

# Excel vs. CRM

**Contactarea clienților anteriori cu oferte  
promoționale personalizate**

**Vrei să crești veniturile  
companiei tale din  
clienții tăi anteriori?**

**Ai idei dar nu ar strica  
puțină îndrumare ?**

Atunci ești în locul potrivit la  
momentul potrivit!

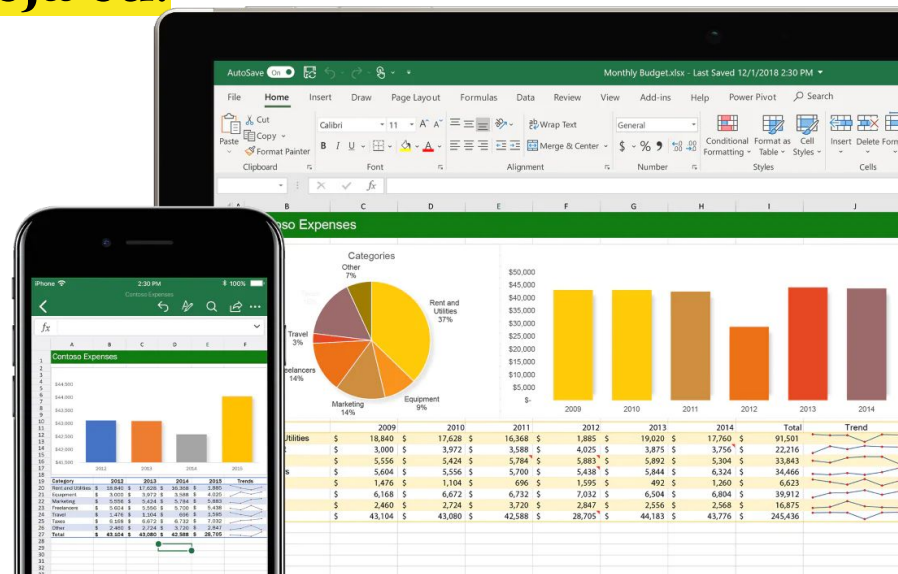
Hai să vedem unde te afli acum 

---

# Încă îți gestionezi clienții în Excel?

**Atunci sigur te-ai confruntat și tu deja cu:**

- Bază de date haotică sau inexistentă
- Haos și informații neclare despre cum decurg unele proiecte sau procese de vânzări
- Lipsa unor rapoarte și informații importante
- Sarcini delegate uitate
- Greșeli din cauza unor funcționalități care nu merg



