



ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ РАБОТЫ НА ДС

РИЦ 351, Псков
Бартева Ирина
исполнительный
директор
т. 89212164106

БЫТЬ ПОЛЕЗНЫМ КЛИЕНТУ, БЫТЬ ПРОАКТИВНЫМ, ПРИНЕСТИ ПОЛЬЗУ КОМПАНИИ

«Чем полезнее вы, тем
приятнее клиент».

- AJ Saleem, академический
директор, Suprex Tutor
Houston

ЦЕЛИ ПЛАНОВЫХ КОНТАКТОВ ПОДЕЛИЛИ НА КЛЮЧЕВЫЕ ЦИКЛИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ И ДОП. РАБОТЫ



Этапы работы с Клиентом

- 1) Прием Клиента в отдел Дистанционного сервиса (разовый этап для ПМ)
- 2) Знакомство с ответственным пользователем/пользователями/расширение контакта
- 3) Сверка функциональной карты Клиента
- 4) Вовлечение Клиента/пользователей/ЛПР в стандартный сервис РИЦ
- 5) Вовлечение Клиента/пользователей/ЛПР в систему КонсультантПлюс
- 6) Получение обратной связи от Клиента/пользователей/ЛПР по использованию нашего сервиса и системы
- 7) Контакт с ЛПР/руководителем/ЛВР (для ПМ)

2 ЭТАП: ЗНАКОМСТВО С ОТВЕТСТВЕННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ/ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ/РАСШИРЕНИЕ КОНТАКТА

Цель: согласовать взаимодействие с подключившимся клиентом/новым КЛ

Шаги/задачи:

1. представить себя, компанию
2. установить и развить контакт с клиентом
3. проинформировать о ДС
4. проинформировать о сервисных услугах
5. провести диагностику потребностей и заключить договорённости на использование доп.услуг
6. договориться о формате дальнейших контактов



ЭТАП 5. ВОВЛЕЧЕНИЕ В СИСТЕМУ КОНСУЛЬТАНТПЛЮС/ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ

Цель звонка: обеспечить клиенту удобное и эффективное использование системы

Шаги:

1. Завести Клиента в систему

2. **Продемонстрировать на инфоповоде** возможности работы в системе (поиск альтернативным способом, возможность поставить на контроль, пометить маркером, получить доп. информацию....). Каждый раз акцент на чем-то конкретном.

3. **Провести диагностику клиента** на предмет использования системы в принципе, удобства работы с системой, лояльности клиента к системе, знания того или иного функционала

4. При обнаружении неэффективной работы клиента с системой **предпринять следующие действия:**

- получить согласие на обучение по работе с К+
- провести профилактику использования других источников информации (отстроиться от конкурентов)
- согласовать использование необходимых доп.услуг
- устранить риск отключения и получения несвоевременной оплаты

Этапы по вовлечению в сервис или систему – основные этапы, используются регулярно в каждый звонок, но не реже одного раза в месяц



Тип сегмента	Сегмент	Дата входа в сегм...
Категория клиента	Категория "С"	12.08.2015 12:00:58
Обученность клиента (стандарт)	Базовое	29.06.2020
Штат Сотрудников	Средний по штату (нижний сег до 30)	02.03.2020 11:18:52
Лояльность	Желтый	16.04.2018
Сервис-РИЦ	Обслуживаемые клиенты	01.11.2018
Бюджет закладывают в		
Вид К+	Коммерческий	27.09.2012 10:05:46
Необходимость контакта с клиентом НСС		
Новый / постоянный клиент	Постоянный клиент	01.01.2013
По отношению к конкуренту	Параллельные клиенты	29.05.2017
По отношению к участию в закупках	поставщик	28.02.2020 9:41:17
По отношению к участию в судах		
Потенциал продаж		
Проблемность клиента	Лояльный	27.11.2018
Разрешенный статус	Коммерческий	01.01.2013
Режим налогообложения	ОСНО (коммерческий)	29.11.2019 9:55:43
Результат Аудита		
Рекомендуемый комплект систем		
Сумма ИО по Плательщику	Мелкий по сумме счета	27.11.2018
Сумма ИО по ТО	Нулевой	27.11.2018
Транспорт в организации	Грузовой	29.11.2019 9:55:29

ЭЛЕМЕНТЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ КАРТЫ В ВЭ

РИЦ351 - [ООО "ЦПИ Консультант"] - [Алексеева_1] - "Восточный Экспресс"

Система Агенты Сервис Окна Справка

★ 🏠 👤 📅 📊 ✉️ 📄
Проводник рабочего ре... Клиенты Поступление денег История звонков Напоминания и оповещ... Отчет по контактам с к... 158595186 - ОБЩЕСТВ...
📄 📄 📄 📄
Преискурант документы Преискурант Документ - ... Преискурант Документ - ... 42724826 - Государств...

