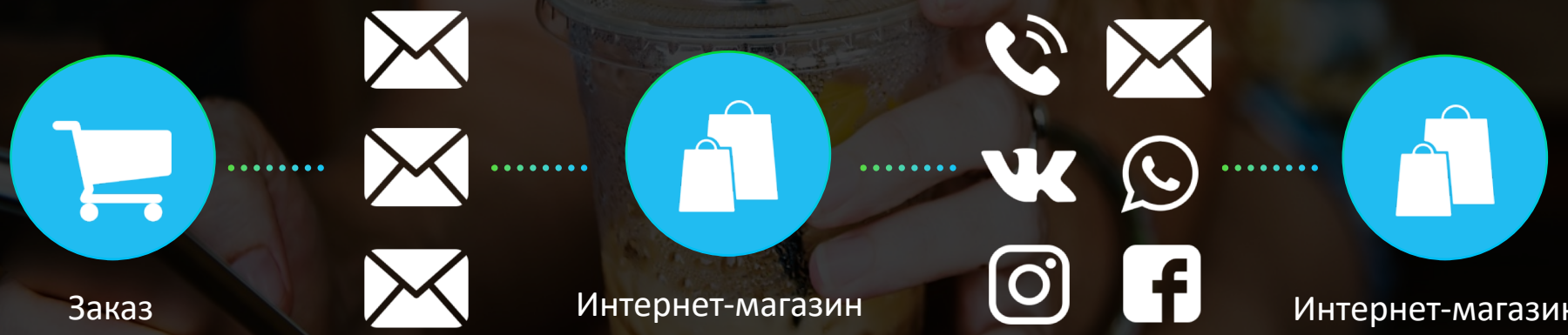
Бесплатно на сайте:
Онлайн-чат
Обратный звонок
CRM –формы

скоро
Интернет-магазин

Конкуренция в онлайне растет

- Цена привлечения клиента растет
- Окупаемость становится возможной только при росте LTV
- Повторные продажи одному покупателю
- Без CRM не построить отношения с клиентом

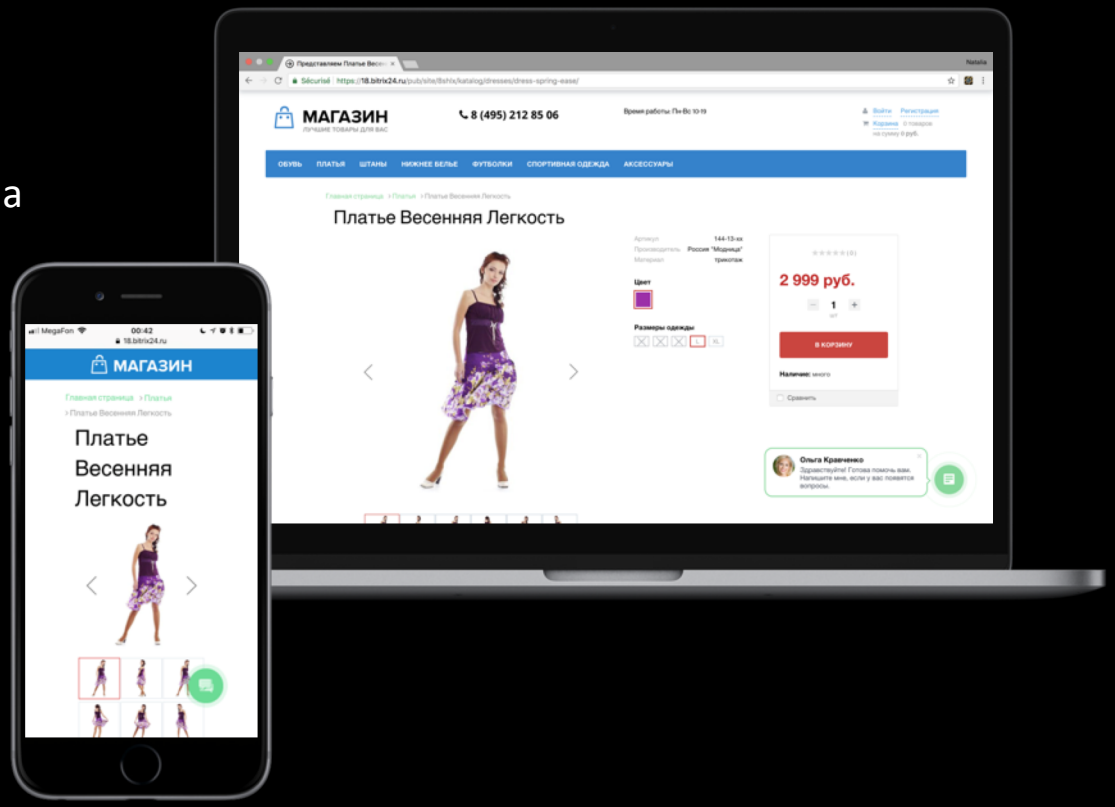
Коммуникации с клиентами



Сегодня все коммуникации проходят где угодно, но не в заказе

Начните продавать через 15 минут!

- Быстро и легко! Доступно даже для непрофессионала
- Вы получаете готовый интернет-магазин
- Идеально работает с мобильных устройств



С Битрикс24.CRM вы полностью контролируете коммуникации с клиентами.

