
Руководство менеджера для работы в Б24

СТАДИЯ "НОВАЯ ЗАЯВКА"

На этой стадии происходит первое взаимодействие с клиентом. Отправляется смс сотруднику о создании сделки с указанием источника (новая сделка, CRM -форма, интернет-магазин, рекламная воронка). Создается задача "Заполнение данных клиента".

- Если клиент физическое лицо, запрашиваем и заполняем поля: "Имя" и "Телефон" в контакте. Если клиент известен, то выбираем его в сделке, поле "Клиент"
- Если это корпоративный клиент, то запрашиваем у компании карточку предприятия с реквизитами.
После получения данных в карточке компании, вводим в поле реквизиты ИНН предприятия, основные данные загружаются автоматически, вам остается ввести банковские реквизиты и еще раз сверить, с полученным от клиента, документом. Также заполняем данные контактного лица компании.
Если компания известна - выбираем из списка

Обратите внимание, если клиент из Рекламной воронки, то перед тем как начать общение с клиентом, ознакомьтесь с историей его обращений. Она находится в контакте в правой стороне поля (таймлайне), где вы увидите, всю историю взаимоотношений с заказчиком с момента создания, то же касается действий, если клиент компания.

Далее еще раз проверяете все данные и закрываете задачу, сделка автоматически переходит на следующую стадию "В работе".

СТАДИЯ "В РАБОТЕ"

На эту стадию попадают клиенты с известными данными и заказы интернет-магазина (ИИ). Создается задача "Проверить заполнение полей". Здесь мы заполняем всю информацию касаясь заказа.

Если это клиент ИИ, то информация сразу записывается в поля сделки, вам необходимо сверить с данными заказа в таймлайне Контакта, а лучше всего набрать заказчику и уточнить все еще раз, т.к. не все корректно заполняют заказ. Если заказ оплачен, то "Тип оплаты" выбираете "Оплачено (интернет-магазин)"

Если клиент физ. лицо, вам необходимо запросить и заполнить следующие поля в разделе "О заказе":
1. "Тип клиента"- "Заказчик и получатель":

- Выбираете "Товары", если сумма заказа меньше 3000 руб., то включаете в стоимость доставку.
- "Доставка"- выбираете "Да" или "Самовывоз"
- "Тип оплаты" - "Онлайн" или "Офлайн"
- "Менеджер" - выбираете флориста, который работает в день заказа.

- Если клиент выбрал доставку, то в разделе "Доставка", выбираем или заполняем следующие поля:

- "Получатель букета" - имя того, кто встретит заказ, в данном случае, заказчик и получатель одно лицо.
- "Телефон Получателя букета" -(в данном случае телефон заказчика)
- "Тип доставки" - выбираете из двух вариантов: "Яндекс доставка" или "Наш курьер"
- "Адрес доставки" - прописывайте полностью с указанием все особенностей локации.
- "Дата и время доставки"

Если клиент выбрал самовывоз, то в разделе "Самовывоз", выбираем или заполняем следующие поля:

- "В какое время планируете забрать букет"

2. "Тип клиента"- "Заказывает для другого", алгоритм такой же как в п. 1, отличается только двумя полями, если клиент выбрал доставку:

- "Получатель букета" (имя того кто встретит заказ, в данном случае это стороннее лицо)
- "Телефон Получателя букета"(в данном случае телефон стороннего лица, того кто встретит заказ)

Если это корпоративный заказчик, то в поле "Тип клиента" выбираем "Корпоративный клиент", а в поле "Оплата" - "Онлайн", все остальное по алгоритму описанному в п.п. 1 и 2.

Далее еще раз все проверяете и закрываете задачу "Проверить заполнение полей", сделка автоматически переходит на стадию "Ожидание оплаты", но если тип оплаты "Офлайн" и доставка равна "Самовывоз", то на стадию "Самовывоз".

СТАДИЯ "ОЖИДАНИЕ ОПЛАТЫ"

На этой стадии, при условии оплаты "Онлайн" физ. лицу отправляется смс в WhatsApp со ссылкой на оплату в виде платежной формы. Как только оплата поступит, сделка переместится на стадию "Доставка" или "Самовывоз". Если оплата не поступила, позвоните и уточните у клиента причину, возможно нужна помощь.

Для юридического лица, если у него нет договора, робот создаст документ и задачу "Проверьте договор на наличие реквизитов клиента". После проверки и закрытия задачи, система автоматически отправит договор клиенту, если у него будет заполнено поле эл. почта. В поле "Номер договора" пропишется номер и дата создания документа.

Далее автоматически сформируется счет на оплату и отправиться клиенту на эл. почту и смс WhatsApp в виде на публичной ссылки на документ. Следом создается задача "Уточните у руководителя оплачен ли счет за заказ." На следующий день, узнайте у директора статус оплаты, если счет оплачен закройте задачу. Сделка автоматически переместится на следующий этап. Если оплата не поступила, позвоните в компанию ответственному лицу и уточните про оплату. Если сделка проиграна, то завершите ее на стадии "Есть потенциал".

СТАДИЯ "ДОСТАВКА"

На этой стадии, по всем оплаченным заказам, клиенты получают смс, что заказ оплачен и будет доставлен по определенному адресу, в назначенное время. Также о доставке уведомление получает сотрудник. Если в поле "тип доставки" указан статус- наш курьер, то он получит смс со всеми данными заказа и формой обратной связи для определения статуса доставки.

Если доставка для юр. лица, то не забудьте прикрепить фото заказа в поле "Фото букета" (вообще, если у вас есть время можете прикреплять фото для всех клиентов, это повысит их лояльность к нашей компании).

Далее, за 1 день до доставки, появится дело с напоминанием для сотрудника.

За 1 час до даты и времени доставки, система уведомит о необходимости собрать и приготовить заказ к отправке.

Если доставка осуществляется Яндекс курьером, то за 30 мин, робот пришлет уведомление о необходимости заказать курьера.

Если "тип доставки"- "наш курьер", то после выполнения заказа и заполнения формы, сделка завершится автоматически и заказчик получит уведомление о доставке.

Если это Яндекс доставка, которая оформлена не в системе Битрикс 24, то после выполнения заказа, вам необходимо закрыть сделку в ручном режиме. Выберите стадию "Сделка успешна" и клиенту уйдет смс о доставленном заказе.

Если заказчик юр. лицо, то при успешном завершении сделки, робот отправит ему на эл. почту и WhatsApp - акт выполненных работ и ссылку на фото его заказа.

СТАДИЯ "САМОВЫВОЗ"

На этой стадии, клиент получает смс об оплаченном заказе, а сотрудник о том, что сделка перешла на этап "Самовывоз".

За день до даты, появляется дело о необходимости приготовить заказ для клиента.

За 1 час, до прихода заказчика, сотрудник уведомляется о времени самовывоза.

На этой стадии, сделка завершается сотрудником в ручном режиме, переводом на стадию "Сделка успешна". Если заказчик юр. лицо, то ему автоматически отправляется акт выполненных работ.