



Válságkezelés és home office - MiniCRM-mel 2020

Ez egy ellenőrző lista aktív MiniCRM felhasználóknak és azoknak, akiknek most már nincs több ideje halogatni.

Alapszabály: KOMMUNIKÁLJ SOKAT!

Ez nagyjából a túlélés záloga válsághelyzetben. Ne hagyd abba!
Különben is erre való a MiniCRM.

3 fontos csoporttal kell SOKAT kommunikálnod:

1. A vevőkkel és a vevő jelöltekkel - tehát a piacoddal.
2. A beszállítóiddal, partnereiddel - mindenkivel, akinek te fizetsz.
3. A munkatársaiddal és akik a jövőben lehetnek a munkatársaid.

Ebben a jegyzetben végigvesszük, hogy a három csoporton belül melyik listával pontosan hogyan kell kommunikálni.

Nincs bullshit, ez egy pontos munkaterv, hajtsd végre!

Technikai videók:

- Szűrés és e-mail küldés: <https://moderator.hu/email-kuldes>
- Kattintós email működése: <https://moderator.hu/kattintos-emailek>
- Miért fekete/piros az email? moderator.hu/fekete-piros-emailcim



1. Hogyan kommunikálj a vevőkkel?

MiniCRM-ben az Ügyfelek, vagy Értékesítés modulról beszélünk. Négy nagy ügyfél csoportod van (jobb oldalon, a státusz csoportok)

1.4/1. Feltérképezés - ez a marketing marketing listád.

Az online kommunikációra most nem térek ki, nyilván fontos, hogy az a kevés vevő nálad költse el a pénzét - ám a saját listád INGYEN megszólítható, hát ne hagyd ki!

Találj ki egy válsághelyzeti üzenetet. Példák:

- Ha lehetséges, adj valamit ingyen, ami valós segítség.... vagy most úgysem vennék meg. Nézd meg, hogyan csinálja a BNI? **Díjmentes képzések online:** <https://dobedu.com/barka/>
- Toljad ezerrel, találd meg a lehetőséget, mint a Speciál Padló Kft. (professzionális betoncsiszolás) Nem lassítanak! Az üzenet: **Ha már áll a raktár, akkor legalább csiszold fel a padlót!**
<https://ipariforum.hu/special-padlo-referencia>
- Gyűjts listát, készülj a nagy ugrásra - a válság után! Akciózd le a romlandó készletet, csökkentsd a veszteségeidet!
- rendszeresen szólj, hogy létezel, még élsz és ha sokan mások feladják is, nálad biztosan lehet a válság után vásárolni!
- Ha szolgáltató/fodrász/vendéglátós vagy, ne habozz akár konkrétan ingyen adni a fő szolgáltatást/hajvágást/kávét. Ráfizetés lesz? Igen, de még a jatt is több, mint a semmi. Ha semmi más hatása nincs, legalább beszélni fognak rólad, ami megtérül a válság után!



1.4/2. Értékesítés - itt nagyon figyelj!

Azok listája, akik éppen üzletet akartak kötni veled. Itt három eset van, mindegyikhez pontos tárgyalástechnikai tippet adok - **de gyorsan lépj!**

1. Az üzlet a válság ellenére logikusan **megköthető**, max későbbi teljesítési határidővel.

Itt a fő üzenet az legyen, hogy **szuper stabil cég** vagytok, bizonyítsd be, hogy van tartalék (ne a bankszámlát mutasd be, hanem ilyesmire gondolkodj: X éve nyereségesek vagyunk, a cégvezető híresen konzervatív pénzügyi politikát folytat, most élvezzük az előnyeit, stb.) Érdemes lefoglalni és befizetni X Ft.-ot.

2. Az üzlet a válság miatt **NEM köthető meg** logikusan.

Ilyenkor legyél nagyvonalú és együttműködő, a fő üzenet: dolgozzunk azon, kedves vevő, hogyan csökkentjük azt a veszteséget, amit ennek a szolgáltatásnak a meg nem vásárlása NEKED fog okozni? Ez jó PR és később megtérül.

3. A szolgáltatás/termék a válság hatására **felértékelődik**.

Ha fel tudod emelni az árát, akkor fel fogod - ez pusztán közgazdaságtan. Ha már - akárcsak szóban - beígértél a tárgyalások során egy árat, akkor azt lehetőleg tartsd meg.