42724826 - Государственное автономное учреждение Псковской области "Дирекция спортивных сооружений"

Избранное: 🌟
👤 Контактные лица ✕
📄 Основная информация ✕
📄 Поручения и работы ✕
📄 Сведения о клиенте ✕
📄 История звонков ✕
📄 VIP и Спец программы ✕

Состояние клиента: Группа статуса:
 Процент заполнения: Статус:
🔍 - Только показатели статуса "Готов к продаже"

- Разделы:
- 🏠 Клиент
 - 📊 Показатели
 - 📄 Сегментация
 - 📄 Расчеты
 - 👤 Контактные лица
 - 👤 Группа клиентов
 - 📄 Сведения о клиенте
 - 📄 Поручения и работы
 - 📄 Обслуживание
 - 👤 Конкуренты
 - 📄 Дистрибутивы, товары и ус...
 - 📄 Документы

Показатель	Значение	Актуален	Дата актуа...	Актуален до	Пользователь
Наименование	Государственное автономное учреждение Псковской области "Ди...	<input checked="" type="checkbox"/>	17.08.2020		Егорова Мария Анатольевна
ИНН	6037005253	<input type="checkbox"/>			
Адрес фактический	180559, Псковская обл., Псковский р-н, д. Борисовичи, ул. Балтий...	<input type="checkbox"/>			
Руководитель	Штылин Иван Викторович	<input type="checkbox"/>	05.03.2020	03.06.2020	Алексеева Оксана Александровна
Телефоны руководителя	7(8112)59-00-51	<input type="checkbox"/>	05.03.2020	03.06.2020	Алексеева Оксана Александровна
Главный бухгалтер	Бондарчук Кристина Викторовна	<input type="checkbox"/>	17.03.2020	15.06.2020	Алексеева Оксана Александровна
Телефоны гл. бухгалтера	7(8112)59-00-52	<input type="checkbox"/>	17.03.2020	15.06.2020	Алексеева Оксана Александровна
Праздники клиента		<input type="checkbox"/>			
Примерная численность сотрудников	Средний по штату (нижний сег до 30)	<input checked="" type="checkbox"/>	23.06.2020	23.06.2021	Александрова Татьяна Федоровна
Дата последнего пополнения	"2020-09-18 13:04:00"	<input checked="" type="checkbox"/>	17.08.2020		Егорова Мария Анатольевна
Когда закладывают бюджет на следующий год		<input type="checkbox"/>			
Тип деятельности	Деятельность по организации отдыха и развлечений, культуры и ...	<input checked="" type="checkbox"/>	23.06.2020	23.06.2021	Александрова Татьяна Федоровна
Есть ли транспорт		<input type="checkbox"/>			
Участвуют ли в закупках	заказчик	<input checked="" type="checkbox"/>	23.06.2020	23.06.2021	Александрова Татьяна Федоровна
Участие в судах	Гражданские	<input checked="" type="checkbox"/>	23.06.2020	23.06.2021	Александрова Татьяна Федоровна
Конкуренты	Электронная отчетность	<input type="checkbox"/>	23.01.2019	23.01.2020	Смоленцева Виктория Владимировна
Штат бухгалтеров	3	<input checked="" type="checkbox"/>	10.06.2020	07.12.2020	Егорова Мария Анатольевна
Штат юристов	1	<input checked="" type="checkbox"/>	05.06.2020	02.12.2020	Александрова Татьяна Федоровна
Штат кадровых специалистов		<input type="checkbox"/>			
Штат закупщиков		<input type="checkbox"/>			
Штат специалистов по охране труда		<input checked="" type="checkbox"/>	14.09.2020	13.12.2020	Егорова Мария Анатольевна
Сумма долга		<input checked="" type="checkbox"/>	17.08.2020		Егорова Мария Анатольевна
Глубина долга	0	<input checked="" type="checkbox"/>	17.08.2020		Егорова Мария Анатольевна
Схема Принятия Решений		<input type="checkbox"/>			
Критерии выбора поставщика СПС	Не хватало документов в Госфинансах. Юрист Максимова всегда ...	<input checked="" type="checkbox"/>	26.06.2020	26.06.2021	Александрова Татьяна Федоровна

