



URMĂREȘTE CU UȘURINȚĂ MUNCA COLEGILOR TĂI CU UN SISTEM CRM

**METODE CONCRETE PENTRU LINIȘTEA LIDERILOR
DE COMPANIE**

Moartea delegării clasice a sarcinilor	3
Delegarea sarcinilor: metoda clasică vs MiniCRM	5
Rapoarte fără de care compania mea ar da faliment	11
Automatizările verifică munca colegilor mei? Ce?! Cum adică?!	16
Gestionarea vizuală a proiectelor în MiniCRM	19

Moartea delegării clasice a sarcinilor

De ce afirm faptul că delegarea clasică a sarcinilor este pe cale de dispariție? Îți propun să analizăm împreună ce s-a întâmplat în această privință în ultimii 15 ani.

Nu mă înțelege greșit, într-adevăr în multe cazuri încă funcționează (într-o oarecare măsură) și în scurt timp nici nu vor exista alte alternative. În cazul băiatului de 16 ani, care lucrează într-un chioșc la mare, atât anul viitor cât și peste 10 ani la fel i se va explica ce are de făcut (“Stai aici, întreabă-i ce doresc și uite așa faci un hotdog”).

Însă în ultimii 15 ani procesele muncii au devenit mult mai complicate și mai complexe. Nu am de gând să îți spun că totul a început odată cu apariția internetul, sunt convins că oricum știi asta. Însă gândește-te cât de complicate au devenit chiar și acele procese care înainte erau floare la ureche.

Pe vremuri oamenii, dacă aveau nevoie de un electrician, căutau pe cineva care stătea în apropiere sau contactau pe cineva recomandat de vreun prieten, îl sunau, venea, rezolva problema și gata.

Acum lucrurile nu sunt așa simple. Nicidecum! “Decizia este în mâinile mele” cum ar spune unii! Intră pe internet, prospectează, se uită la comentarii, recomandări și preț și își fac un top cu cei mai buni 5 furnizori de servicii, dacă e pretențios atunci 10. Trimit un email sau completează un formular pentru o cerere de ofertă în cazul fiecărui furnizor și așteaptă să fie contactați

rapid cu cea mai bună ofertă și preferabil să nu își bată capul prea mult cu asta.

Colegul tău îl contactează însă el nu este disponibil întrucât se află într-un meeting, deci îl roagă să îi trimită un email. Mai târziu îl citește și vrea să vă răspundă însă între timp a început să facă altceva, își aduce aminte doar peste 2 zile, vă sună și vorbește cu altcineva din colegii tăi. Iar colegul nu știe despre ce este vorba, după care potențialul client se satură și contactează alt furnizor.

Un IMM obișnuit se confruntă cu 10-20 astfel de situații săptămânal. Cel puțin asta am văzut în primele discuții cu potențialii noștri clienți, când căutăm rădăcina problemelor avute.

În calitate de lider de companie, tu nu vezi altceva decât faptul că dintr-un motiv anume nici săptămâna asta nu aveți atâtea comenzi sau solicitări câte ați putea avea, deși telefoanele sună în continuu. Ce se întâmplă? Oamenii tăi nu își fac treaba? Nu fac ceea ce ați discutat? Sunt neatenți?

Posibil, însă este la fel de posibil că de fapt **munca lor este mai complexă de atât și nu poate fi soluționată cu una cu două**. Iar potențialii clienți sunt mai pretențioși ca niciodată, sunt mai ocupați ca niciodată și dacă nu puteți să le acordați 120% de atenție, atunci există șanse minime să devină într-adevăr clienții voștri.

În cele ce urmează, îți voi arăta cum puteți soluționa aceste probleme cu [MiniCRM](#) un sistem dezvoltat pentru IMM-uri. Vei afla cum îi ajută pe angajații tăi să nu mai uite de niciun client, să contacteze potențialii clienți la timpul potrivit cu informația potrivită. Iar tu vei putea verifica finalizarea sarcinilor și

rezultatele lor oricând, de oriunde.

Sună bine? Citește mai departe și află ce poți realiza cu [MiniCRM](#) în compania ta în doar câteva luni.

Delegarea sarcinilor în MiniCRM: **nu mai uitați de niciun client!**

Delegarea sarcinilor: metoda clasică vs MiniCRM

Putem diferenția 2 modalități în delegare a sarcinilor. Prima să o numim delegarea sarcinilor ad hoc. Vorbim de acest tip de delegare când îl rogi pe unul dintre colegii tăi să îl sune pe XY și să soluționeze în cazul acestuia o situație specifică. Însă aici aș vrea să ne concentrăm mai mult pe proces în sine, întrucât de obicei **asta cauzează cele mai mari probleme**.