Что делать дальше? ☺

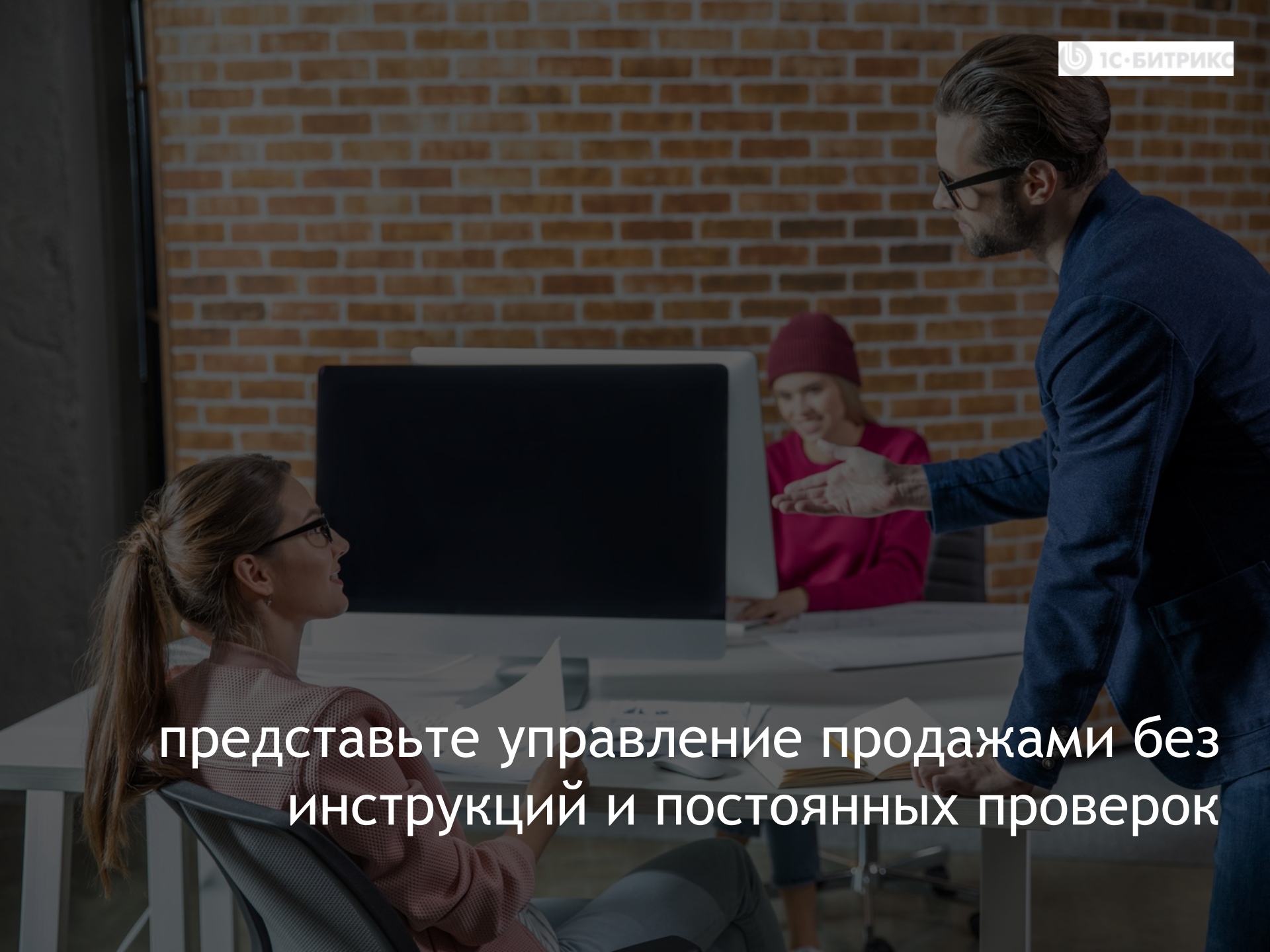
1С·БИТРИКС

1С·БИТРИКС

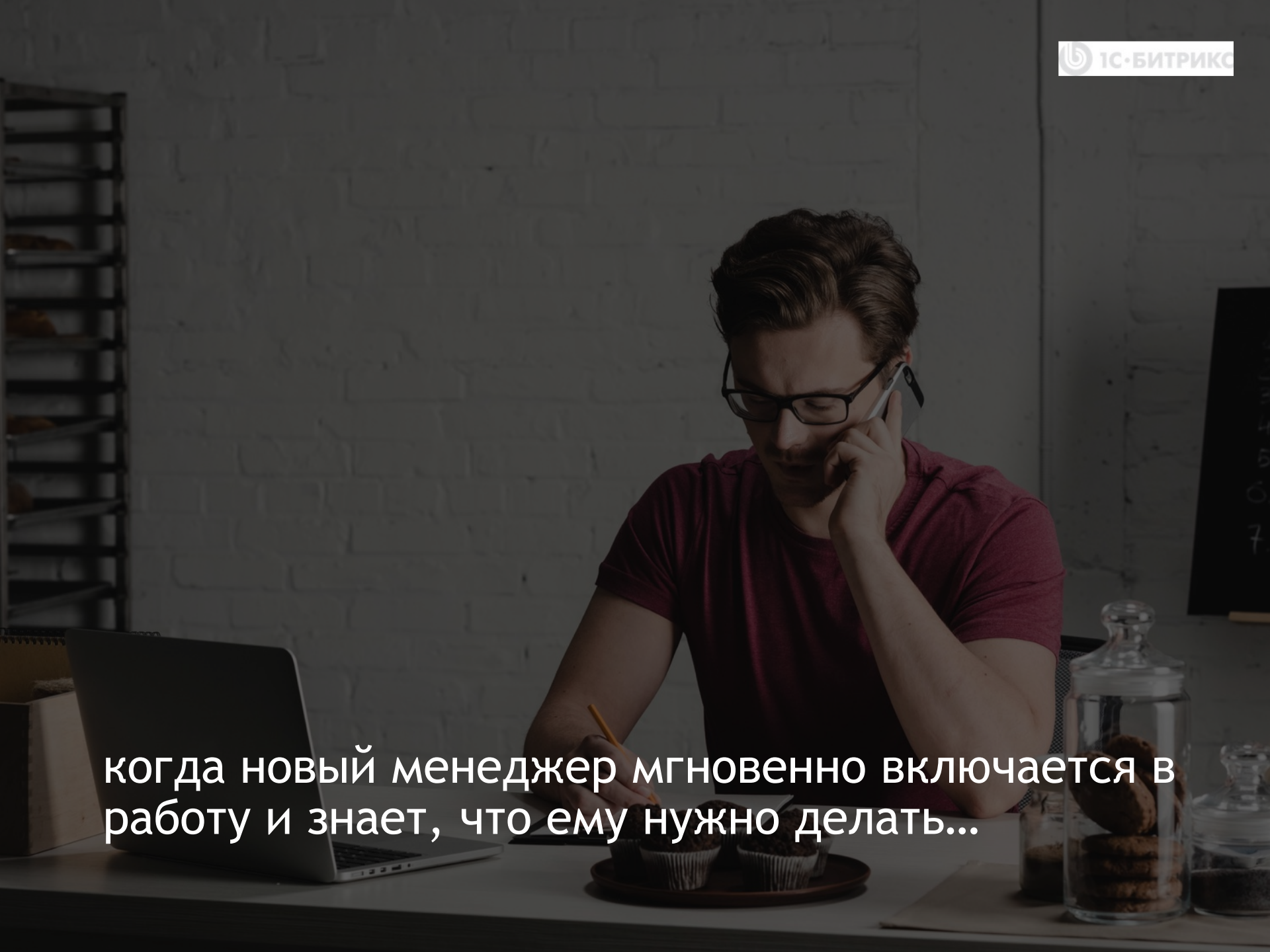
Правило №3

Следуйте подсказкам CRM

просто следите за счетчиками



представьте управление продажами без инструкций и постоянных проверок



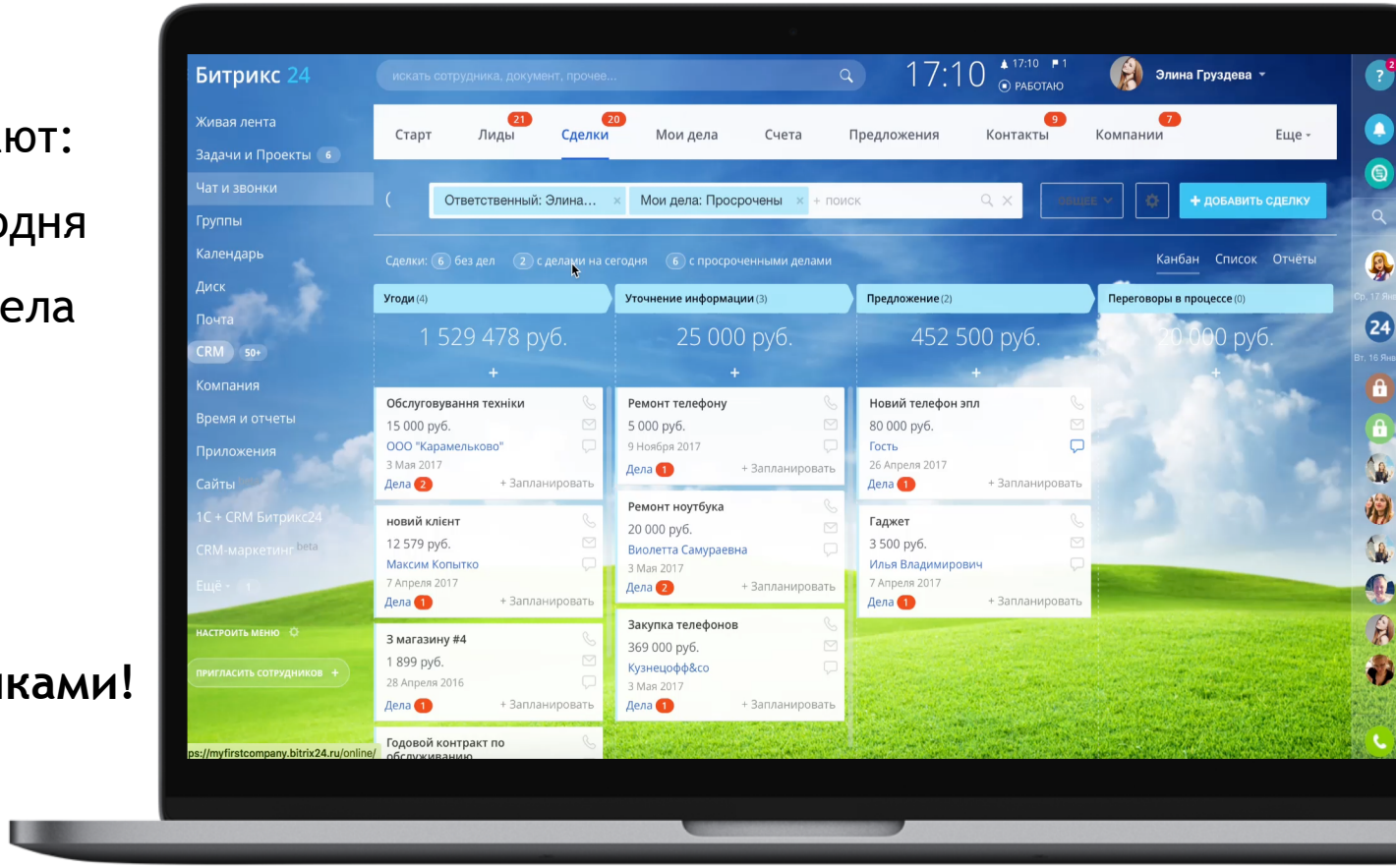
когда новый менеджер мгновенно включается в работу и знает, что ему нужно делать…

Счетчики в CRM

Счетчики показывают:

- все дела на сегодня
- просроченные дела
- сделки без дел

Не нужно учиться работать, просто следите за счетчиками!