Вырезать Копировать Вставить

Выделить Изменить размер Повернуть

Буфер обмена Изображение

Инструменты: Кисти, Контуры, Заливка, Толщина

Цвета: Цвет 1, Цвет 2, Цвета

Изменение цветов

- Основное
- Характеристики
- История
- Показатели
- Пользование и потребности
- Места установки и СТИУСы
- Проблемы и задания
- Сегментация
- Поздравления
- Работы
- Обучение и образовательные услуги
- Личный кабинет
- Доп. информация
- Источники информации
- История звонков
- Сведения о конт. лице
- Листы согласования
- Вложения

Петракова Светлана Викторовна

Личность: Петракова Светлана Викторовна

Клиент: ООО ТП "Мебель"

Дата начала работы: 01.10.2012

Должность: Главный бухгалтер

Подразделение:

Комплект: ОВ: SKBO646479

Контактные данные

Тип	Контакт	Регион	Любимый	Нежелательно
Телефон рабочий	7(8112)56-14-55		☆	
Телефон рабочий	7(8112)56-14-81		☆	
Сотовый личный	7(911)362-16-89		☆	
Сотовый личный	7(8112)56-22-71		☆	
E-Mail личный	petrakova_1967@mail.ru		☆	
E-Mail личный	tpmebel@inbox.ru		☆	

Примечание:

Без отчества

Пользователь К+

Группа характеристик:

Характеристика:

Нужен онлайн-доступ

Ответственный за КИП

Есть контакт

Принимает решения

Противник

Ключевой пользователь

Ответственный за К+

Комментарий:

Профиль: Бухгалтерия и кадры

Контактное лицо [Петракова Светлана Викторовна]

- Основное**
- Характеристики**
- История**
- Показатели**
- Пользование и потребности**
- Места установки и СтУСы**
- Проблемы и задания**
- Сегментация**
- Поздравления**
- Работы**
- Обучение и образовательные услуги**
- Личный кабинет**
- Доп. информация**
- Источники информации**
- История звонков**
- Сведения о конт. лице**
- Листы согласования**
- Вложения**

Статус подписки: Доступ к личному кабинету

Причина отписки:

Основной email:

Дополнительные email'ы:

Интересы

- (Бух) Зарплатные вопросы.
- (Бух) Контроль движения и содержания первичной документации, такой как оборотно-сальдовые ведомо
- (Бух) Оптимизация налоговых отчислений.
- (Бух) Подготовка и сдача отчетности в различные органы, при этом соблюдение сроков, подача неискже
- (Бух) Проведение операций экспорта и импорта.
- (Бух) Учетная политика: составление, изменение, дополнение, применение.
- (Закуп) Обеспечение документального сопровождения сделки.
- (Закуп) Поиск поставщиков, изучение новых предложений, подготовка для руководства обоснованных п
- (Закуп) Обработка результатов закупки и заключение контракта.
- (Закуп) Проведение переговоров с поставщиками и согласование условий поставки с непосредственным р
- (Закуп) Проверка качества предоставленных товаров, работ, услуг.
- (Кадр) Охрана труда / Пожарная безопасность
- (Кадр) Изучение причины увольнения персонала
- (Кадр) Ответственный за отпуска сотрудников, контроль составление, соблюдение графиков отпусков.
- (Кадр) Оформление карточки пенсионного страхования и иных документов для начисления пенсий, льгот,
- (Кадр) Подготовка, выдача справок о настоящей и прошлой трудовой деятельности работников

Роли сотрудника

Контактное лицо [Петракова Светлана Викторовна]



- Основное
- Характеристики
- История
- Показатели
- Пользование и потребности
- Места установки и СтыУСы
- Проблемы и задания
- Сегментация
- Поздравления
- Работы
- Обучение и образовательные услуги
- Личный кабинет
- Доп. информация
- Источники информации
- История звонков
- Сведения о конт. лице**
- Листы согласования
- Вложения

