

Применение CRM-систем в деятельности КПК. CRM и маркетинг

АЛИСА КОНОНЕНКО

ЖУРНАЛ «ВОПРОСЫ КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ»

Что такое CRM?

Customer **R**elationship **M**anagement

Управление отношениями с (клиентами)

пайщиками

атоCRM. Показывает кто на какой стадии находится

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР		Поиск и фильтр		148 сделок: 635 руб		+ НОВАЯ СДЕЛКА			
НЕРАЗОБРАННОЕ Заявок: 0		ЗАЯВКА 1 сделка: 0 руб		СЧЕТ 9 сделок: 61 100 руб		ОПЛАТА 118 сделок: 287 535 руб		ДОКУМЕНТЫ 20 сделок: 79 000 руб	
Быстрое добавление		Лангелас 16.05.2017 Lead from: http://profikpk.ru/eps-video?utm_s... tilda 1дн		Кобрин Алексей Геннадьевич, Фонд поддержки предпринимательства КПК Видеокурс 12 000 руб tilda		Нина Артемовна, Доверие КПК Ставрополь Видеокурс 12 000 руб Нет задач		Михайлова Елена, Доходь СКПК Видео курса ЕПС 12 000 руб tilda Нет задач	
		Хадзарагова Елена Анатольевна, КПК МСКА Видео курса ЕПС 12 000 руб tilda 6дн		Петькова Раиса Ивановна, Дружба КПКГ 11 мая 1 530 руб Нет задач		Егорова Лариса, Кредитный союз учителей КПК 11 мая 1 530 руб tilda Нет задач		Молчанова Мария Сергеевна, Первый КПК Лесной Коханова 4 000 руб tilda Нет задач	
		Иванова Наталья Борисовна, КРЕДО КПК Покупка материала Лоскутовой 4 000 руб tilda запись и материал 7дн		Чурагулов Руслан Ахатович, КПК "МИД КРЕДИТ" Кадровая безопасность 3 500 руб tilda Нет задач		Фидяева Валентина Николаевна, Партнер КПК Федоровка 11 мая 1 530 руб tilda Нет задач		Тараканова Ольга Игоревна, Югра-Финанс КПКГ Коханова 3 000 руб tilda Нет задач	
		Чурагулов Руслан Ахатович, КПК "МИД КРЕДИТ" проводки ЕПС 8 000 руб tilda Нет задач		Чурагулов Руслан Ахатович, КПК "МИД КРЕДИТ" ЗПД 4 000 руб tilda вебинар Нет задач		Родионова Евгения Леонидовна, Первый Томский КПК 11 мая 1 700 руб tilda Нет задач		Долинина Евгения Олеговна, Инвестиционный Центр КПК Коханова 4 000 руб tilda Нет задач	
		Чурагулов Руслан Ахатович, КПК "МИД КРЕДИТ" ЗПД 4 000 руб tilda вебинар Нет задач		Абросимова Лариса Сергеевна, Первый КПК Санкт Петербург проводки ЕПС 7 200 руб tilda думают Нет задач		Колтакова Наталья Николаевна, Семейный КПК МАРТЮШ 11 мая 1 700 руб tilda Нет задач		Куриянович Татьяна Николаевна, Доходный КПК Хабаровск Коханова 3 500 руб tilda Нет задач	
		Самсонов Игорь Владимирович, Пензенский КПК 10.03.2017		Житова Ирина Юрьевна, Надежда КПКГ Вербилки 11 мая 1 700 руб tilda Нет задач		Гузель Бессонова, Уфимское Кредитно-Сберегательное Общество КПК 10.05.2017		Шахматова Анна Евгеньевна, КАПИТАЛ-С КПК Коханова 3 000 руб tilda Нет задач	
								Костюченко Григорий Валерьевич, Кемский КПК КС 29.03.2017 Коханова 3 000 руб tilda Нет задач	
								Ананьева Мария Алексеевна, Капитал+ КПК 29.03.2017	



Учительский КПК

...

2014 2013 2015 2016 6/2017

Основное Реквизиты Сделки ...

Отв-ный Алиса Кононенко

Раб. тел. ☎ ...

Email раб. ...

СРО Кооперативные финансы ▾

Обработанный ●

Web ...

Библиотечка д 01.09.2017 📅

Адрес 428008, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Калинина, 66, оф. 325

Шпот Инна Богдановна

Степанов Алексей ...

Раб. тел. ☎ 79278470009

Раб. тел. ☎ 8835263 21 64

04.10.2016 17:52 Входящее письмо от: Лига кредитных союзов [Степанов Алексей](#)
 кому: Екатерина Воронова
 Это личное письмо, вы можете попросить владельца почтового ящика открыть вам доступ

