

Podsumowanie warsztatów CRM (24 października 2017)

Tematy:

1. Optymalizacja działań i zapisów w CRM.
2. Przedstawienie problemów dot. zapisów w CRM na jakie napotykają handlowcy w codziennej pracy z CRM (burza mózgów).
3. Omówienie najczęstszych błędów w zapisach w CRM.

1. Optymalizacja działań i zapisów w CRM:

Zgłoszone propozycje:

1.1. Dołączanie złożonego maila z załącznikami od Klienta do CRM

Rozwiązanie dotychczas stosowane: Treść maila kopiowana do adnotacji w Zadaniu, załączniki dołączane w Powiązaniach/Działaniach do Zadania

Propozycja: Zapisać maila wraz z załącznikami jako plik (.msg) i dołączyć do Zadania w Powiązaniach/Działaniach w adnotacjach wpisując jedynie skopiowaną nazwę pliku. W przypadku maili niezłożonych stosować dotychczasowe rozwiązanie. – [propozycja przyjęta](#)

1.2. Rozpatrzenie prośby o zmianę terminu płatności dla stałego Klienta w notatce, rodzaj: Windykacje

Rozwiązanie dotychczas stosowane: Prośba o zmianę terminu płatności dla stałego Klienta wysyłana przez opiekuna firmy mailem do przełożonego. Zgoda lub odrzucenie prośby wysyłane przez przełożonego do opiekuna firmy mailem. Informacja o zmianie terminu płatności wysyłana przez opiekuna do pracownika BOK mailem. Zmiana w programie sprzedażowym dokonywana przez pracownika BOK na podstawie informacji zawartej w mailu.

Propozycja: Opiekun firmy zamieszcza prośbę o zmianę terminu płatności w adnotacjach w notatce Windykacje powiązanej z danym Podmiotem. Przełożony wyraża/nie wyraża zgodę na zmianę terminu płatności również w adnotacjach w notatce Windykacje i wysyła powiadomienie do pracowników BOK. Zmiana w programie sprzedażowym dokonywana jest przez pracownika BOK na podstawie informacji zawartej w notatce Windykacje – [propozycja przyjęta](#).

1.3. Zamieszczanie uwag stałych dot. współpracy z Klientem w notatce, rodzaj: Uwagi stałe

Rozwiązanie dotychczas stosowane: Uwagi stałe dot. współpracy z Klientem przesyłane są przez Opiekuna firmy mailem do pracownika BOK, który wpisuje je do programu sprzedażowego.

Propozycja: Uwagi stałe wpisywane są przez Opiekuna firmy w adnotacjach do notatki, rodzaj: Uwagi stałe połączonej z danym Podmiotem. Opiekun po wpisaniu uwag wysyła powiadomienie do pracowników BOK. Pracownik BOK wpisuje uwagi stałe do programu sprzedażowego – [propozycja do rozpatrzenia, po konsultacji z pracownikami BOK](#).

2. Przedstawienie problemów dot. zapisów w CRM na jakie napotykają handlowcy w codziennej pracy z CRM (burza mózgów).

- Przedstawione problemy rozwiązywane na bieżąco

3. Omówienie najczęstszych błędów z zapisach CRM

- 3.1. **Terminy:** Zwrócono uwagę na niestosowanie się do wytycznych dot. Terminów. W 50% terminów z miesiąca października br. nie zastosowano wytycznej „Po powrocie ze spotkania należy niezwłocznie zamknąć Termin pozytywnie i w odpowiedniej, dołączonej do Terminu notatce/zadaniu (w polu: adnotacje) umieścić informacje uzyskane na spotkaniu oraz personalia osób, które obecne były na spotkaniu.” W wielu przypadkach brakowało określenia celu spotkania, który zg. z wytycznymi powinien być wpisany w polu: Szczegóły. Ustalenia: Handlowcy zostali pouczeni. Do końca października br. należy uzupełnić zamknięte pozytywnie Terminy

- 3.2. **Wdrożenia otwarte:** Zwrócono uwagę, że sporo wdrożeń otwartych jest „po terminie” (25%) oraz kilka wdrożeń ma datę dodania wdrożenia przed 2016 rokiem. Ustalenia: Przypominano, że premia CRM zg. z regulaminem wynagradzania przyznawana jest m.in. za terminowe wykonywanie powierzonych zadań. Handlowcy, którzy prowadzą wdrożenia z datą dodania przed 2016 rokiem zobowiązani są do kontaktu z Klientem i podjęciu decyzji o zamknięciu wdrożenia lub odłożeniu – zg. z wytycznymi dot. Wdrożeń.
- 3.3. **Wdrożenia zamknięte negatywnie:** Zwrócono uwagę na często powtarzającą się praktykę zamykania wdrożeń negatywnie bez określenia w adnotacji przyczyny zamknięcia negatywnego – co jest niezgodne z wytycznymi dot. Wdrożeń. Handlowcy pouczeni
- 3.4. **Oferty:** Zwrócono uwagę na niestosowanie się do wytycznych dot. Ofert, umieszczanie w jednym wariancie kilku formatów w kilku nakładach. Handlowcy pouczeni.

Sporządziła: Katarzyna Obłaza