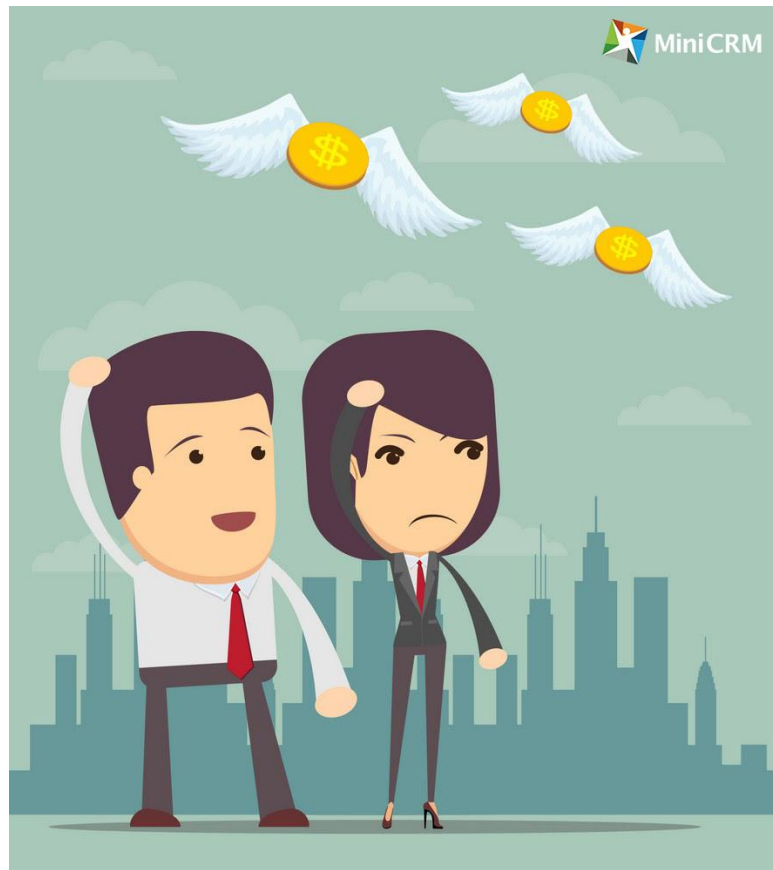
**Și uite așa:**

**Fără să îți dai seama pierzi oportunități și venituri potențiale**

Cum? De ce?

Dacă ai avea o bază de date clară și pusă la punct:

- Ai putea căuta cu ușurință orice client anterior sau actual
- Ai putea să vezi istoricul lor: ce au cumpărat și ce s-a întâmplat cu ei
- Ai putea ști cum și cu ce ofertă personalizată să îi abordezi, care să fie de interes pentru ei
- Ai putea să îți crești veniturile din urma clienților tăi anteriori



## Dar clienții tăi anteriori? Spune-mi că nu ai uitat de ei..

- Uneori suntem atât de preocupați să obținem clienți noi, încât uităm de adevărata valoare a unui client mai vechi.
- Iar Excel-ul nu ne prea ajută să ne concentrăm pe asta, nu e așa?
- Însă focusul pe clienții tăi anteriori este un lucru mai important decât ai crede.



# Știi că?

- Probabilitatea să vinzi unui client anterior este de 60-70%, pe când probabilitatea să vinzi unui prospect nou este de 5-20%.
- Este probabil să cumperi mai des și să cheltuiască mai mult la fiecare achiziție un client mai vechi, decât clienții noi.
- Probabilitatea ca clienții tăi anteriori să încerce produse noi este de 50% mai mare și cheltuiesc cu 30% mai mult, decât noii prospecti.



## Clienți anteriori



# Recontactează clienții tăi anteriori cu oferte personalizate nevoilor lor

- Vrei să îți recontactezi și tu clienții vechi cu promoții nou nouțe, special gândite pentru ei, dar nu știi de unde să începi?
- Baza ta de date din Excel te limitează, de cele mai multe ori nu știi ce, pe cine, unde să cauți sau poate nu ai o bază de date bine pusă la punct?



# Recontatează-ți cu ușurință clienții anteriori cu oferte personalizate prin folosirea unui SISTEM CRM

Ai nevoie de procese care susțin munca angajaților tăi, ai nevoie de un CRM.



