

Podsumowanie warsztatów CRM (27 września 2021)

Tematy:

1. Optymalizacja działań i zapisów w CRM – uwagi dot. wytycznych
2. Przedstawienie problemów dot. zapisów w CRM na jakie napotykają handlowcy w codziennej pracy z CRM
3. Omówienie najczęstszych błędów w zapisach w CRM.

1. Optymalizacja działań i zapisów w CRM – uwagi dot. wytycznych:

1.1. Ustalenia (uwagi stałe) dotyczące stałej współpracy z klientem. Przypomniano wytyczne dotyczące ustaleń dot. stałej współpracy z klientem: PZ-CFB6-0000028277. Osobą odpowiedzialną za przekazanie do pracownika BOK ustaleń dot. stałej współpracy z Klientem jest Opiekun Klienta. **Forma przesyłania ustaleń (uwag stałych) - mail.*** Osobą odpowiedzialną za zapis, zgodnie z szablonem, w programie sprzedażowym jest pracownik BOK.

Ustalenia zostały podzielone na grupy:

1. Ustalenia cenowe - uwagi dotyczące ustalonych warunków cenowych na **stały** asortyment odbierany przez Klienta, ważne przez okres roku (wyjątek zapis: I ceny - ważne bezterminowo). **Dopuszcza się w przypadku jednorazowej sprzedaży do danego klienta (głowica, usługa serwisowa, oprogramowanie, drukarka, itp. zapis: „Ceny konsultować z Opiekunem”, natomiast nie dopuszcza się braku zapisu.***
Zapis uwag cenowych zgodnie z szablonem określonym w wytycznych.
2. Warunki dostaw, ważne przez okres roku - uwagi dot. dostaw i transportu, np. kto pokrywa koszty transportu i pod jakimi warunkami, adresy dostaw i inne,
3. Umowy (patrz wytyczne: PZ-CFB6-0000010343)
4. Uwagi pozostałe - inne istotne uwagi stałe ustalone przez Opiekuna, które nie dotyczą powyższych (np. adres do korespondencji, itp.)
5. Ustalenia serwisowe - uwagi dotyczące ustalonych warunków serwisowania urządzeń

W programie CRM ustalenia z Klientem dostępne są w zakładce Subjekt

**zaktualizowano wytyczne o tekst zaznaczony „na zielono”*

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. **Oferty:** W związku z nagminnym wysyłaniem do Klientów cen w treści maila i niemożliwością znalezienia oferty w CRM, podczas nieobecności opiekuna, zwrócono uwagę na niestosowanie się do wytycznych dot. wysyłanych ofert do klientów PZ-CFB6-0000026863. Oferty handlowe do klientów należy sporządzać korzystając z szablonu CRM i wysyłać do klientów jako załącznik .pdf. Ofertę należy powiązać z Wdrożeniem lub w przypadku aktualizacji cen z Podmiotem. W treści maila można wysyłać jedynie ceny orientacyjne, nie stanowiące oferty handlowej. W takim przypadku treść maila należy skopiować do adnotacji w otwartym Wdrożeniu, notatce lub zadaniu, dotyczącym działania handlowego.

Sporządziła: Katarzyna Obłaza