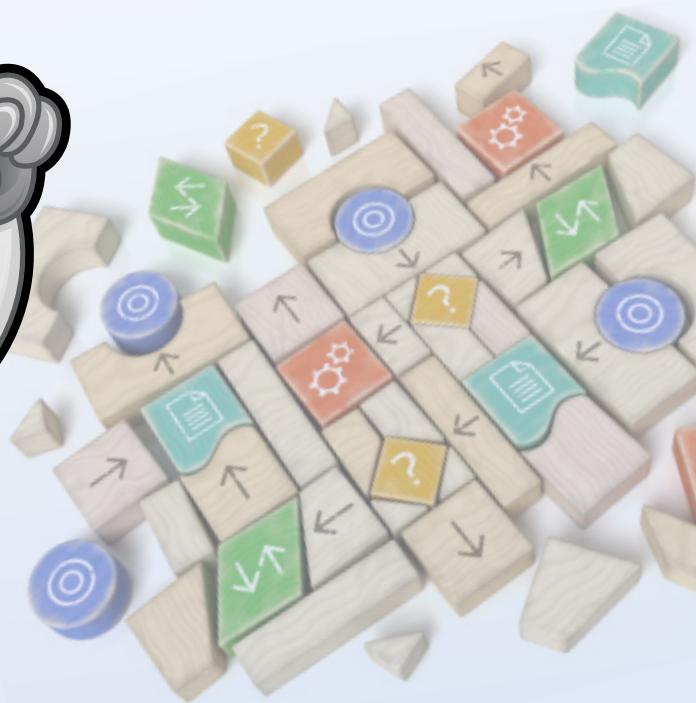


CRM

Cége fejlődésének következő lépcsőfoka





Miért CRM?

A **CRM** (az angol **Customer Relationship Management** rövidítése) jelentése Ügyfélkezelési stratégia, melynek célja a kiadások csökkentése és a profit növelése: mindezt magasabb ügyfél-hűség és -elégedettség kialakításán keresztül. Rendszerezi, automatizálja és szinkronban tartja az értékesítési folyamatot.

Összesíti az ügyfélről szerzett információkat, hogy szükségleteiről és vásárlási szokásairól pontos, valós idejű képet mutasson. E tudás birtokában pedig célzottan, olyan ajánlatokkal tudunk számára szolgálni, amikre szüksége van – vagy lehet, de még nem is tud róla! Pontos pozícionálással pedig hatalmas összegeket takaríthat meg marketing kiadásaiból!

Köztudott hogy egy új vásárló bevonása többszörösen annyi energia (és költség) ráfordítását igényli, mint egy törzsvásárló megtartása. Hogyan generáljunk hát új és tartsunk meg régi törzsvásárlókat? Legyünk figyelmesek!

Amikor egy új vásárlónk van, először **Megfoggjuk** a szolgáltatásunkkal, termékünkkel. Elemezzük vásárlói szokásait, igényeit, azaz **Megértjük**. Ezáltal érzi, fontos számunkra az elégedettsége, és egyedi igényei, tehát **Megtartjuk** érdeklődését felénk. Ennek a folyamatnak az eredményeként lesz vásárlónkból hűséges törzsvásárló, aki újból és újból **Megismétli** a vásárlást. Ez a **sikeres ügyfélkezelés, a 4M elve**.

A CRM ELŐNYEI:

Profitnövelési szempontból:

- potenciális új ügyfelek megfelelően kezelése, törzsvásárlóvá alakítása
- törzsvásárlók megtartása, vásárlásra ösztönzése
- nyomon követhető értékesítési folyamat (nincs elvesztett információ!)

Kiadáscsökkentési szempontból:

- marketing költségek optimalizálása (annak hirdetünk akit valóban érdekel)
- direktmarketing automatizálása – célzott, feltételhez kötött hírlevelek
- értékesítési folyamat könnyítése és felgyorsítása – hiszen az idő pénz!

Miért Egyedi?

Manapság **azok a termékek és szolgáltatások tudnak igazán sikeresek lenni**, amelyek a célcsoport **egyedi igényei szerint alakíthatók**, és személyre szabhatók. Egyedi igényünk szerint kérhetjük autónk belső tér designjának kialakítását, vagy vásárolhatunk olyan sálécet melyen az általunk választott minta vagy fotó van. Nem elég tehát egy célcsoport általános preferenciáit ismerni, oda kell figyelnünk az egyéni igényekre is!