# Primul pas: Bază de date și sarcini clare

| File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Tell me what you want to do |         |           |                                                                                          |           |                         |           |                     |               |            |          |         |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------|---------------------|---------------|------------|----------|---------|---|---|
| Cut Copy Paste Format Painter                                                      |         |           |                                                                                          |           |                         |           |                     |               |            |          |         |   |   |
| Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing                               |         |           |                                                                                          |           |                         |           |                     |               |            |          |         |   |   |
| G1 Street                                                                          |         |           |                                                                                          |           |                         |           |                     |               |            |          |         |   |   |
|                                                                                    | A       | B         | C                                                                                        | D         | E                       | F         | G                   | H             | I          | J        | K       | L | M |
| 1                                                                                  | First   | Last      | Email                                                                                    | Phone     | Company                 | Address1  | Street              | Suburb        | State      | Postcode | Country |   |   |
| 2                                                                                  | Bruce   | Banner    | <a href="mailto:bruce@hulktransport.com">bruce@hulktransport.com</a>                     | 5262 7282 | Hulk Transport          |           | 3 Physics Lane      | New York      | NY         | 12358    | USA     |   |   |
| 3                                                                                  | Edward  | Blake     | <a href="mailto:edward@comedian.com">edward@comedian.com</a>                             | 9505 1525 | Comedian                | Unit 301  | 67 Moore Street     | New York      | NY         | 66666    | USA     |   |   |
| 4                                                                                  | Kara    | Danvers   | <a href="mailto:kara@superair.com">kara@superair.com</a>                                 | 9303 1323 | CatCo                   | Level 8   | 9 Zorel St          | National City | NY         | 12333    | USA     |   |   |
| 5                                                                                  | Daniel  | Dreiberg  | <a href="mailto:daniel@strigiphilia.com">daniel@strigiphilia.com</a>                     | 7585 9606 | Strigiphilia            |           | 27 Owl Street       | New York      | NY         | 54654    | USA     |   |   |
| 6                                                                                  | Dick    | Grayson   | <a href="mailto:nightwing@batco.com">nightwing@batco.com</a>                             | 7181 9202 | Wayne Enterprises       |           | 68 Shakespeare St   | Gotham City   | New Jerse  | 91234    | USA     |   |   |
| 7                                                                                  | Laurie  | Juspeczyk | <a href="mailto:laurie@silkstreet.com">laurie@silkstreet.com</a>                         | 1424 3444 | Silk Street             |           | 89 Spectre Road     | New York      | NY         | 22222    | USA     |   |   |
| 8                                                                                  | Sally   | Juspeczyk | <a href="mailto:sally@silkstreet.com">sally@silkstreet.com</a>                           | 5464 7484 | Silk Street             | Villa 9,  | Ne 1 Jupiter Lane   | Los Angeles   | California | 10101    | USA     |   |   |
| 9                                                                                  | Clark   | Kent      | <a href="mailto:clark@superair.com">clark@superair.com</a>                               | 9101 1121 | Daily Planet            |           | 278 Metro Street    | Metropolis    | Delaware   | 45678    | USA     |   |   |
| 10                                                                                 | Walter  | Kovacs    | <a href="mailto:walter@inkblotclothing.com">walter@inkblotclothing.com</a>               | 1626 3646 | Ink Blot Clothing       | Unit 6    | 66 Mask Street      | New York      | NY         | 12548    | USA     |   |   |
| 11                                                                                 | Jon     | Osterman  | <a href="mailto:jon@bluephysics.com">jon@bluephysics.com</a>                             | 3545 5565 | Blue Physics            | Room 51   | Rockefeller Militar | New York      | NY         | 23546    | USA     |   |   |
| 12                                                                                 | Peter   | Parker    | <a href="mailto:peter@spideysensei.com">peter@spideysensei.com</a>                       | 1234 5678 | Spidey Sensei Photos    |           | 1 Bugle Street      | New York      | NY         | 12345    | USA     |   |   |
| 13                                                                                 | Dana    | Prince    | <a href="mailto:dana@wonderwomeninc.com">dana@wonderwomeninc.com</a>                     | 1222 3242 | Wonder Women Inc        | Unit 27   | 8 Invisible Road    | Boston        | MA         | 77864    | USA     |   |   |
| 14                                                                                 | Natasha | Romanov   | <a href="mailto:natasha@blackwidowenterprises.com">natasha@blackwidowenterprises.com</a> | 7383 9404 | Black Widow Enterprises |           | 10 Secret Place     | New York      | NY         | 11111    | USA     |   |   |
| 15                                                                                 | Caitlin | Snow      | <a href="mailto:caitlin@icecoldscience.com">caitlin@icecoldscience.com</a>               | 3343 5363 | Ice Cold Science        | Star Labs | 228 Flash Cres      | Central City  | Ohio       | 27868    | USA     |   |   |
| 16                                                                                 | Bruce   | Wayne     | <a href="mailto:bruce@batco.com">bruce@batco.com</a>                                     | 3141 5161 | Wayne Enterprises       |           | 68 Shakespeare St   | Gotham City   | New Jerse  | 91234    | USA     |   |   |
| 17                                                                                 |         |           |                                                                                          |           |                         |           |                     |               |            |          |         |   |   |

Pe baza acestui tabel Excel, colegul tău știe pe cine, când și cu ce ofertă să recontacteze?

# Nu ar fi mai ușor să aibă o bază de date cu sarcini clare?

- În MiniCRM, poți crea o bază de date clară, unde fiecare client și potențial client are cardul lui.