De exemplu: asigură-te că gestionezi fiecare solicitare primită, trimiți oferta și dacă nu îți răspund îi recontactezi.

Acesta este un proces de sarcină foarte general. Sună foarte simplu, totuși **99% dintre angajații care nu lucrează într-un sistem CRM comit greșeli în mod constant, de ce?**

Așa cum am menționat și la început: are prea multe sarcini de finalizat și pur și simplu uită.

De exemplu, colegul tău trimite o ofertă. Este atât de atent încât își setează și un reminder pe mâine ca să nu uite să contacteze persoana respectivă. Este ora 14:00, primește notificarea, verifică și ia te uită nu a primit niciun răspuns!

la legătura imediat cu persoana respectivă, însă aceasta nu este disponibilă, dar îi promite că va reveni el cu un telefon. Colegul tău nu mai setează un reminder și pentru asta fiindcă potențialul client i-a promis că îl va suna în următoarele 30 de minute, de asta clar nu uită!

Ba da. În timp ce s-a ocupat de alte 3 lucruri care “trebuie finalizate acum”, până la sfârșitul zilei a și uitat de tot. Iar a doua zi este deja jenant să contacteze din nou persoana respectivă, întrucât “dacă ar fi fost interesat, m-ar fi sunat”.

Problema: toate astea nu au nicio urmă. Nicăieri. Nici colegul tău nu primește reminder și nici tu nu poți verifica ce s-a întâmplat de fapt.

Cum arată asta în MiniCRM?

[MiniCRM](#) nu îl lasă pe colegul tău să uite de cazurile în curs, nu contează câte complicații s-ar ivi. Iar tu vei putea verifica și mai târziu cine, când, ce a făcut și dacă toate sarcinile au fost finalizate.

Totul pornește de la proces. Să luăm procesul de vânzare.

Așa arată în MiniCRM un proces clasic de vânzare. Poți vedea această imagine în modulul de Vânzări și îți arată în ce status se află vânzările tale.



Astfel colegul tău va ști în cazul cui, ce are de făcut. Prospectul este încă în etapa de prospectare? Trebuie prelucrat. Deja a fost prelucrat, însă nu a ajuns încă în etapa de vânzare? Atunci trebuie să lucrăm la asta. Este destul de clar însă poate vei spune că fac asta și acum colegii tăi.

Însă există o diferență majoră.

Aici prospecții, un caz anume, clienții nu pot să dispară așa ușor de pe o zi pe alte. Fiecare proces trebuie finalizat cu succes sau fără. Aici nu se va întâmpla ca cineva să fie în etapa de prospectare și pur și simplu să uităm de persoana respectivă.

Să luăm exemplul anterior în care și acest coleg, mai sânguincios decât majoritatea, a dat greș când s-a ivit de mai multe dificultăți deodată. (Știi și tu că în medie [este nevoie de cel puțin 5 interacțiuni în cazul unui prospect pentru a finaliza o vânzare cu succes](#), nu-i așa?)

Nu contează cum ajung solicitările la voi, în [MiniCRM](#) se va crea un card cu datele de contact al fiecărui potențial client și se va crea și o sarcină pentru contactarea acestuia, cu responsabil și termen limită.

Sarcini

Sarcină nouă



Alina Pop

Astăzi, 17:00

Analiză nevoi — Ai primit o nouă solicitare pentru ofertă! Prelucreează solicitarea, contactează prospectul și află ce nevoi are.

Marchează ca finalizat

Editează

Această sarcină va apărea printre sarcinile zilnice a persoanei responsabile, unde, dacă termenul limită al sarcinei expiră, sistemul va semnala asta cu roșu.

SARCINI DE ÎNDEPLINIT ASTĂZI

2

SARCINI NEÎNDEPLINITE PÂNĂ ACUM

3

SARCINI FINALIZATE ASTĂZI

0

SARCINI AMÂNATE ASTĂZI

0

SARCINI PRINCIPALE	STATUS	MODUL	DATA REALIZĂRII
Model SRL (Marcel Model) Nu uita să trimiți oferta azi!	Trimitere ofertă	Vânzări	Astăzi, 10:00 (3 ore în urmă)
Now SRL (Alin Popa) Ai primit o nouă solicitare pentru ofertă! Prelucreează solicitarea, contactează prospectul și...	Evaluare nevoi	Vânzări	Astăzi, 11:00 (2 ore în urmă)
SARCINI	STATUS	MODUL	DATA REALIZĂRII
Exemplu SRL (Eduard Exemplu) Întâlnire cu domnul Eduard Luca, director general al companiei.	Follow-up ofertă	Vânzări	sept. 24, (5 zile în urmă)

Așa apar sarcinile zilnice și astfel persoana responsabilă știe exact pe ce trebuie să se concentreze. Dând click pe una dintre ele, ajunge pe cardul potențialului client, unde găsește toate datele și informațiile necesare legate de acesta, notate anterior.