Группа статуса: Сотрудничество К+
 Статус:
 Процент заполнения: 40,00

- Только показатели статуса "Готов к работе"

Показатель	Значение	Актуален	Дата актуа...	Актуален до	Пользове
Фамилия	Петракова	<input type="checkbox"/>			
Имя	Светлана	<input type="checkbox"/>			
Отчество	Викторовна	<input type="checkbox"/>			
Телефоны контактного лица	7(8112)56-14-55, 7(8112)56-14-81, 7(911)362-16-89, 7(8112)56-22-71	<input checked="" type="checkbox"/>	27.07.2020		-
Рубрики КЛ	(Бух)Подготовка и сдача отчетности в различные органы, при этом соблюдение сроков, подача неискаженных данных., (Бух)Учетная ...	<input checked="" type="checkbox"/>	27.07.2020	23.01.2021	-



Этапы можно и
нужно
совмещать

ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ КПП



СЕССИЯ ОБЗВОНКИ/ КАМПАНИЯ ПО РАБОТАМ

Оператор: Егорова М.А. | НД работ: Обслуживание, Дистанционный Сервис_Обзвонка, "Обзвонка по кампании" | Период: 17.09.2020

Информация о контакте

Основное |
 Документы |
 Дистрибутивы |
 Сегментация |
 Горячая линия |
 Поручения и работы |
 Контактная информация |
 Контактные лица |
 Сведения о клиенте

Цель и ПРИЗ |
 Проблемы и задания |
 Обучение и образовательные услуги |
 Конкуренты |
 Инструменты |
 Поздравления |
 Личный кабинет |
 Основная информация

Цель контакта

Контактные лица:
Савельева С.В.

- 1) Какие новшества офлайн-новшества весны
- 2) Что именно демонстрировали/презентовали Презентовала Калькуляторы, Проверку ссылок, Маркеры, Блок напоминания в профиле Универ. для БО
- 3) С заходом в систему или нет (с указанием причины, если без)
- 4) Итоги (реакция Клиента, договоренности)

Понравились. Письма госорганов читает. Новшества будут полезны.

ПРИЗ	Тип	Состояние	Вела...	Работа завершена	Внеп...	Комментарий	Результат:
Большая задержка платежа	Динамическ...	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Смена ключевого пользователя	Динамическ...	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Оценка услуги ГЛ по подборке документов_ответа на вопрос	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		T
Оценка услуги ГЛ по подборке документов_ответа на вопрос	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		T
Оценка услуги ГЛ по подборке документов_ответа на вопрос	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		T
Оценка услуги ГЛ по подборке документов_ответа на вопрос	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		T
Оценка услуги ГЛ по подборке документов_ответа на вопрос	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		C
Оценка услуги ГЛ по подборке документов_ответа на вопрос	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		T
Кодекс	Конкурент	Конкурент...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Презентовать услугу Видеосеминары_Выяснить, почему не смотрят	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Подписать Клиента на рассылку/проставить рубрики в личном кабинете пользователя	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		T
Подписать Клиента на рассылку/проставить рубрики в личном кабинете пользователя	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		V
Ввод СПСП (супермассаива по судебной практике) в комплекты уровня проф и оптимальный	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Выход новых систем: Проверки и штрафы и 6 банков по отслеживанию изменений	Задание	В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Результат звонка: Список работ: Статистика:

Работа: Работа №9289239 на 17.09.2020 | Действия

Повторить звонок: 17.09.2020 11:59:00 +15 +30 +60 | Зафиксировать

Инф. повод: | Речевка

Результат проверки:
Звонок разрешён

Клиент: ГБУ "Псковская областлаборатория"

Контактное лицо: Савельева Светлана Викторовна - Начальник отдела бухгалте...