Главное правило счетчиков:

не должно быть никаких счетчиков! ☺

1С·БИТРИКС

1С·БИТРИКС

Правило №4

Автоматизируйте продажи

включите роботы и триггеры

Менеджеры отдыхают,
CRM работает всегда

1. CRM круглосуточно следит за всеми каналами коммуникации.
2. CRM автоматически фиксирует обращения и контакты клиентов.
3. Если менеджер не отвечает, CRM сохранит контакты и поставит задачу связаться позже.

ни один клиент не уйдет без ответа

Когда контакты клиентов попадают в CRM...

Включаются роботы🤖

Роботы для сотрудника

Поставить задание сотруднику
Запланировать встречу
Запланировать звонок
Поставить на контроль
Отправить SMS

Сменить ответственного
Сменить стадию
Сообщение в Живую ленту
Уведомление
Удаление документа

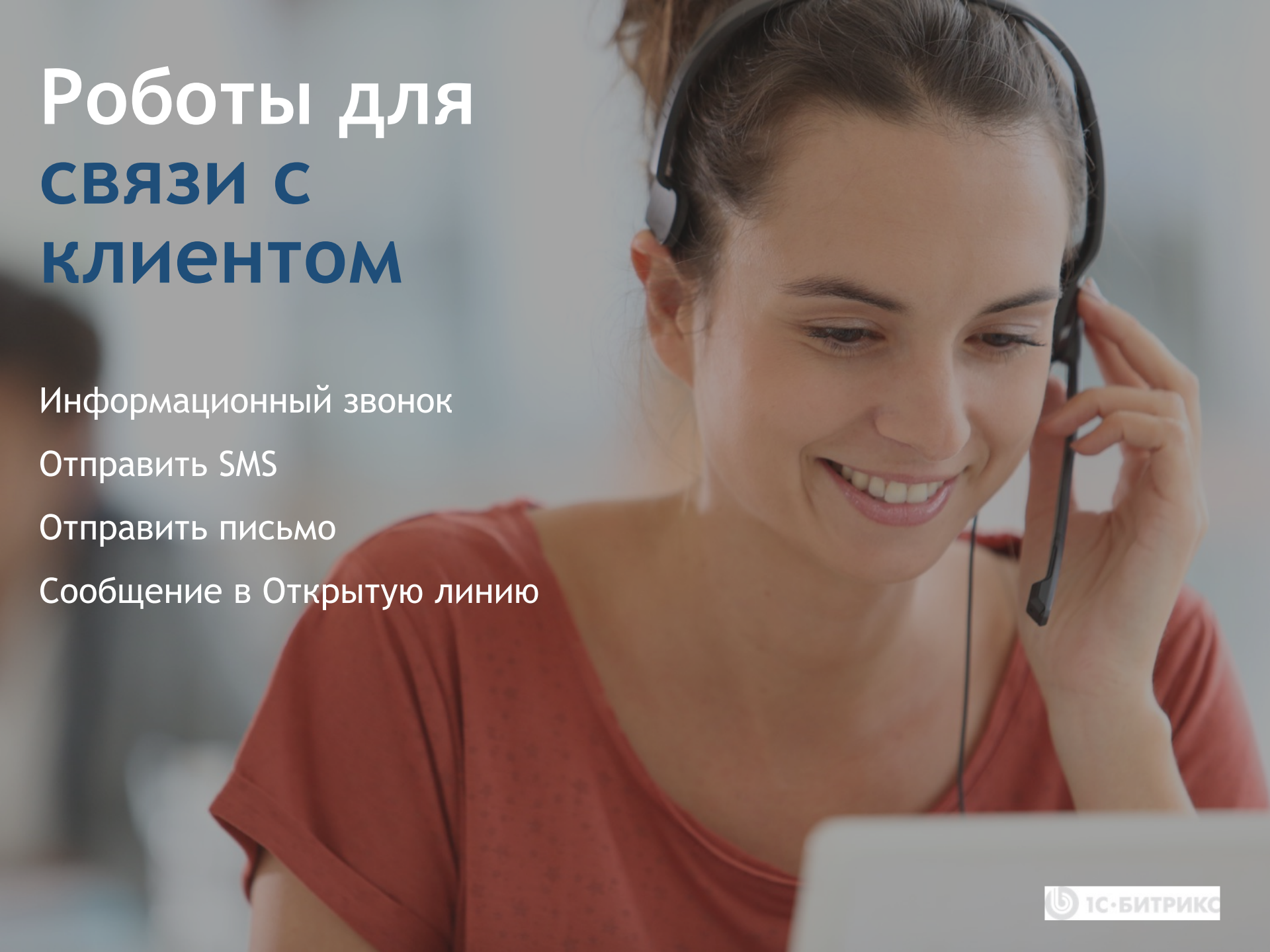
Роботы для связи с клиентом

Информационный звонок

Отправить SMS

Отправить письмо

Сообщение в Открытую линию



Роботы рекламы

Реклама в Facebook

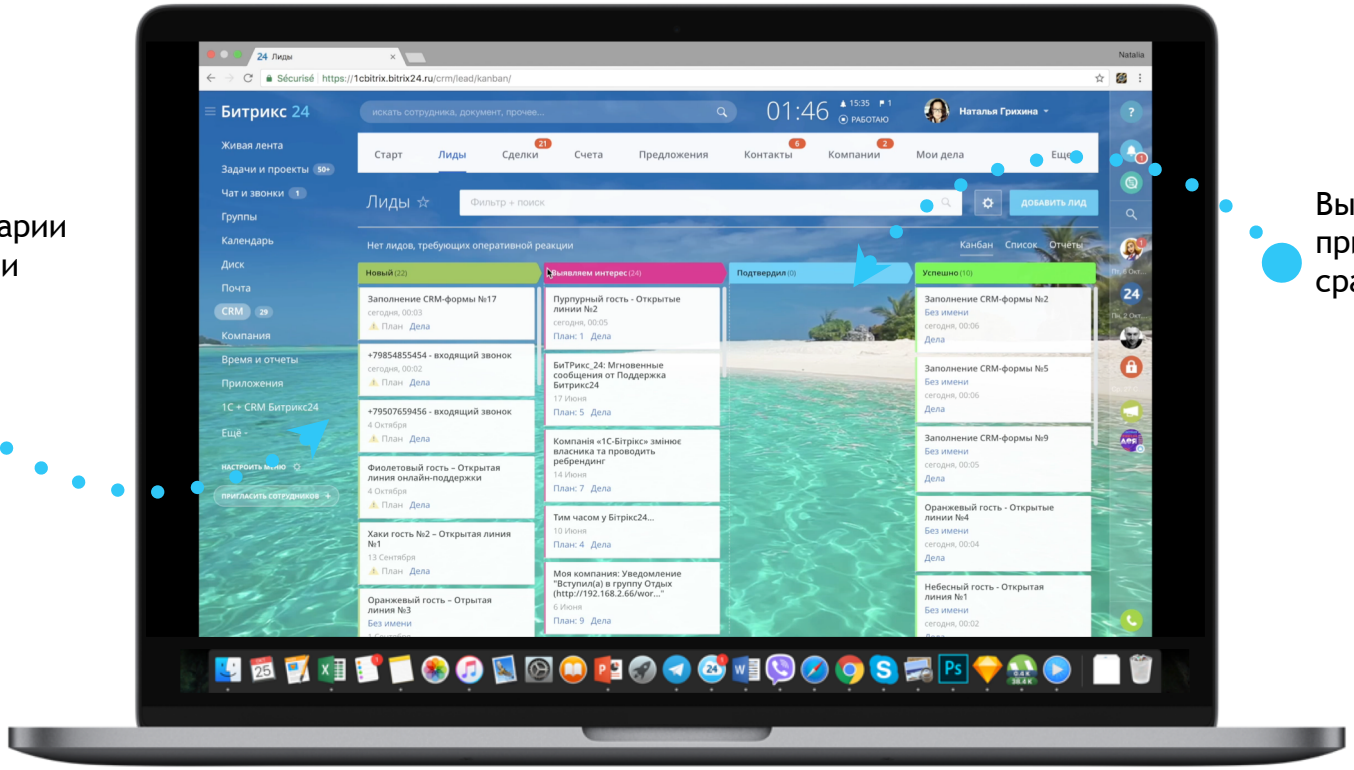
Реклама во Вконтакте

Реклама в Google AdWords

Реклама в Яндекс

Настраивать роботов очень просто!