În situația în care contactează prospectul însă acesta nu este disponibil să discute, va face următorii pași:

1. Modifică data sarcinii cu data de mâine
2. Adaugă un comentariu

Sarcini

 Sarcină nouă 



Alina Pop

 1  sept. 30, 14:00

Analiză nevoi — Ai primit o nouă solicitare pentru ofertă! Prelucreează solicitarea, contactează prospectul și află ce nevoi are.



Ultimul comentariu — Alina Pop — marți, 29 septembrie 2020

Nu a fost disponibil să discutăm. M-a rugat să revin mâine la ora 14:00

Marchează ca finalizat 

 Editează

În aproximativ 15 secunde sarcina se modifică și mâine va apărea printre sarcinile de îndeplinit. Dar ce se întâmplă dacă prospectul nu este disponibil pentru discuție nici mâine la ora stabilită?

În cazurile acestea, desigur putem modifica iar ora stabilită, însă și dacă uităm, putem remedia asta.

Sarcina rămâne în continuare printre sarcinile zilnice și în curând va apărea cu roșu, la fel ca în imagine aceasta:

🔔 SARCINI DE ÎNDEPLINIT ASTĂZI		2
🔔 SARCINI NÉÎNDEPLINITE PÂNĂ ACUM		3
✅ SARCINI FINALIZATE ASTĂZI		0
🕒 SARCINI AMÂNATE ASTĂZI		0

SARCINI PRINCIPALE	STATUS	MODUL	DATA REALIZĂRII
Model SRL (Marcel Model) Nu uita să trimiți oferta azi!	Trimitere ofertă	Vânzări	📅 Astăzi, 10:00 (3 ore în urmă)
Now SRL (Alin Popa) Ai primit o nouă solicitare pentru ofertă! Prelucreează solicitarea, contactează prospectul ș...	Evaluare nevoi	Vânzări	📅 Astăzi, 11:00 (2 ore în urmă)

SARCINI	STATUS	MODUL	DATA REALIZĂRII
Exemplu SRL (Eduard Exemplu) Întâlnire cu domnul Eduard Luca, director general al companiei.	Follow-up oferta	Vânzări	📅 sept. 24, (5 zile în urmă)

Sarcina rămâne așa până nu este gestionată cumva.

“În fiecare seară verific în sistem să nu fie astfel de sarcini în cazul nimănui. Toată lumea este rugată să nu aibă sarcini cu termene limită expirate până la sfârșitul programului de lucru. Acest lucru nu poate fi interpretat greșit. Iar eu văd clar dacă acest lucru se întâmplă sau nu.”

Kocsis Zoltán, proprietar, idea Fontana

În sistem, vezi întotdeauna ce s-a întâmplat cu sarcinile, care din ele trebuiau îndeplinite, deci nu se poate “trișa”. Este clar dacă toată lumea a fost sunată la timp, dacă s-au trimis email-urile, ofertele, dacă sarcinile de urmărire a ofertelor au fost finalizate sau nu.

Iar acum îți voi arăta cum funcționează rapoartele sistemului și cum te pot ajuta, în calitate de lider de companie.

Rapoarte fără de care compania mea ar da faliment

Toate lucrurile mai sus menționate funcționează bine doar dacă putem urmări și rezultatele. Dacă în continuare am face lucrurile orbește nu ar avea niciun rost ca angajații să finalizeze și să închidă sarcini în [MiniCRM](#). Dacă nu aș urmări rezultatele noastre prin rapoarte ar fi de parcă la un meci de fotbal aș număra doar de câte ori este atinsă mingea și cât timp petrec jucătorii pe teren, dar nu și golurile marcate.

Prin urmare este la fel de important să îți urmărești rezultatele prin rapoarte.

În primul rând este important să clarificăm care sunt așteptările noastre de la un proces. Dacă vrem să profităm la maxim de solicitările primite, de exemplu, atunci ne uităm la rata de închidere. Totodată noi avem și un manager de vânzări care gestionează asta însă la majoritatea IMM-urilor această sarcină îi revine liderului de companie.