The screenshot displays the MiniCRM interface. At the top, the header includes the MiniCRM logo and navigation tabs. Below the header, the 'Vederea de azi' (Today's View) section provides a summary of tasks: 3 tasks completed today, 1 task pending, 4 tasks finalized today, and 0 tasks postponed. A table below this summary lists tasks with columns for 'SARCINI' (Tasks), 'STATUS' (Status), 'MODUL' (Module), and 'DATA REALIZĂRII' (Completion Date). The first task is assigned to Pop Andrei, the second to Sabău Maria, and the third to Gora Cristian. A detailed task card is overlaid on the table, showing the name of the task assignee, a bell icon, and a description of the task.

| SARCINI | STATUS | MODUL | DATA REALIZĂRII |
|---------|--------|-------|-----------------|
| 🔔       |        |       | 📅               |
| 🔔       |        |       | 📅               |
| 🔔       |        |       | 📅               |
| 🔔       |        |       | 📅               |

**Pop Andrei**  
Ne-a contactat telefonic, sună-l înapoi!

**Sabău Maria**  
Am trimis oferta, dar nu a răspuns, întreabă dacă...

**Gora Cristian**  
Nu a terminat grafica pentru campanie, sună-l să...

- Pe cardul fiecărui client sau prospect poți introduce și vedea istoricul lui. (ce, când și de ce/de ce nu a cumpărat)



Cu succes — Sebastian Alexandrescu

15:42

Am reusit sa vorbesc cu el. Vrea sa stie mai multe detalii despre pret asa ca ii voi trimite un mail.

...



Finalizată fără succes — Sebastian Alexandrescu

15:39

Am sunat pentru a programa o intalnire in vederea preentarii produselor noastre insa nu a raspuns!

...



Cu succes — Sebastian Alexandrescu

15:30

Doresc un management mai bun al clientilor si un sistem usor de folosit.

...

#### Finalizat pierdut

Motivul pierderii

Preț

Cce face în loc să cumpere?

Rămâne la soluția actuală

Motivul pierderii detaliat

Poți crea și delega sarcini legate de anumiți clienți doar din câteva click-uri prin șabloane, iar sistemul notifică angajații că au o sarcină nouă legată de acel client.

Model SRL (Marcel Model) Vânzare pierdută

Modificat 21 de ore în urmă

Sarcini

Sarcină nouă

Deținător Oportunitate

Sarcină nouă

Discută cu colegul lui despre ofertă, contactează-l

Salvează

Adaugă

Adresa

Participanți

Checklist

Atașează fișier

Istoric

Duminică 24 Mai 2020

Follow-up client

Vânzare pierdută

Follow-up

A acceptat oferta?

Trimite oferta

Salvează oferta

2 000 (Venituri preconizate (RON))

Follow-up

Trimite-i oferta

Venituri așteptate (RON)

2 000

Data așteptată de încheiere a vânzării

Cu succes

Contract atașat

Încercă

Data expirării contractului

Venituri realizate (RON)

0

Fără succes

Motivul pierderii

Informații companie

Model SRL

Contact implicit

Contact nou

Contact principal

Marcel Model

Carduri

Card nou

Vânzări

Model SRL (Marcel Model)

Exemplu SRL (Eduard Exemplu)

SARCINI DE ÎNDEPLINIT ASTĂZI



Soare SRL (Iulia Marinescu)

Clientul ți-a dat un feedback pozitiv. Felicitări! Sună-l pentru: 1. Mulțumește-i pentru feedbackul pozitiv trimis. ...



Marian Costea

Sună contactul pentru reactivare Care a fost motivul pierderii? Cum de nu a cumpărat de la noi? - Cât timp/ b...



Sc Sticla SRL (Mihailescu)

Clientul ți-a dat un feedback pozitiv! Felicitări! Sună-l pentru: 1. Mulțumește-i pentru feedbackul pozitiv trimis. ...



# Sarcini automate

Poți seta și sarcini automate.  
De exemplu, dacă nu reușiți să  
finalizați o anumită vânzare de  
ceva timp, sistemul îți poate  
atrage atenția.

Sarcini



Ana Pop

Acest prospect are statusul vânzare de 30 de zile! De ce nu s-a finalizat încă procesul?

Marchează ca finalizat ▼

✎ Editează

🔔 Sarcină nouă ▼

📅 Astăzi

## Pasul doi: Utilizarea filtrelor

Odată ce ai o bază de date bine pusă la punct, începe distracția!