Выбирайте готовые сценарии автоматизации



Выберите условия, при которых должны срабатывать роботы

Новые возможности роботов и триггеров скоро

Забрать данные данные из контакта

Настройка времени и взять любую дату из свойства

Название робота

Смена стадии в обратную сторону

Пропуск праздничных и выходных

Отправить любую инфу про менеджера клиенту

Шаблоны писем из CRM-маркетинга

Копирование

Триггер на прочтение письма от робота (и на не-прочтение)

Контроль длины смс

Изменение всех полей, кроме связанных

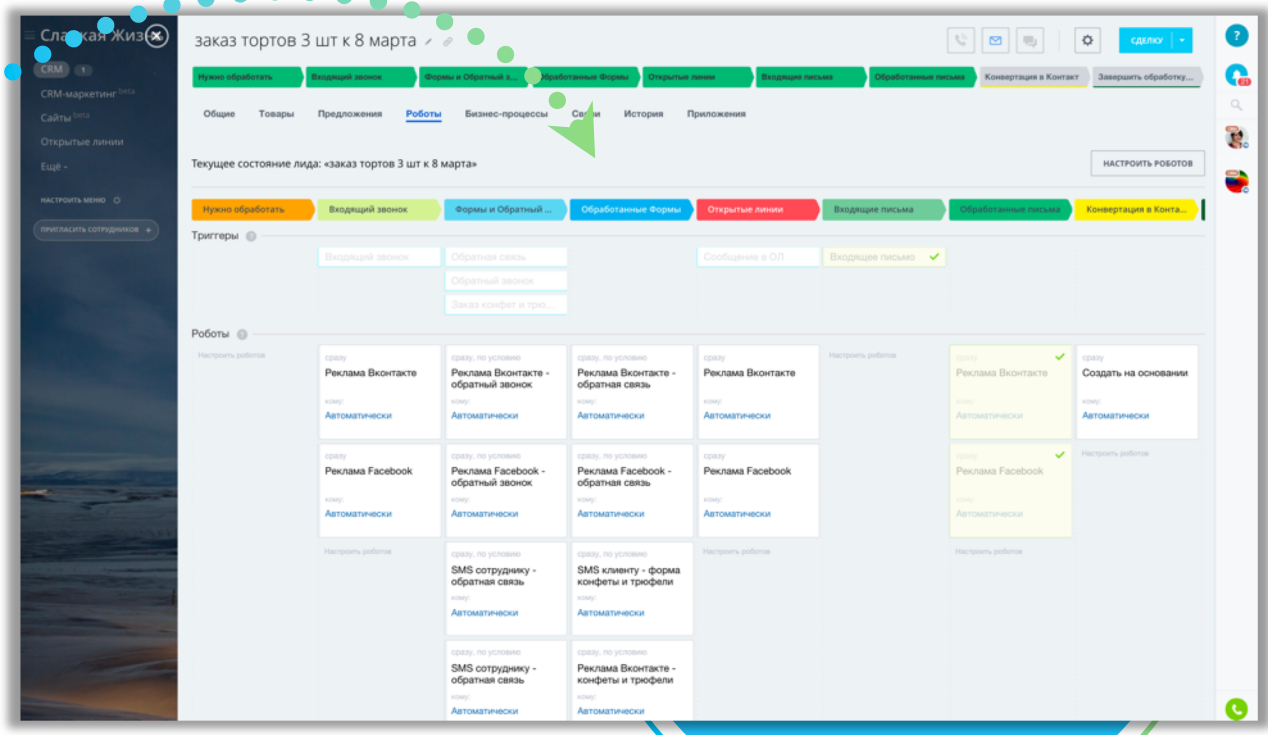
Робот ставит задачу по шаблону

Новый: отправка письма или смс менеджеру

В условиях выбор CRM-формы

Триггер времени не-ответа на письмо

Робот контроля заполнения поля в форме



Просто научите CRM продавать

Выстройте свой сценарий продаж

CRM сама будет вести ваших менеджеров

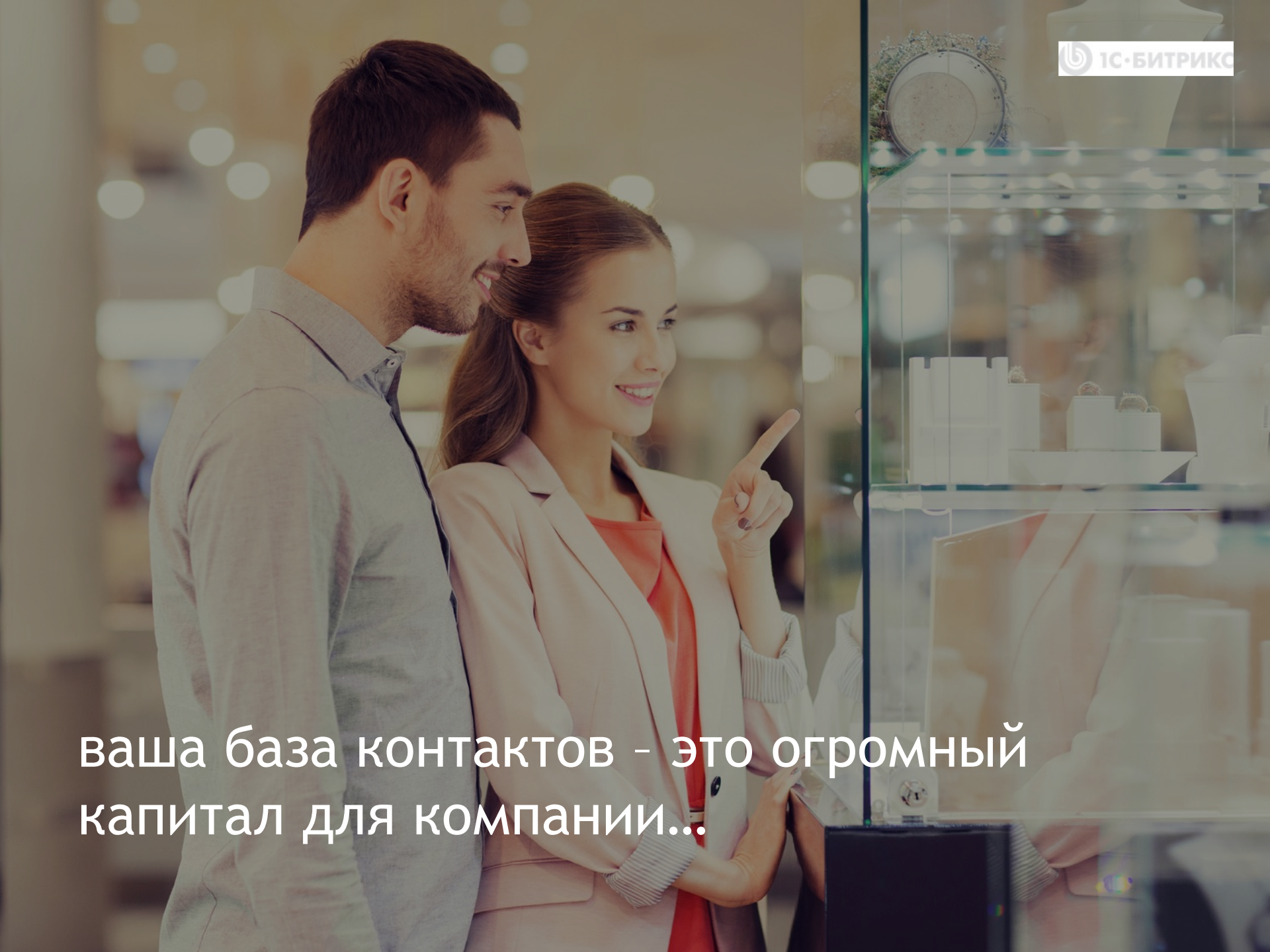
CRM сама будет подсказывать, что сделать и напоминать