Октябрь, 2016

- 07.10.2016 13:11 Входящий звонок от: 78352633422 кому: Алиса Кононен [Шпот Инна Богдановна](#)
Входящий звонок 04:10
- 02.11.2016 09:45 Входящий звонок от: 78352633422 кому: Марина Апыхт [Шпот Инна Богдановна](#)
Входящий звонок 01:08
- 02.11.2016 09:46 Входящий звонок от: 78352633422 кому: Екатерина Вор [Шпот Инна Богдановна](#)
Входящий звонок 02:31
- 11.11.2016 16:28 Входящий звонок от: 79278470009 кому: Алиса Кононенко [Степанов Алексей](#)
Входящий звонок 00:38
- 30.12.2016 11:28 Входящий звонок от: 78352633422 кому: Марина Апыхт [Шпот Инна Богдановна](#)
Входящий звонок
Не дозвонился: Входящий звонок
- 30.12.2016 11:29 Входящий звонок от: 78352633422 кому: Алиса Кононен [Шпот Инна Богдановна](#)
Входящий звонок
Не дозвонился: Входящий звонок

Март

[Примечание:](#) введите текст

Виджеты



SendPulse

MailChimp

krcooperativ@yandex.ru ▾

На борт ВКК ▾

ПОДПИСАТЬ

ВКК

krcooperativ@yande **X** Отписать

Библиотечка КПК

krcooperativ@yande **X** Отписать

Добавить виджеты



< Подписка (3/2017 - 6/2017) ...

#31737362

#ТЕГИРОВАТЬ

Дубль?

Переподписка

Успешно реализовано

Основное

Источник

Статистика

Отв-ный Алиса Кононенко

Бюджет 4 000 руб

Продукт Журнал

Дата оплаты 17.04.2017

ВЕБИНАР Выбрать

Дата вебинара

ПАКЕТ Выбрать

Номер догово| 200-ВКК/17

Дата договора 03.04.2017

Период подпи №3, 4, 5, 6/2017

Тариф Азбуки Выбрать

Отказ Выбрать

24.04.2017 22:25 Алиса Кононенко, Новый этап: Успешно реализовано Покупатель создан: 2016



24.04.2017 22:23 Алиса Кононенко

Пользователь Алиса Кононенко сгенерировал документ на основе шаблона Договор ВКК .docx

15.05.2017



15.05.2017 21:27 Входящий звонок от: 79278470009 кому: Алиса Кононенко

Степанов Алексей

Входящий звонок 00:15

Разговор состоялся: входящий



Сегодня для Алиса Кононенко

Связаться с клиентом – Передать привет с трибуны))

Примечание: введите текст

Виджеты

SendPulse

amoCRM DS-W6 MailChimp

GetDoc

MailChimp

Добавить виджеты

Зачем нам ещё одна
программа?

Что такое CRM?

База контактов

История взаимоотношений

Задачи

Сделки

Для чего сотрудничать?

Ничего не забыто и не потеряно

Не терять информацию о пайщике:

всё записывать (контактную информацию, визиты, историю взаимоотношений)

Экономия времени на выполнении задач

Все сервисы сведены воедино: интегрировать с сайтом, 1С, телефонией, смс- рассылками и т.д.

При звонке или встрече видеть карточку пайщика и историю разговоров с ним и действий

Повышать результативность своей работы

Составлять отчеты

Собирать данные для отчетов о работе и для отчетов маркетинга

Добавить любые свои поля, заполнять их для дальнейшего экспорта и построения отчетов

Не быть незаменимым

Можно уйти в отпуск или на больничный и не переживать, что про пайщика забудут

Правильный подход к каждому

Можно видеть на каком этапе взаимоотношений находится пайщик и вести его по воронке, считать длину каждого этапа.

Для чего
руководителю?

Сегментировать пайщиков

По разным фильтрам и условиям сегментировать и планировать нужные действия в отношении каждого сегмента

Не терять контакт с пайщиком

Если его менеджер в отпуске / на больничном / уволился
вся информация, вся история сохраняется

Смотреть отчеты

По звонкам,

встречам,

сотрудникам и т.д.

По количеству успешных / проигранных сделок

Повышать результативность работы сотрудников

Ставить задачи

Массовые задачи по пайщикам каждому сотруднику и отслеживание их выполнения.

CRM и маркетинг

В чем можно вести
базу пайщиков?

База пайщиков

- Excel
- 1С
- Своя программа

А в чем можно вести
базу потенциальных
пайщиков?

База потенциальных пайщиков....?

Кто они?

Звонили в офис, интересовались

Заходили в офис, знакомились

Оставляли свои контакты на сайте

Вы их записываете? Перезваниваете? Приглашаете?

CRM помогает вам
превратить посетителя
в пайщика

Что сделать, чтобы CRM
помогала в работе?

Что сделать, чтобы CRM работала?

- приучиться самим и приучить всех сотрудников всё записывать: контактную информацию, визиты, историю взаимоотношений
- составить поэтапно путь прохождения пайщика от первого контакта до подписания договора (воронка)
- подключить телефонию, почту, сайт, смс-рассылки, 1С и т.д.

Как начать?

Как начать

1. Выбрать CRM систему
2. Договориться о внедрении
3. Построить свою воронку с этапами
4. Загрузить базу пайщиков
5. Настроить интеграцию с сайтом, телефонией, 1С
6. Составить методичку, как работать (или записать видео)
7. Приучить сотрудников всё записывать в систему

Благодарю за внимание!



Алиса Кононенко

Менеджер по развитию
журнала «Вопросы кредитной кооперации»

alissak@mail.ru

<http://vkk-journal.ru/>