Контактное лицо	Должность	Кон
Савельева Светлана Викторовна	Начальник отдела бухг...	7(8112)72-3
Савельева Светлана Викторовна	Начальник отдела бухг...	7(911)376-5
Савельева Светлана Викторовна	Начальник отдела бухг...	7(8112)72-3

СКРИПТ

Приложение 2_Сервис.doc [Режим ограниченной функциональности] - Microsoft Word

2) Образовательные мероприятия

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

ЦЕЛЬ - записать клиента при наличии потребности, на платное, б\п ОМ

Шаги/задачи

1. Собрать ОС, после посещения мероприятия клиентом
2. Выявить и сформировать потребности для посещения ОМ
3. Заинтересовать презентацией ОМ, учитывая потребность клиента
4. Согласовать посещение ОМ
5. Согласовать дальнейшее информирование и подбор необходимых ОМ

	Посещает	Не посещает
Установление контакта		М.И., мы договаривались с Вами поговорить о сервисе нашей компании. Сегодня хочу предложить образовательные услуги для бухгалтеров.
<u>Диагностика (Можно пропустить, если проводили менее года назад и ли уточнить по интересам или финансовым возможностям, м.б. что-то изменилось за несколько месяцев)</u>	Получение ОС от клиента. М.И. Вам удалось посетить наш семинар? Какое впечатление у Вас от наших мероприятий? Было ли мероприятие полезно с профессиональной точки зрения? Понравилась ли организация, работа лектора? Какие темы ещё интересны?/На какой семинар забронировать Вам место?	Вам интересно профессиональное развитие? Вы в принципе посещаете ОМ? Куда ходите? Каких лекторов любите? Какие мероприятия Вас интересуют? Какой формат предпочтительней? Вебинар, семинар в записи, очное посещение? Какие темы для Вас сейчас наиболее актуальны? Вы уже разобрались с вопросами.....Для вас эта тема актуальна? <i>Информируем подобным образом о других актуальных семинарах.</i>
Ответ клиента	1. Мне всё понравилось. И в дальнейшем	

ФРАГМЕНТ ЧЕК-ЛИСТА

Чек-лист_с сентября 2020.xls [Режим совместимости] - Excel

Ирина Вал. Бартева

Буфер обмена | Шрифт | Выравнивание | Число | Условное форматирование | Стили | Вставить | Удалить | Формат | Ячейки | Автоподсумма | Заполнить | Очистить | Редактирование

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Чек-лист знакомство с новым Клиентом/пользователем/расширение контакта																
2	Установление контакта	Оценка															
3	- приветствие, представление себя и компании																
4	- произносит фразу "Прошу Вас уделить мне время, чтобы мы могли обсудить ключевые моменты сотрудничества, договориться об удобном для Вас варианте взаимодействия и подобрать полезные для Вас сервисные услуги . Готовы уделить мне 10-15 минут?"																
5	- говорит: " Я как ваш персональный специалист расскажу, что входит в мои обязанности и по каким вопросам, Вы сможете ко мне обращаться".																
6	- отправил информационное письмо/предложил его открыть, так как так будет удобнее и быстрее																
7	- обращается к клиенту по имени (на протяжении всего звонка)																
8	Информирование о своем функционале																
9	-озвучил перечень вопросов, которые будет решать с Клиентом/для Клиента																
10	- озвучил периодичность своих звонков																
11	Выявление потребностей/диагностика																
	Вход : "Чтобы наше взаимодействие было более продуктивным для Вас, позвольте задать Вам несколько																

Знакомство | Вовлечение в сервис | Вовлечение в систему | Вывод новостей | ОС | Оплата | ФК

готово | 15:01 22.09.2020

ИНСТРУМЕНТЫ В РАБОТЕ

The screenshot shows a Windows desktop environment. In the foreground, the Microsoft Paint application is open, displaying its standard ribbon interface with tabs for 'Файл', 'Главная', and 'Вид'. The background features a CRM application window titled 'РИЦ351 - [ООО "Ваш Консультант"] - [Бартева] - "Восточный Экспресс"'. The CRM window shows a record for a contact with the following details:

- №: 292994, от: 15.09.2020 10:51:02, Состояние: Контакт состоялся
- Направление деятельности: Обслуживание
- Инцидатор: Егорова Мария Анатольевна
- Автор: Егорова М.А. (СИО)
- Исполнитель: Егорова М.А. (СИО)
- Дата контакта план.: 17.09.2020 10:00:00, Способ контакта: Телефонный контакт
- Дата контакта факт.: 17.09.2020 10:00:00, Тип контакта: Исходящий
- Продолжительность: 20

The 'Основная информация' section includes a table of instrument usage:

Инструмент	Пакет / Программа	Факт	Количество	Влияние	Использовано Задейство...	Документ участия	Описание
Заход в систему КонсультантПлюс		<input checked="" type="checkbox"/>	1		1		

The taskbar at the bottom shows the system clock at 15:17 on 22.09.2020, along with several open applications including 'ДС с сентя...', 'Презента...', 'Чек-лист...', 'Приложен...', 'План докл...', 'Bitrix24 Des...', 'совмещен...', and 'РИЦ351 - [...'.

