

Warsztaty CRM (9 grudzień 2015)

Temat: Optymalizacja działań i zapisów w CRM. Przedstawienie problemów dot. zapisów w CRM na jakie napotykają handlowcy w codziennej pracy z CRM (burza mózgów). Omówienie najczęstszych błędów w zapisach w CRM. *(na zielono ustalenia, na czerwono do zastanowienia się na następnych warsztatach).*

Do zastanowienia: W **Podmiocie** w polu **Uwagi** w zakładce **Dane podstawowe** handlowiec pod określonym opisem działalności Klienta, może umieścić informację o rozpoznaniu Klienta.

1. Oferty:

Ustalenia:

Od 1 stycznia 2016 zostanie przygotowany nowy szablon oferty dot. urządzeń (MZ)

Przy sporządzaniu ofert na kilka pozycji w kilku nakładach, wskazane przygotowywanie zamiast jednej oferty kilku ofert dla każdej pozycji.

Zmiana w szablonie ofert określenia Nabywca na Odbiorca oraz Sprzedawca na Dostawca (MO)

2. Wyceny:

Brak uwag i sugestii zmian.

3. Wdrożenia:

1) Zakładanie wdrożenia w przypadku wpłynięcia zamówienia od Klientów na nowy towar.

Przykłady:

PZ-1FB6-0000023340 Nowe wdrożenie. Cena najprawdopodobniej ustalona telefonicznie. Czy to jest poprawnie? Czy są stałe uwagi dot. nowego towaru w Subiekt? *Tak, powinno być założone nowe wdrożenie, brakuje jednak informacji w adnotacji o zaoferowanych warunkach sprzedaży lub oferty oraz nie zostały przesłane uwagi do BOK, z czego można wnioskować, że to jest sprzedaż jednorazowa i taka informacja również powinna się znaleźć w adnotacjach. Błąd w określeniu skrótu towaru.*

PZ-1FB6-0000024005 Nowe wdrożenie. Aktualizacja ceny sprzedawanego towaru czy wdrożenie na nowy towar? *Prawidłowo, brak historii sprzedaży w aktualnym programie sprzedażowym.*

Ustalenia: Jeżeli wpłynie zamówienie na nowy towar (np. po ustaleniach prowadzonych telefonicznie czy na spotkaniu) należy założyć nowe wdrożenie zgodnie z wytycznymi dot. wdrożeń.

2) Są Klienci, którzy przed każdym zamówieniem składają zapytanie o cenę i handlowiec przedstawia nową ofertę, na towar, który był już sprzedawany. Zastanowić się jak poprawnie umieszczać informację w CRM.

Przykłady różnych zapisów:

PZ-1FB6-0000023049 Wdrożenie założone i zamknięte pozytywnie w sierpniu br. po złożeniu zamówienia. Ponownie otwarte w listopadzie i złożona nowa oferta na to samo. Zamknięte z datą sierpniową. *Prawidłowo, z tym, że nie powinny być zmieniane żadne daty.*

PZ-1FB6-0000018298 Wdrożenie założone i zamknięte pozytywnie w kwietniu br. po złożeniu zamówienia. Ponownie otwarte w listopadzie po wpłynięciu zamówienia, złożona oferta i zamknięte ponownie pozytywnie w listopadzie. *Nieprawidłowo, wdrożenie jest zamykane pozytywnie każdorazowo przy sprzedaży.*

PZ-1FB6-0000023950 Nowe wdrożenie. Aktualizacja ceny i warunków sprzedaży. *Nieprawidłowo, towar nie jest nowym towarem dla Klienta, nie powinno być założone nowe wdrożenie.*

Ustalenia: Nie należy zakładać nowego wdrożenia w wyżej wymienionym przypadku. Nie należy zmieniać dat (dodania, zamknięcia, rozpoczęcia i terminu) w zamkniętym wdrożeniu dotyczącym danego towaru.

Należy:

- umieścić adnotację o podjętych działaniach w zamkniętym wdrożeniu dot. danego towaru, dołączyć ofertę (jeżeli została złożona) oraz jeżeli jest potrzeba kontaktu z Klientem ustawić Przypomnienie

- lub jeżeli brak wdrożenia dot. danego towaru należy umieścić adnotację w zadaniu Kontakt z Klientem, dołączyć ofertę (jeżeli została złożona)

3) W przypadku zmiany surowca – nowe wdrożenie czy adnotacje w starym wdrożeniu?

Przykład:

PZ-1FB6-0000024011 Klient zmienił surowiec

Ustalenia:

W przypadku zmiany surowca należy założyć nowe wdrożenie.

4) Zapytanie o cenę na nowy towar

Przykład:

PZ-1FB6-0000024004 Przekazanie podmiotu (klient nieaktywny) Nie otworzone nowe wdrożenie, tylko podpisane informację pod notatkę. **Nieprawidłowo, powinno być założone nowe wdrożenie**

Ustalenia: W przypadku zapytania o cenę na nowy towar (nie ma historii sprzedaży w aktualnym programie sprzedażowym) należy założyć nowe wdrożenie

5) Umieszczanie pod jednym wdrożeniem działań handlowych dot. różnych towarów handlowych.

Przykłady:

PZ-1FB6-0000023957 Wdrożenie na etykiety i kalkę. Czy na kalkę Resin CX 55 powinno być otwarte nowe wdrożenie? **Nie, jeżeli w zakładce Wdrożenie zostanie określony Rodzaj: Etykiety + taśmy barwiące**

PZ-1FB6-0000023931 Wdrożenie na drukarkę zakończone pozytywnie, mimo braku sprzedaży drukarki? Zostały sprzedane etykiety z nadrukiem. Czy to jest poprawne? **Nie, wdrożenie powinno być zakończone negatywnie a na etykiety z nadrukiem otworzone nowe wdrożenie**

6) Błędy pojedyncze (część można wychwycić kontrolą krzyżową poprzez filtry)

7) Wdrożenia z datą dodania 2011. Nieskuteczne działania handlowe.