

Как работать с потенциальными клиентами?

Учет потенциальных клиентов подходит не для всех компаний. Если вы уже решили вести учет потенциальных клиентов в CRM системе, то можете перейти к следующему абзацу. Если нет – то пожалуйста обратитесь ко второй главе руководства «Быстрый старт с SugarCRM». Прочитав вторую главу этого руководства, вы легко сможете разрешить сомнения относительно учета потенциальных клиентов в вашей компании.

Регистрация обращения потенциального клиента

Итак, человек обратился в вашу компанию, проявил интерес к вашим продуктам или услугам. Основная задача менеджера по продажам – определить, действительно ли обратившийся человек представляет собой потенциального клиента. Для этого вы должны получить о нем максимум информации. Все, что вы знаете о потенциальном клиенте, следует немедленно занести в систему.

Чтобы зарегистрировать обращение в компанию потенциального клиента зайдите в раздел «Предварит. контакты». В меню слева нажмите «Создать предварит. контакт».

Заполните обязательное поле «Фамилия». Не забудьте внести контактные данные человека. Подойдет любой из телефонов (сотовый, рабочий) и адрес электронной почты. Обязательно узнайте в какой компании работает человек и какую должность занимает.

В поле «Источник предв. контакта» выберите способ, с помощью которого человек связался с компанией или компания связалась с человеком сама. Учет источников потенциальных клиентов очень важен для компании. С этой информацией руководители смогут легко оценить эффективность используемых каналов продаж.

В поле «Статус» выберите текущее состояние потенциального клиента.

Если вы знаете, чем именно заинтересовался потенциальный клиент, то внесите эту информацию в поле «Описание». Например: интересуются формой Adidas для футбольной команды.

После того, как вы внесли всю известную информацию, нажмите кнопку «Сохранить».

Вы можете зарегистрировать потенциального клиента на форме быстрого добавления. Форма быстрого добавления предварительных контактов расположена на странице «Предварительные контакты» слева под меню.

Меню

- Маркетинг
- Предварит. контакты

Меню

Создать предв. контакт

Информация о предварительном контакте

Имя: Павел

Фамилия: * Кураев

Название клиента: Любимый клиент

Источник предв. контакта: Спец.выставка

Статус: Новый

Описание

Описание: Заинтересовала новая форма
Возможен заказ:
24 формы+кроссовки

Новый предв. контакт

Имя:

Фамилия: *

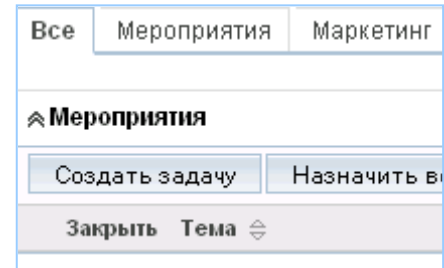
Выявление интереса у потенциального клиента

Чтобы выявить интерес у потенциального клиента действуйте согласно правилам продаж, которые установлены в вашей компании. Если в процессе выявления интереса вы планируете звонки и встречи, то стоит обязательно занести их в SugarCRM. Для этого воспользуйтесь панелью «Мероприятия» на странице просмотра предварительного контакта. О том как планировать звонки и встречи вы можете узнать из инструкций **«Как запланировать встречу?»** и **«Как запланировать звонок?»**.

В процессе общения с потенциальным клиентом вы наверняка получите новую важную информацию. Обязательно вносите ее в систему! Ведь чем больше вы знаете о своем потенциальном клиенте, тем выше вероятность продажи!

В процессе общения с потенциальным клиентом вы должны определить: стоит работать с ним дальше или лучше не тратить время на бесперспективного клиента.

Если в процессе общения вы выяснили, что человек на самом деле не является вашим потенциальным клиентом, то измените его статус на «Мертвый» на странице редактирования. Обязательно внесите причину отказа в поле «Описание». Информация об отказах потенциальных клиентов не менее важна, чем информация о заключенных с клиентами сделках! После всех изменений нажмите кнопку «Сохранить».



Преобразование предварительного контакта

Если отношения с потенциальным клиентом развиваются и вы готовы сделать ему коммерческое предложение, то запись «Предварительный контакт» необходимо преобразовать в записи «Контрагент», «Контактное лицо» и «Сделка». Для этого нажмите кнопку «Преобразовать предв. контакт» на странице просмотра потенциального клиента.

На странице преобразования вы можете заполнить данные для всех трех автоматически создаваемых записей: «Контактного лица», «Контрагента» и «Сделки». Чтобы увидеть соответствующие формы отметьте галочками «Создать контрагента» и «Создать сделку».

После того как вы нажмете кнопку «Сохранить» система автоматически изменит статус потенциального клиента на «Преобразован» и создаст записи «Контактное лицо», «Контрагент» и «Сделка». После преобразования не изменяйте запись «Предварительный контакт»! Работайте только с новыми записями: «Контакт», «Контрагент» и «Сделка».

О том как работать с «Контактами» и «Контрагентами» вы узнаете, прочитав инструкцию **«Как работать с контрагентами и контактными лицами?»**. Подробности работы со сделками вы найдете в инструкции **«Как вести сделку (заказ, продажу)?»**.