De ezt a "kedvezményt" is hangsúlyozd, tehát külön add el. Kössön szerződést, fizessen gyorsan és előre, adjon referenciát, stb. És külön gratulálj, hogy még időben elkezdett tárgyalni veled :)



1.4/3. Aktív VEVŐK listája

Ez az lista, akivel MINDENKÉPPEN kell kommunikálni. Ha nincs szoftvered, akkor telefonálj, üzenj e-mailben, kézzel - lábbal ezerrel!

Fő témák:

1. Nyitvatartás, home office, működési változások.
2. Futó megrendeléseket, gyártásokat érintő változások.
3. Hogyan tudunk NEKED, kedves vevő segíteni a mi szakmánkkal kapcsolatban? Üzemeltetés, javítás, karbantartás a leállás alatt, alkatrész ellátás, home office tippek, stb.
4. Mutasd meg, milyen **szuper stabil** vagy,
 - a. beszélj a jövőbeni terveidről,
 - b. a leállás alatti fejlesztésekről,
 - c. a publikus tartalékaidról, stb.

Ha már szóba került, Juhász Attila Rendszer Építő munkarendje:
mostantól nem tartok hétfői workshop-ot, csak online dolgozom.
Természetesen abszolút elsőbbséget élveznek a VIP ügyfeleim és közöttük is a válságkezelési kampányok.



1.4/4. Elvesztett VEVŐK / ajánlatok listája

Ez a tartalék pénz a cégedben!

Technikailag az Adatbázis nevű státusz csoportról beszélünk.

A technológiai iparágakban és a nagyobb értékű termékeknél jellemző, hogy az elvesztett ajánlatok egy része nem máshol vett meg, hanem egyszerűen elhalasztotta a beszerzést.

Ezt a csoportot egy nagyon egyszerű üzenettel tudod megcélózni, kb:

- Korábban beszéltünk a (terméked) beszerzéséről az Ön cégében / lakásában.
- Ha jól emlékszem, akkor nem volt megfelelő a helyzet, de most szeretném felhívni a figyelmét a különleges akciókra, ami....
- Innentől nagyjából a 4/1. marketing üzenetek mehetnek...
- ha profi MiniCRM-es vagy, akkor testre szabottan, de a sörétes puska is jobb, mint a semmi.

Általános szabály: Hogyan kommunikálj az ügyfeleiddel?

- **Nem célcsoport** - tömeges kattintós hírlevél, vagy még az sem.
- **Célcsoport** - tömeges kattintós email + aki kattint, vagy olvas, annak telefonos követés. Kattintós email működése: <https://moderator.hu/kattintos-emailek>
- **VIP ügyfelek** - ha lehet, tiszteld meg őket egy telefonhívással, de minimum egy egyedi e-maillal. Ha belefér, akkor látogasd meg / hívd fel őket Skype-on egyenként, főleg ha nagyon ráérsz - itt az alkalom a személyes kapcsolatok erősítésére.



2. Hogyan kommunikálj a beszállító partnerekkel?

MiniCRM-ben a Beszállítók, vagy Partnerek modulról beszélünk, ahol ugyanúgy tudsz akár hírlevelet, kör-sms-t küldeni. Itt két fő csoport van:

1. **Akikkel még NEM kötöttél üzletet, de lehetne.**

Ha valószínű, hogy sok ügyfelet veszítenek, akkor itt az alkalom, hogy új beszállítói, szolgáltatói kapcsolatokat köss, kiemelt feltételekkel! Várhatóan te sem tudsz éppen vásárolni, ezért stratégiai partnerségről tárgyalj, marketing támogatás, kiemelt szállítási feltétel, konszignációs (bizományos) raktár, ilyesmi.

2. **Akitől eddig is vásároltál.**

Itt a fő cél a bizalomépítés, az üzenet az legyen, hogy **milyen szuper stabil vagy**, milyen válságkezelési terveid vannak, és pontosan mire számíthatnak tőled a válság alatt és után?

Ha valamiben jobb vagy, mint a versenytársak, akkor stratégiai partnerségről tárgyalj, marketing támogatás, kiemelt szállítási feltételek, konszignációs raktár - azt lássák, hogy tervezel!

Speciális helyzet: várhatóan nem tudod fizetni a nyitott számlákat.

Ilyen esetben rendkívül fontos a rendszeres és korrekt kommunikáció. Szólj időben! Ha az általános iparági helyzet indokolja, akkor úgyis számítanak rá, a kérdés az, hogy kiben bízhatnak, kire számíthatnak a válság után? Hát rád, nyilván :)

Időben szólj, ha fennakadás lesz és ha egyébként fizetőképes vagy, akkor tartalékot is képezhetsz részletfizetési megállapodásokkal.