Ahhoz azonban, hogy ügyfeleink egyéni igényeinek eleget tudjunk tenni, előbb **meg kell ismerjünk azokat** – ez persze elsőre ijesztőnek tűnhet, hiszen hatalmas mennyiségű adatot jelent. Rendszerre, egy CRM szoftver adatbázisába felvéve ezek az adatok **komoly üzleti előnyhöz juttatnak** minket versenytársainkkal szemben. A benne levő szűrők és jelentések **segítségével tudni fogjuk kinek, mikor, és mit érdemes promótálnunk**, megéri e kedvezményt adjunk, mely termékeinknél milyen szezonális faktórral számoljunk. A raktárkészletezés szintén egyszerűbbé válik, hiszen a program automatikusan jelez ha valamiből hamarosan kifogyunk – sőt, kitöltve előhossa szokásos mennyiséggel a rendelési ívünket, tehát nekünk csak egy gombnyomásba kerül.

Az interneten CRM szoftverek hatalmas választéka áll rendelkezésünkre. Most azonban Mi vagyunk a vevők, tehát joggal elvárhatjuk hogy a szolgáltató a Mi egyedi igényeinkre formált szoftvert kínáljon. Olyat, amely **figyelembe veszi tevékenységi körünk sajátosságait, ezekre külön általunk kért funkciókkal rendelkezik**. Egy laptop szerviznek teljesen más igényei vannak a funkciók terén, mint mondjuk egy étel nagykereskedőnek – a céljuk azonban ugyanaz: üzletük növekedése.

Egyedi példa:

Egyik partnerünk ételeket forgalmaz nagykerként.

Számukra nagyon fontos tudni, hogy az aktuálisan raktáron levő rizs készleteik milyen lejáratú idővel oszlanak meg. Ezért lefejlesztettünk nekik egy egyedi készletkezelő rendszert, ami bevételéskor bekéri, hogy az a csomag rizs mikor fog lejárni, és e szerint tárolja el a raktárban.

Eladásnál a rendszer mindig a régebbi lejáratú termékeket adja el, mindezt szerepelteti a számlán, hogy a vevő is tudja. Szintén fontos kérés volt, hogy a szoftver egy hónappal előre jelezze, hogy melyik termékek fognak lejárni, így azokat ki tudják szórni még időben a készletről, egy-egy akció keretében.

Miért Automatizálva?

Szögezzük le rögtön az elején: egy jó értékesítőt vagy marketingest semmilyen automata rendszer nem helyettesíthet. Viszont **egy jó értékesítőtől hamar sikeres értékesítő válhat, ha tudja hogyan tegye gördülékenyebbé munkamenetét!**

Az emberiség az ipari forradalom óta újabb és újabb eszközöket talál fel, hogy **munkáját megkönnyítse, hatásosabbá és minőségibbé tegye**. Az ügyvitelben ezt az eszközt az automatizált CRM szoftverek adják. Biztosan Ön is szívesen kiiktatná az olyan tényezőket munkamenetéből mint az „elfelejtettem megírni” „nem volt rá időm” vagy „eszemben sem volt...”

Nézzük tehát mik azok a folyamatok, amiket ügyviteli szoftverünkkel **automatizálhatunk, hogy ezáltal időt és energiát takarítsunk meg:**

- Raktárkészlet figyelése, automatikus rendelés
- Bevételek alakulásának nyomon követése, kintlevőségek számontartása
- Egyedi jelentések készítése azokról az információkról, amik Önt érdeklik.
- Pontos elemzések marketing csatornáinak sikerességéről, bevétel (árrés) alapján
- Hírlevél küldés az ügyfelei egyedi preferenciái/érdeklődése alapján
- Személyre szabott ajánlatok törzsvásárlóinak, figyelembe véve eddigi rendeléseiket
- Értékesítők teljesítményének átlátható mérése



Automatizált példa:

Partnerünknek nyomtató és tintapatron utántöltő boltja van. Betér hozzá egy új érdeklődő, és vásárol is egy tinta sugaras nyomtatót. Partnerünk gondosan felviszi új ügyfelének adatait CRM rendszerébe.

A szoftver robot rögtön e-mailben meg is köszöni új vevőjének a nyomtató vásárlását.

Két hónap elteltével újabb e-mailt küld, melyben megkérdi nem fogyott -e el esetleg tintapatronja, és felajánlja milyen remek áron tud Péternél utántöltetni.

Mivel partnerünk gondosan vezeti vásárlójának további rendeléseit, a rendszer kimutatja, hogy a vevő igen gyakran jár vissza színes patront tölteni – azaz feltehetően sok fotót nyomtat. A következő hírlevelet már még célzottabb ajánlással kapja:

„Kedves Ügyfelünk! Fotópapírjainkat e hónapban 15% kedvezménnyel kínáljuk. Tekintse meg akciós termékkatalógusunkat weblapunkon!”

Az ilyen figyelmes ügyfélkezelés hosszú távú vásárlói hűséget hoz üzletének!

Amennyiben ez a tanulmány felkeltette érdeklődését, és szeretne többet megtudni, hogy miben segítheti az Ön Cégét egy személyre szabott CRM szoftver, állunk szíves rendelkezésre egy személyes igényfelmérésre!

Lépjen velünk kapcsolatba weboldalunkon, minden kérdésére szívesen válaszolunk!