ПРИЧИНЫ ЗАКРЫТИЯ РАБОТ

Комментарий к действию "Контакт состоялся [Контакт состоялся]"

Введите причину действия и комментарий к действию 'Контакт состоялся [Контакт состоялся]' для 'Работа №291620 по напр-ю Обслуживание на 18.09.2020'

Причина / результат действия:

- Этап 2 «Знакомство/контакт с новым Клиентом/пользователем
- Этап 3 «Сверка функциональной карты
- Этап 4 «Вовлечение пользователей в использование системы
- Этап 4_Вывод новшеств
- Этап 5 «Вовлечение пользователей в пользование сервисными услугами
- Этап 6 Получение обратной связи (ОС)
- «Работа по оплате»
- Работа по заданию + СТ Технические проблемы/пополнение
- Работа по заданию
- Нерезультативный звонок

OK Отмена

ОТЧЕТ ПО КОНТАКТАМ С КЛИЕНТАМИ ПИР

РИЦ351 - [ООО "Ваш Консультант"] - [Бартева] - "Восточный Экспресс"

Отчет Система Агенты Сервис Окна Справка

132285937 - Fidentia Tr... Клиенты Поступление денег кли... Контроль выбора проф... Отчет по контактам с к... Проводник рабочего ре... 1706 - Собрание депут...

43 - Публичное акцион...

Отчет по контактам с клиентами ПИР (OLAP)

Настройка [Настройка_причина_результат_закрытие]		Описание	Ра...	Фа... дата ко...	Кол-во работ	Кол-во поручений	Плановое кол-во инструментов в поручении	Кол-во использованных инструментов в поручении	Кол-во использованных инструментов в работе	Количественные показатели		
Признаки	Показатели									Доп. колонки	Отклонение между план. и факт. кол-м инструментов	Количество клиентов
Свернуть с разреза: Причина/результат действия над ↓		Итого: (1)			324	84	377	430	36	-53	84	
Разрез		Кузнецова Ю.Б. (СИО) (12)			324	84	377	430	36	-53	84	
Значение		«Работа по оплате» (6)			7	6	7	11	0	-4	6	
Обслуживание		Контактного лица нет на месте (18)			24	18	24	26	0	-2	18	
Обслуживание		Не берут трубку. (44)			114	44	113	140	0	-27	44	
Обслуживание		не успел(а) (32)			47	32	44	56	0	-12	32	
Обслуживание		Нерезультативный звонок (5)			5	5	8	4	0	4	5	
Обслуживание		Работа по Заданию + СТ										
Обслуживание		Технические проблемы/пополнение (7)			7	7	7	6	0	1	7	
Обслуживание		Смена обстоятельств (4)			5	4	5	5	0	0	4	
Обслуживание		Этап 2 «Знакомство/контакт с новым Клиентом/пользователем» (2)			2	2	2	3	1	-1	2	
Обслуживание		Этап 4 «Вовлечение пользователей в использование системы» (27)			30	27	35	45	12	-10	27	
Обслуживание		Этап 4_Вывод новшеств (30)			36	30	85	72	21	13	30	
Обслуживание		Этап 5 «Вовлечение пользователей в пользование сервисными услугами» (23)			29	23	29	38	0	-9	23	
Обслуживание		Этап 6 Получение обратной связи (ОС) (15)			18	15	18	24	2	-6	15	