1С·БИТРИКС

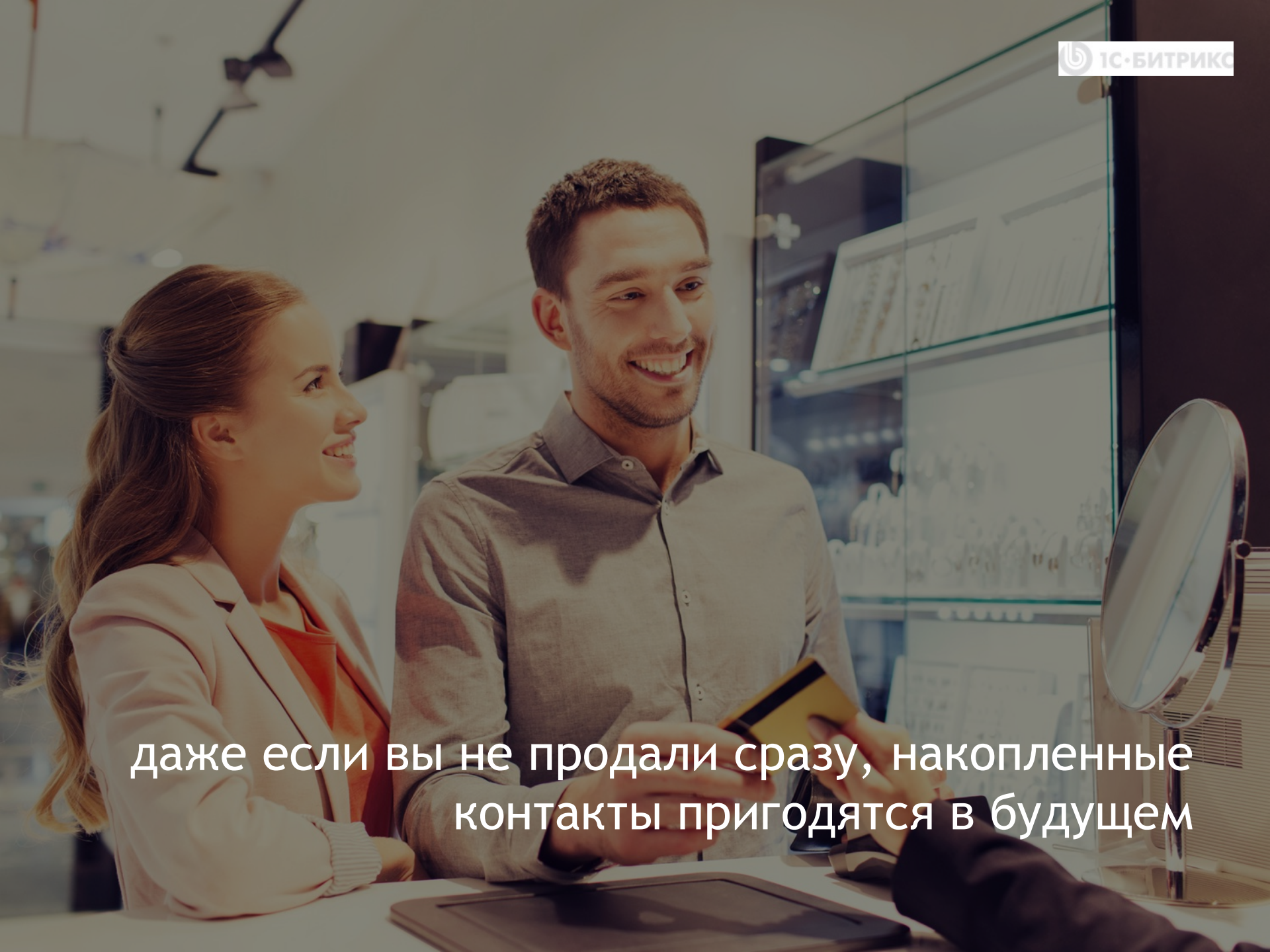
Правило №5

Работайте с накопленной клиентской базой

включите CRM-маркетинг



ваша база контактов – это огромный капитал для компании…



даже если вы не продали сразу, накопленные контакты пригодятся в будущем

Сегодня клиенты ожидают

- персонального отношения
- индивидуальных предложений и скидок
- что компания знает предпочтения своих клиентов

1С·БИТРИКС

Сегментируйте аудиторию внутри CRM

- Динамические сегменты пополняются автоматически
- Статические сегменты не меняются
- Готовые сегменты преднастроены в фильтре

Напоминайте клиентам о себе

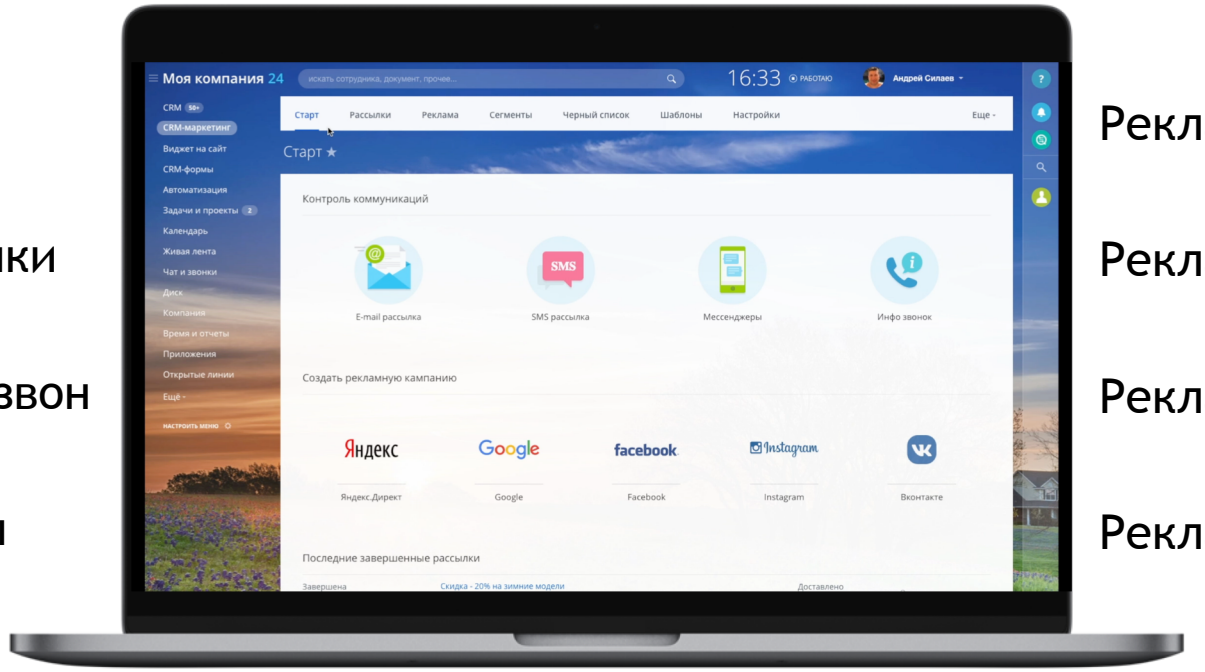
делайте персональные предложения

SMS рассылки

E-mail рассылки

Голосовой обзвон

Мессенджеры



Реклама Яндекс

Реклама Google Ad.

Реклама Вконтакте

Реклама Facebook

1С·БИТРИКС

CRM-маркетинг уже в бете!