---

# Filtrarea clienților tăi

- Cu MiniCRM ai posibilitatea și să îți filtrezi baza de date pe baza condițiilor create de tine.
- Prin urmare poți filtra cu ușurință clienții tăi anteriori și accesa istoricul lor, să analizezi profilul lor și să îi recontactezi cu o ofertă promoțională personalizată.

**Analizează nevoile  
clienților companiei tale**



# Pasul trei: Email-uri segmentate în masă

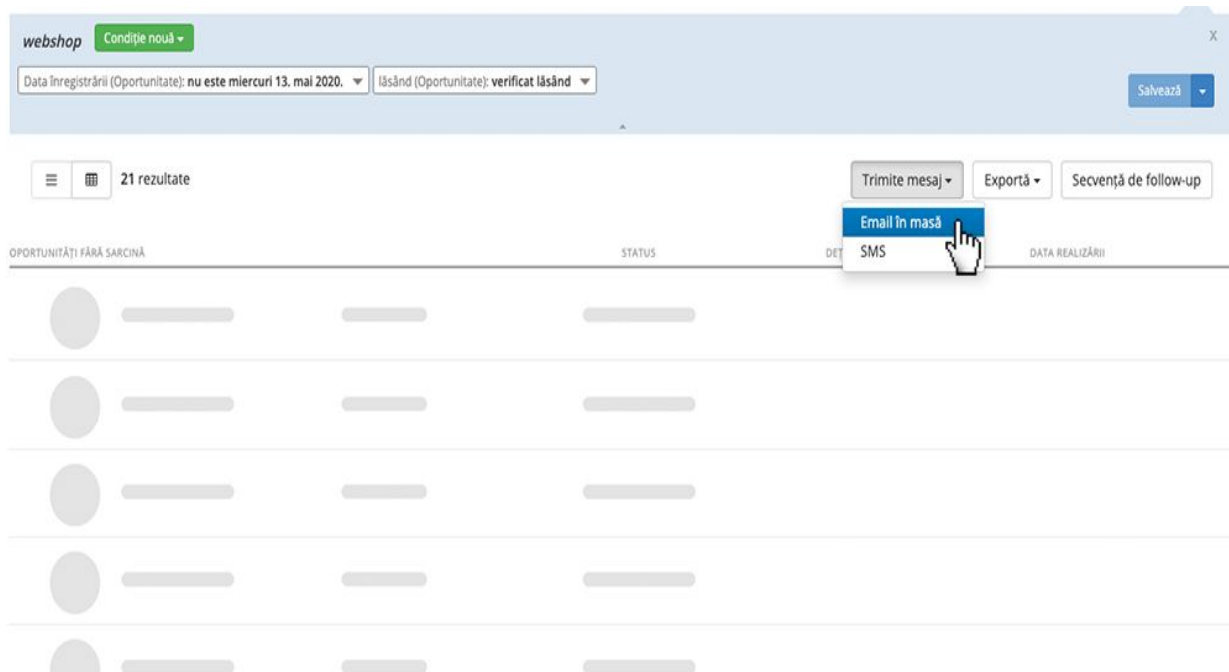
Personalizează-ți ofertele și  
comunicarea

---

# Planifici o acțiune de care vrei să beneficieze doar clienții tăi anteriori? Ți-ai reactiva foștii clienți fideli?

Crează newslettere personalizate în MiniCRM și trimite-le oricărui segment din baza ta de date utilizând filtre dinamice!

Trimite e-mail-uri în masă către foștii și actualii clienți cu diferite recomandări și oferte personalizate. Printr-un singur click ei îți vor putea semnala dacă sunt interesați de serviciile sau produsele tale.



The screenshot displays the MiniCRM interface. At the top, there's a header bar with 'webshop' and a 'Condiție nouă' dropdown. Below this, a filter bar shows 'Data înregistrării (Oportunitate): nu este miercuri 13. mai 2020.' and 'lăsând (Oportunitate): verificat lăsând'. A 'Salvează' button is on the right. The main area shows '21 rezultate' and a table with columns: 'OPORTUNITĂȚI FĂRĂ SARCINĂ', 'STATUS', 'DET', 'SMS', and 'DATA REALIZĂRII'. A dropdown menu is open over the 'SMS' column, showing 'Email în masă' (highlighted) and 'SMS'. Other buttons like 'Trimite mesaj', 'Exportă', and 'Secvență de follow-up' are visible.