2. Hogyan kommunikálj a saját munkatársaiddal?

MiniCRM-ben ebben a témában KÉT modul is érintett, a

- HR (humán erőforrás angol nyelvű rövidítése)
- és a Belső, vagy Céges projektek nevű modul.

Itt egy hasznos kapcsolódó videó: www.moderator.hu/minicrm-modulok

HR modul - ez egy teljesen önálló modul, amelyben kulcsrakészen megkapod a HR felelőst támogató funkciókat, mint a

- toborzás űrlapokkal
- kiválasztási folyamat menedzselése
- adatbázis építés és kezelés lehetséges munkatársakból
- aktív munkatársak teljes adminisztrációja, adatbekérés űrlapokon, egy kattintásból szerződés készítés, orvosi és munkavédelmi oktatások ellenőrzése, dokumentumok feltöltése, stb.

és a válságkezelés szempontjából a legfontosabb funkció:

- **Munkatársi hírlevél küldés.**

Tudod, miközben te a "nagy" problémákkal foglalkozol, a munkatársaidat az őket érintő kérdések foglalkoztatják.

Ha nem kapnak tőled információt, akkor elkezdnek gondolkodni, aggódni - munka helyett!

Szóval ha van HR modulod, akkor kezd el munkatársi hírlevelet írni - de AZONNAL ám! Kb ezekről:

- Munkarend és működési változások, iparági hírek
- Válságterv + konkrét mondatok, hogyan nyugtatjuk meg a vevőket. Erre külön képzést is érdemes adni.
- Innen látod, milyen szuper stabil cégünk van...!



Mire való a Céges projekt / Belső projektek modul?

Elérkeztünk a napi aktuális problémához:

- hogyan dolgozzunk **home office**-ban, ha eddig nem tettük?

Ez a projekt való arra, hogy minden céges ügyet, tervet - nem ügyfelekkel kapcsolatos projektet - távolról, de mégis közösen menedzseljünk.

Figyelem, a MiniCRM NEM hagyományos projektmenedzsment szoftver, tehát időmérésre és haladó funkciókra ne számíts!

De ha amúgy is MiniCRM-ben értékesítesz és a legtöbb munkatárs használja, akkor tökéletesen alkalmas a

- belső információk és munkaterv kidolgozására,
- az elvégzett feladatok összehangolására
- és ellenőrzésére, különösen ilyen bajos időkben.

Itt találsz két kapcsolódó videót:

- Munkanapló, vagy céges projekt adatlap?
<https://moderator.hu/projektadatlap-kezelese>
- Hogyan lehetsz hatékonyabb?
<https://moderator.hu/hogyan-legyel-hatekonyabb-minicrm-ben>

Figyelem, NEM javaslom csak ezért a funkcióért megrendelni a MiniCRM-et!

Viszont ha az értékesítésed a MiniCRM-ben van, akkor pár kattintással fel tudod használni a belső kommunikáció, a projekt ötleteid és munkafeladatok tervezésére - még hozzá külön költség nélkül, mert egy modul nem okoz többlet költséget.

Sok sikert, majd mesélj, kérlek! Üdv, Attila



A jegyzet írója Juhász Attila,



aki több, mint 10 éve MiniCRM rendszer előfizetőként saját ipari munkaruha gyártó családi cégben építette fel először ezt a rendszert.

Ezután a MiniCRM Zrt.-nél szerzett közel 2 éves tanácsadói tapasztalatot, ahol és azóta több cégnek is segített felépíteni, elsősorban, de nem kizárólag ipari jellegű gyártó, nagykereskedő vállalkozásoknak.

Referencia ügyfeleim: www.moderator.hu/referencia

Segítsek a MiniCRM-es válságkommunikáció felépítésében?

- Ha még nem vagy MiniCRM-es, de kipróbálnád, kérj tőlem egy tesztrendszert: <https://moderator.hu/minicrm>
- Ha már ismered, vagy előfizető vagy, akkor kérj egy Skype konzultációt: https://moderator.hu/juhasz_attila
- Ha már ügyfelem vagy, nyilván elég csak időpontot egyeztetnünk.
 - VIP ügyfeleim abszolút elsőbbséget élveznek, ezen belül is kiemelten a válságkezelési kampányok és feladatok.

MiniCRM technikai könyvtár: www.minicrm.hu/help

Moderator videó könyvtár: www.moderator.hu/minicrm-konyvtar

Ügyfélszolgálat: www.moderator.hu/help

Legfontosabb fogalmak: www.moderator.hu/szojegyzek