помогает работать с накопленной базой клиентов

Повышайте конверсию в продажи

рассылка по тем, кто ни разу не покупал + реклама

Повышайте повторные продажи

рассылка по тем, кто 30 дней не покупал + реклама

Увеличивайте лояльность

поздравление клиентам в день рождения sms+скидка ☺

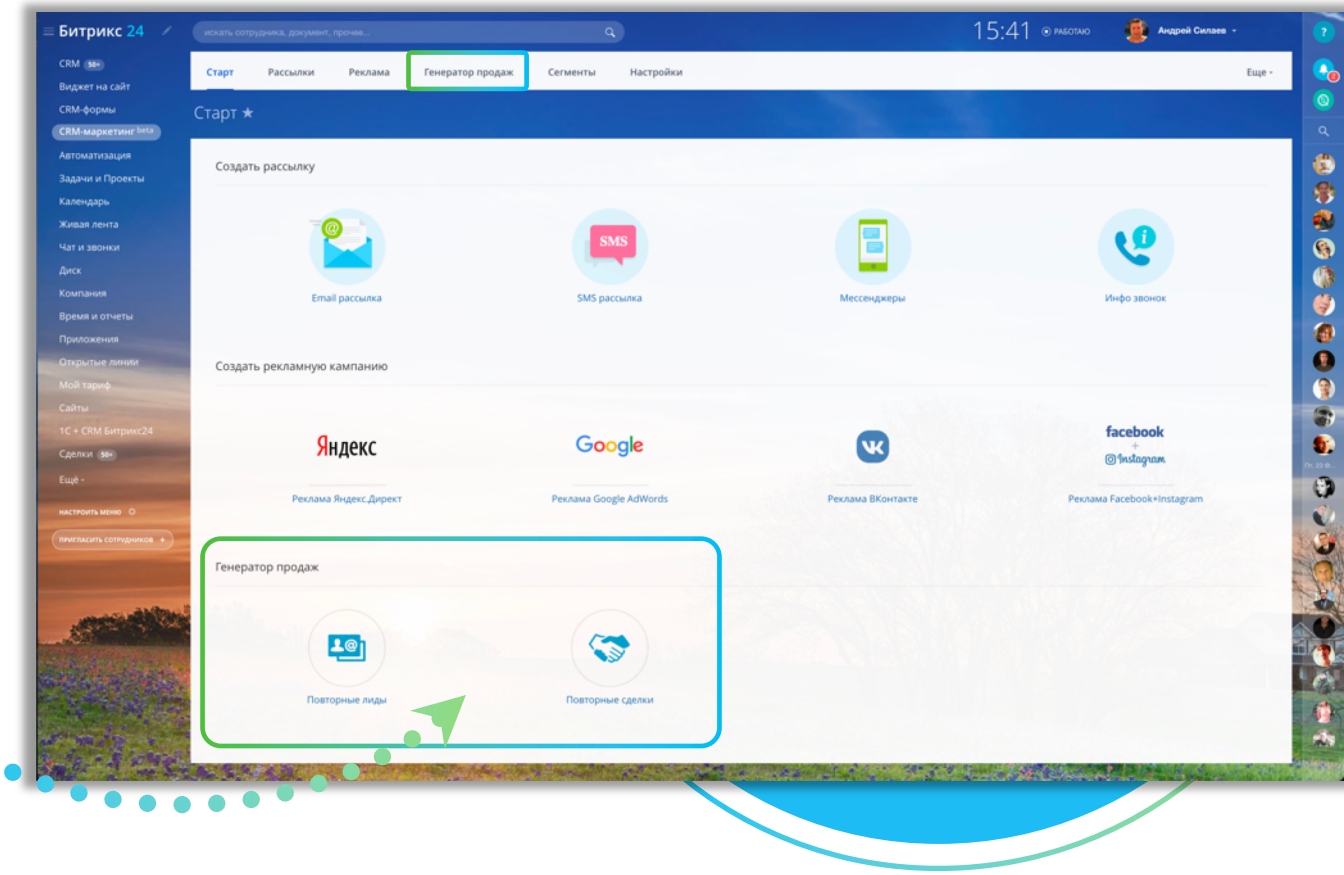
Генератор продаж

скоро

Вы делаете выборку из базы клиентов.

По вашим сегментам Битрикс24 создает повторные лиды или сделки

CRM-маркетинг – именно тот инструмент, откуда удобно запускать повторные продажи



Итак, вы продали клиенту, включили рекламу и регулярно напоминаете ему о себе.