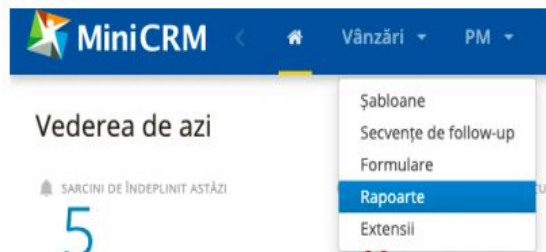
# Pasul patru: Rapoarte

Deține o imagine de ansamblu  
asupra companiei tale

---

# Urmărește performanța companiei tale cu rapoarte actualizate instant

Cu rapoartele din MiniCRM, la cafeaua de dimineață, poți urmări ce se întâmplă în compania ta. Te poți concentra direct pe rezolvarea problemelor care au cel mai mare impact sau pe proiectele care aduc cel mai mare venit.



Vei putea accesa panoul de rapoarte al fiecărui modul, dând click pe săgeata din dreapta modulului și selectând opțiunea de Rapoarte.



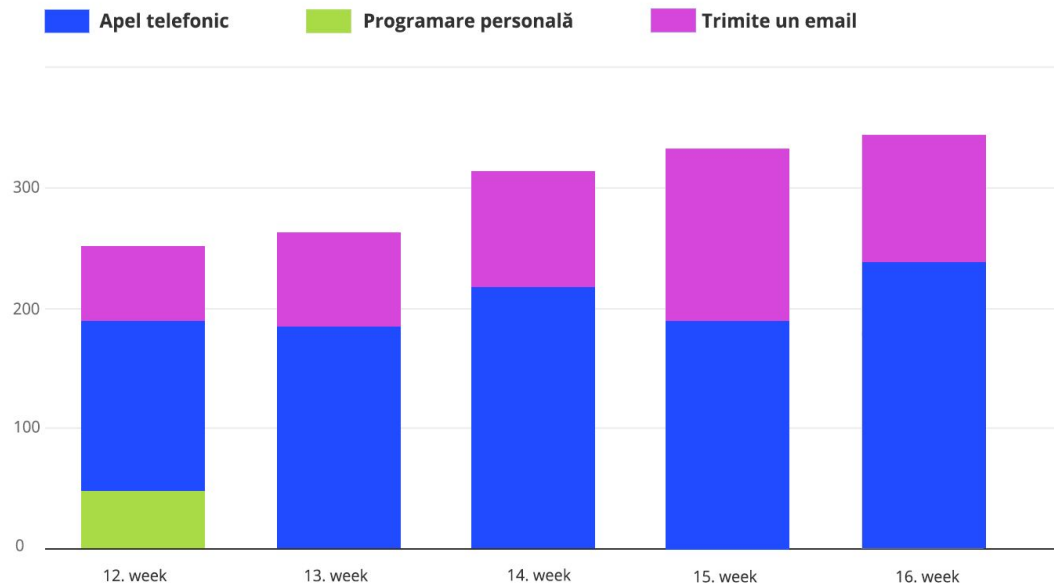
# Rapoartele e-mailurilor trimise

**Campaniile prin e-mail nu se încheie odată cu trimiterea acestora. Verifică eficiența newsletterelor, campaniilor prin SMS, seriilor de newlettere automate urmărind rata de deschidere și de click a acestora.**

| Nume                           | Data începere | Status | Deschis | Rata de click |
|--------------------------------|---------------|--------|---------|---------------|
|                                |               |        |         |               |
| Vânzare de vară pentru abonați | 2020.06.02.   | Trimis | 652     | 13,12%        |
| Vânzare de vară pentru clienți | 2020.06.02.   | Trimis | 652     | 13,12%        |
|                                |               |        |         |               |