Сформировать (F9) Закрыть

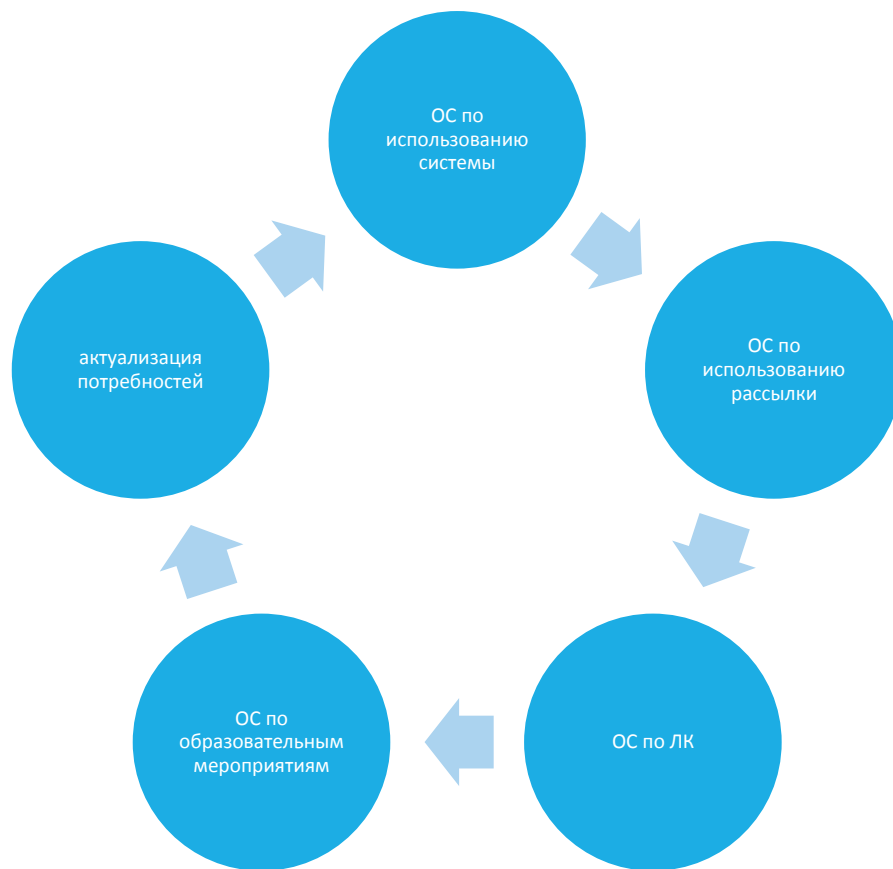
С ЧЕГО НАЧАЛИ



СКРИПТ ПО ОС

1) Какие возможности/свойства системы для Вас наиболее ценны?

2) М. И. подскажите, что Вы в нашем сотрудничестве, в работе нашей Компании цените больше всего?



ТОП 5 ЦЕННОСТЕЙ К+, КОМПАНИИ, СЕРВИСА

Ценность Системы	Ценность сервиса	Ценность компании
Простота и удобство использования: вошел и все нашел. Главный инструмент быстрого поиска – быстрый поиск	Оперативный и мобильный сервис	Нам доверяют по итогам многолетнего сотрудничества
Полнота информации: есть все НПА, разъяснения, судебная практика	Внимание, забота о Клиенте и отзывчивость	Считают нас надежным партнером (столько лет на рынке)
Информация всегда актуальна, ее со 100% уверенностью можно использовать, надежная система	Служба ЛК и чат	Считают нашу систему самой популярной
Блок напоминаний, новостная лента, важные документы, видеосеминары – быстрый доступ со стартовой страницы	Информационная поддержка (держим в информационном тоне)	Добросовестное отношение к работе наших сотрудников
Наличие готовых решений, проводок, образцов заполнения документов, калькуляторы	Рассылки – удобный функционал для ознакомления с важными новостями	Профессионализм сотрудников

КАКОЙ ЭТАП ВЫБРАТЬ?

1. Этап вовлечения в Систему или сервис (на выбор КПП или пользователя)
2. Работа по заданию (Этапы по ОС и ФК)
3. Работа по сбору текущих платежей (в определенный период)



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ



Профилактика конкурента

Технические вопросы

СБОР ПЛАТЕЖЕЙ ПО ЗАКРЕПЛЕННОМУ ПУЛУ КЛИЕНТОВ – ПРОЦЕДУРА



передача счетов



выяснение факта получения счета и предполагаемой даты оплаты



договоренность о дате следующего звонка для уточнения сроков оплаты (в разумные сроки)