Что делать дальше? ☺

1С·БИТРИКС

1С·БИТРИКС

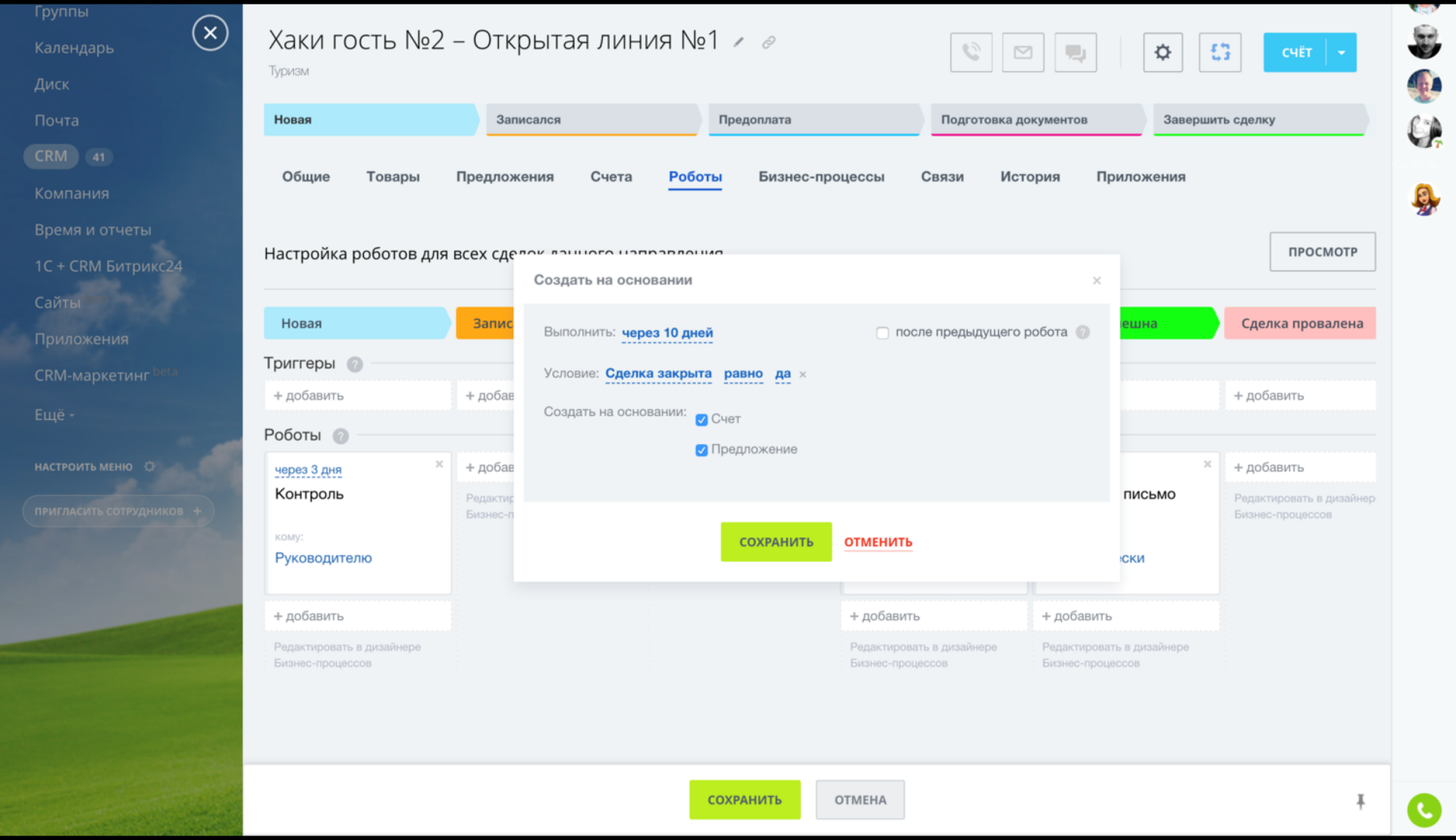
Правило №6

Автоматизируйте повторные продажи

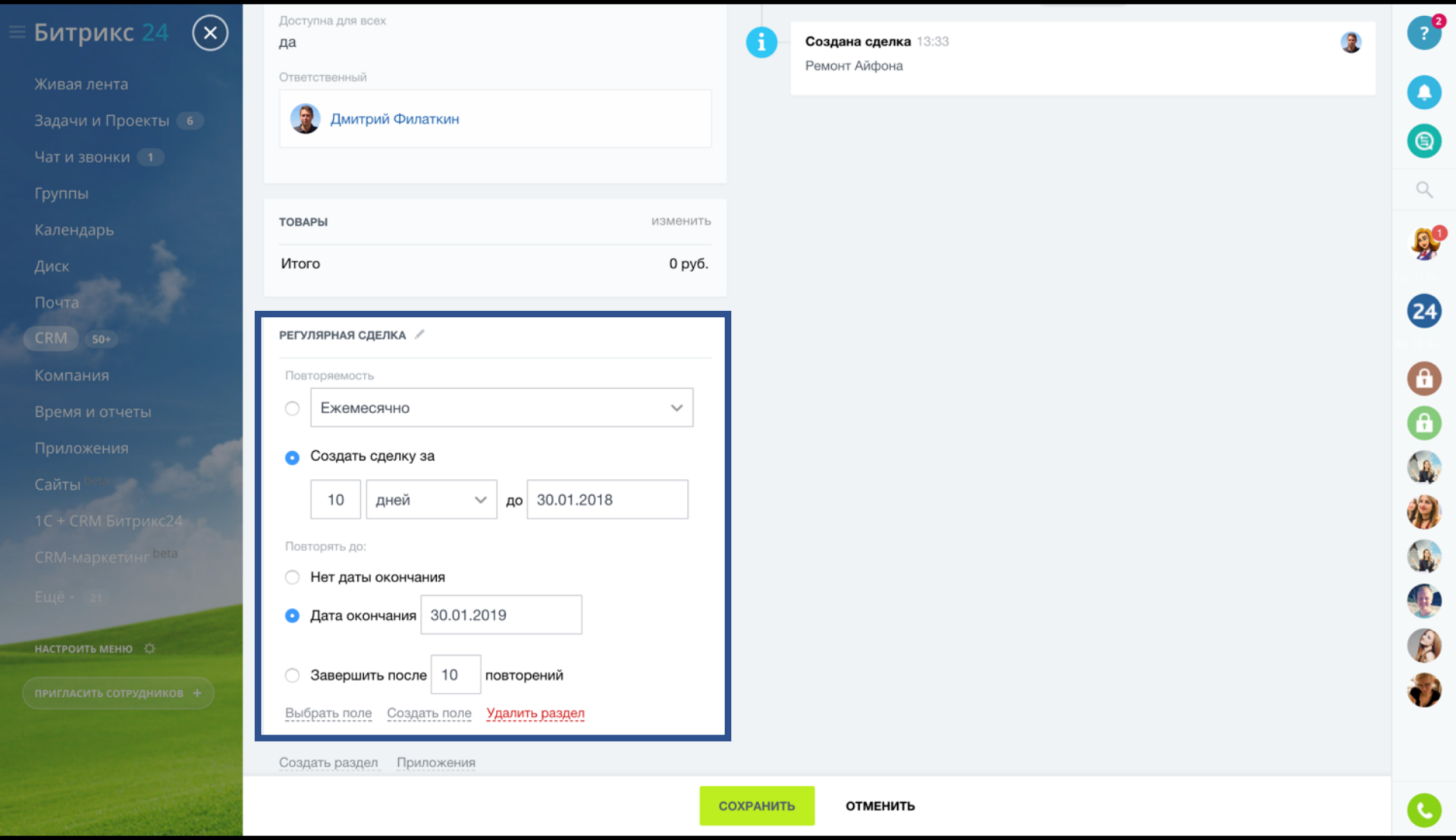
продавайте клиентам снова

1. Завершили сделку? Запланируйте повторную продажу в Битрикс24 через заданное время.
2. CRM создаст повторную сделку и предложит связаться с клиентом снова, запустит рекламу.
3. CRM покажет – сколько вы зарабатываете на первых и повторных продажах.