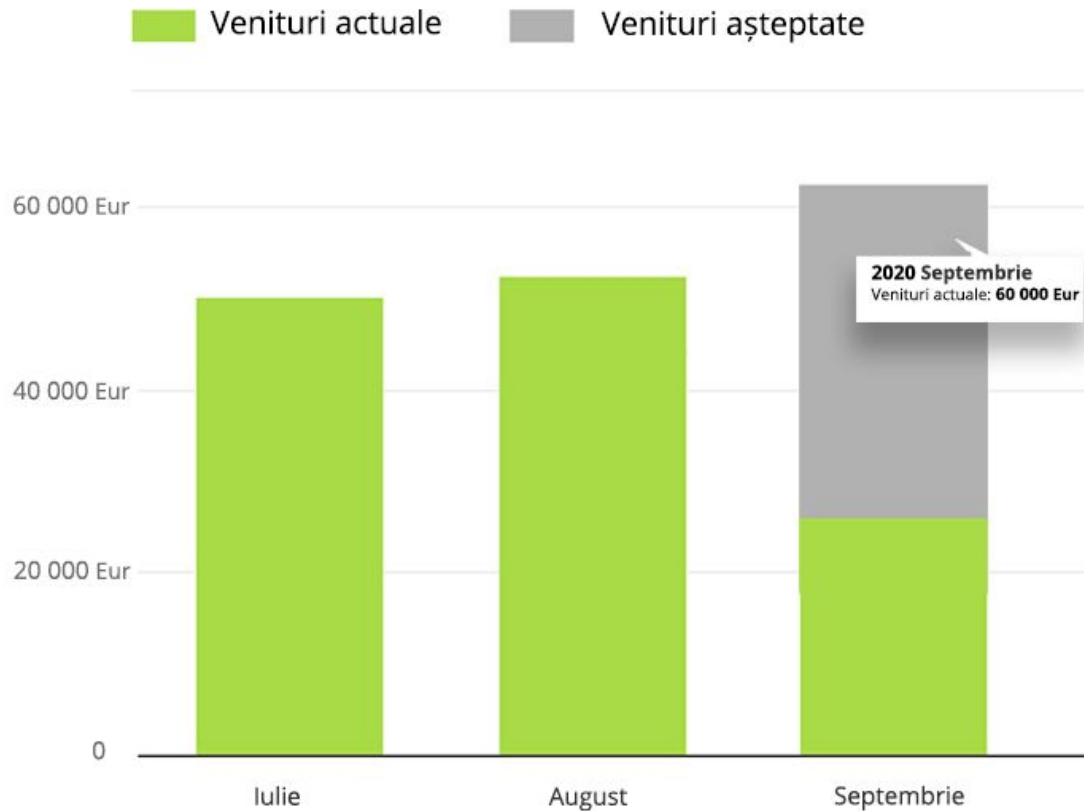
# Rapoarte de activitate și sarcini

**În aceste rapoarte poți urmări atât rezultatul sarcinilor delegate cât și activitatea angajaților tăi în timp real. În acest fel, vei ști exact când trebuie să intervii într-un proces, întrucât atingerea obiectivelor setate este în pericol.**



# Raport status

**În acest raport poți urmări exact câți prospekți activi și câți clienți/cumpărători aveți la un moment dat, astfel ai întotdeauna informații actualizate despre statusul vânzărilor în cadrul companiei tale.**



*“MiniCRM ne ajută prin facilitarea comunicării cu clienții prin răspuns la timp și prin faptul că ai toate detaliile despre solicitările clientului într-un singur loc. Am obținut rezultate mult mai bune în vânzări, a crescut rata de închidere și gestionăm mult mai bine prospecții.”*

**Chitu Elena Roxana, Project Manager, Emiral Media Production**

---

*“Suntem mult mai eficienți ca organizație, deși suntem aceeași echipă și lucrăm pe aceeași piață. După însușirea modului de lucru din MiniCRM, am reușit să gestionăm de două până la de trei ori mai multe contacte la nivelul unei luni, pentru ca aplicația ne induce un mod de lucru disciplinat și ne ajută să avem o încărcare optimă. ”*

**Mircea Săplăcan, Fondator Emiral Media**



# Obține venituri din clienții tăi anteriori cu MiniCRM

1. Cere ajutorul consultanților noștri
  2. Implementare posibilă și într-o singură zi
  3. [Solicită o ofertă personalizată](#)
-