фиксация полученной информации в гугл-таблице

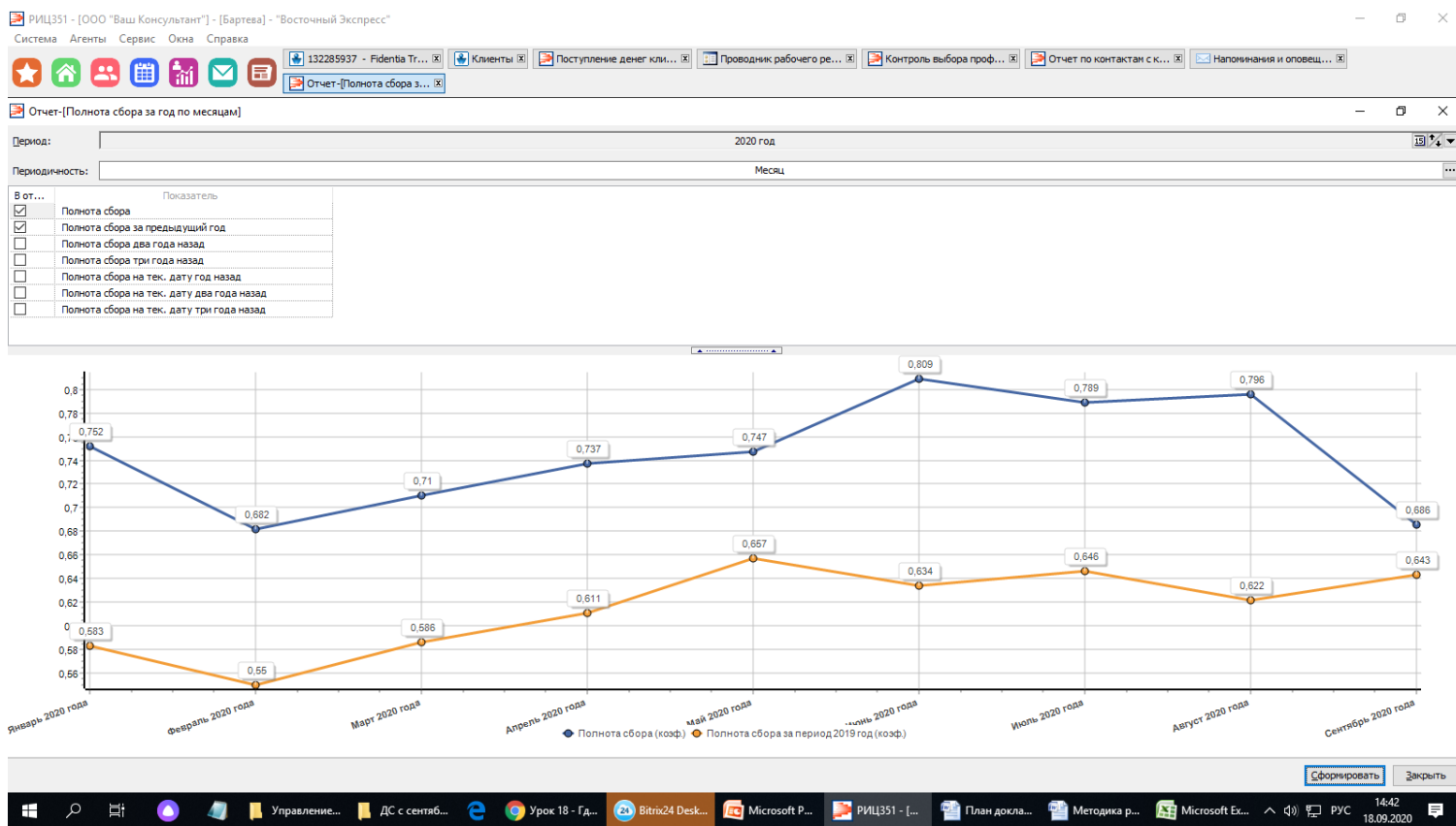


сверка полученных оплат с предполагаемыми датами



в случае нарушения Клиентом срока оплаты, повторная связь с ответственным лицом для выяснения и согласования нового срока

СРАВНЕНИЕ ПОЛНОТЫ СБОРА 2019-2020



КАК КОНТРОЛИРУЕМ

Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит. *Генри Форд*

Доверие

Беседы/планерки

Прослушка примерно 20%
звонков

Визиты ПМ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

«Не зацикливайтесь на том, что пошло не так. Вместо этого сосредоточьтесь на том, что делать дальше. Потратьте свою энергию на продвижение к поиску ответа». - Денис Уэйтли, автор и мотивационный спикер.

«Чем полезнее вы, тем приятнее клиент».

- AJ Saleem, академический директор, Suprex Tutor Houston