Автоматизация повторных продаж



Регулярная сделка



1С·БИТРИКС

Правило №7

Автоматизируйте аналитику

превращайте слабые места в сильные

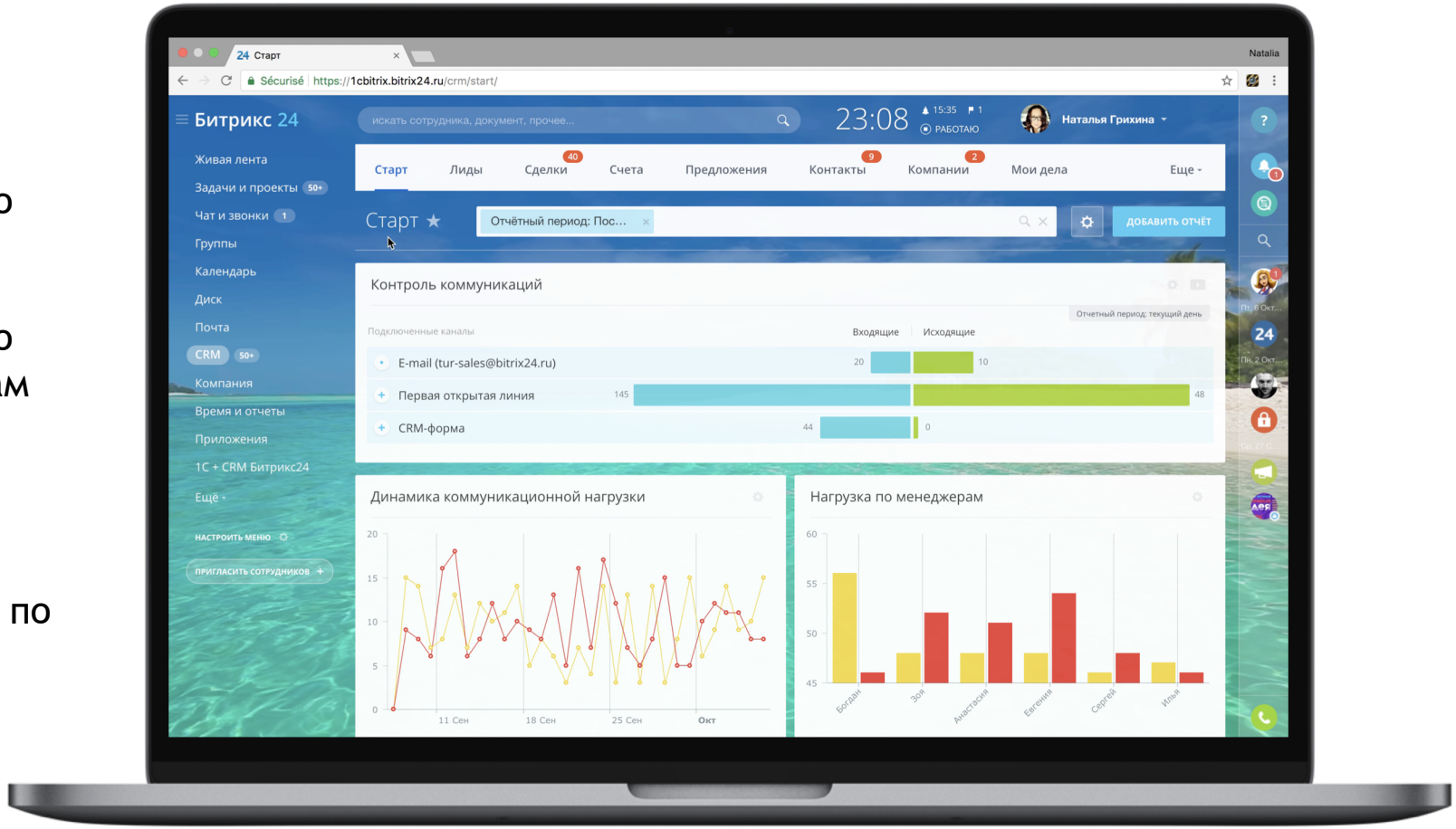
СтартCRM

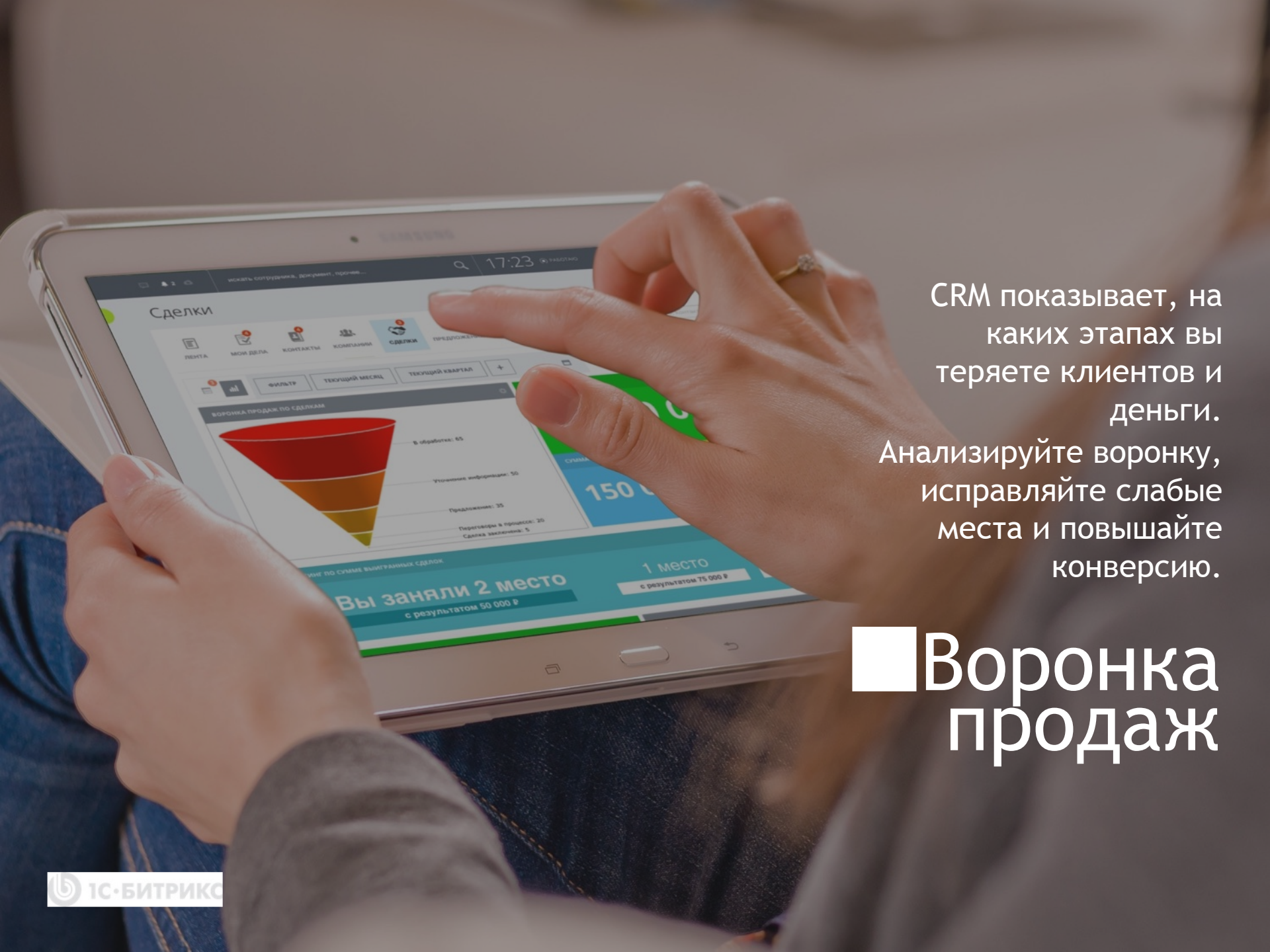
Нагрузка по каналам

Нагрузка по менеджерам

Новые клиенты

Статистика по счетчикам





CRM показывает, на каких этапах вы теряете клиентов и деньги.

Анализируйте воронку, исправляйте слабые места и повышайте конверсию.

Воронка продаж

1С·БИТРИКС

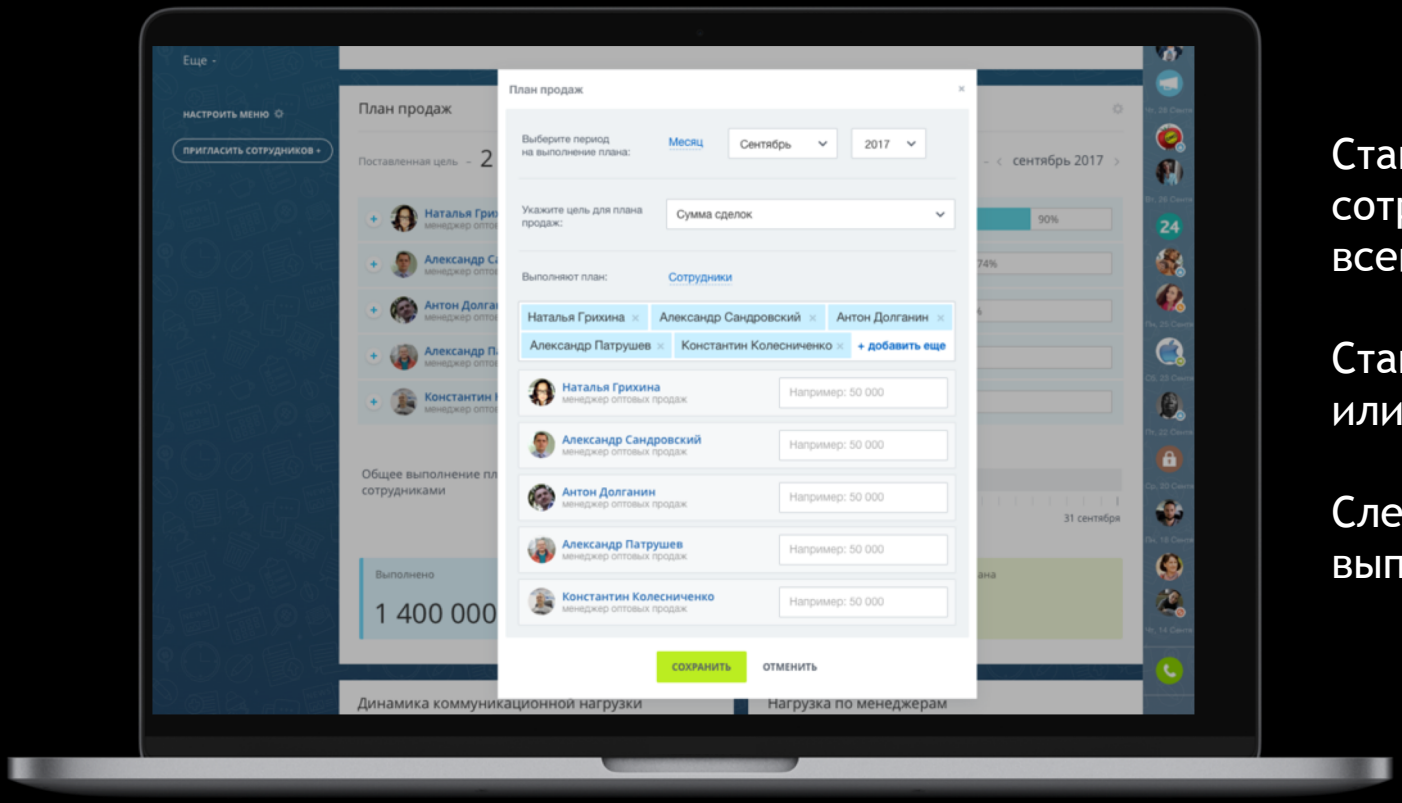
Отчеты в открытых линиях

Оценивайте качество и скорость работы с клиентами:

время ответа
оценки клиентов
и т.д.

1С·БИТРИКС

План продаж



Ставьте цель каждому сотруднику, отделу или всей компании

Ставьте план по деньгам или количеству сделок

Следите за скоростью выполнения плана

компаний создали свой Битрикс24

3 000 000

Малый бизнес

Агентства и бизнес-школы

Розничная торговля

B2B продажи

Сфера услуг

Предприятия

Битрикс24 Enterprise

РОСАТОМ

РОСЭНЕРГОАТОМ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ДИВИЗИОН РОСАТОМА

РОСКОСМОС

НЛМК

ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС БАНК

ВТБ Капитал
УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ

СВЯЗНОЙ

TUI

ГЕМОТЕСТ
МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

zetta

Министерство
экономического развития
Российской Федерации

Сколько стоит?

Проект	Проект+	Команда	Компания
	Популярный		
для небольших компаний и начинающего бизнеса	для тех, кто ведет активные продажи	для тех, кто автоматизирует бизнес-процессы	для тех, кто контролирует эффективность работы
12 / 5 Гб	24 / 24 Гб	50 / 100 Гб	∞ / ∞
Бесплатно	1190 руб./мес.	5990 руб./мес.	11990 руб./мес.

Новый тариф CRM+ всего за 2990 р/мес
Все возможности CRM для 6 сотрудников

Обсудим? ☺

bitrix24.ru

Создайте свой Битрикс24 прямо сейчас ☺

Баранова Светлана, Jetmix

1С·БИТРИКС