	Nume	Rata de închidere	finalizat câștigat	Finalizat pierdut	Data finalizării
	Toți	80%	12	3	67
					
	Gémesi Roland	75%	3	1	46
					
					

Aici putem vedea clar rezultatele echipei și rezultatele individuale ale membrilor. Nu ar avea niciun rost dacă colegii ar închide din reflex toate sarcinile zilnice, ca nu cumva să aibă sarcini neîndeplinite până la sfârșitul zilei. Dacă ar fi așa ce s-ar întâmpla cu vânzările?

Astfel ai o imagine completă: sarcinile au fost finalizate și au și rezultate? Iar dacă toate sarcinile au fost finalizate la timp și totuși rezultatele dorite nu apar, atunci probabil este o problema în ceea ce privește calitatea muncii.

Dacă vreau să aflu de ce colegul meu Roland a pierdut cei 3 prospecți de mai sus, atunci dacă dau click pe număr o să pot vizualiza cele 3 oportunități pierdute.

Vânzări oportunitate nou(ă) 

■ Kanban

Nume	Deținător	Ultima actualizare a statusului	Status
Creative Ideas SRL (Andrei Popa)	Roland Roland	01 10 2020, 09:51	Vânzare pierdută
Now SRL (Alin Popa)	Roland Roland	01 10 2020, 09:50	Vânzare pierdută
Indigo SRL (Alexandru Marin)	Roland Roland	01 10 2020, 09:55	Vânzare pierdută

Aici văd concret cele 3 oportunități și data la care au trecut în statusul de vânzare pierdută, însă încă nu am învățat multe din asta. Accesând cardurile acestor prospecți pot verifica de fapt ce s-a întâmplat în cazul lor.

Finalizat pierdut

Motivul pierderii

Preț

Cce face în loc să cumpere?

Rămâne la soluția actuală

Motivul pierderii detaliat

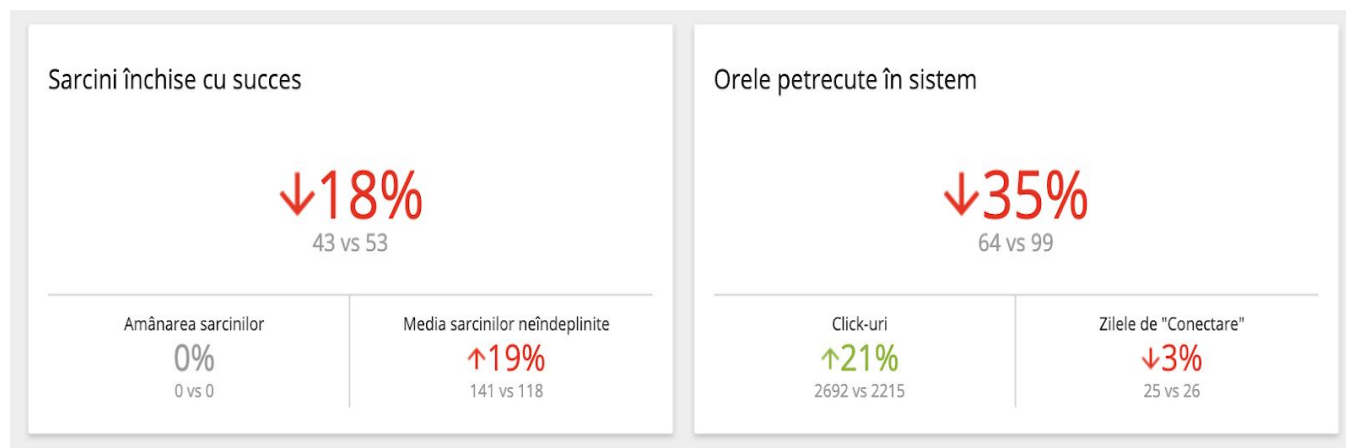
Pe fiecare card din modulul de Vânzări recomandăm insistent să se folosească aceste câmpuri. În primul rând poți afla cu ușurință și mai târziu de ce ați pierdut un prospect și în al doilea rând din informațiile acestea poți genera rapoarte și poți urmări lunar care sunt cele mai mari probleme.

Dar să nu mergem așa departe. Din câmpul cu răspuns liber poți afla care a fost problema. În cazul de sus este vorba probabil despre o funcționalitate lipsă, ca și problemă.

Asta poate să însemne că agentul de vânzări nu a aflat în profunzime care ar fi într-adevăr nevoia acestui potențial client. În caz contrar, am fi aflat că "acest prospect nu poate soluționa nevoile XY cu ajutorul sistemului nostru". Și nu faptul că rămâne la soluția actuală.

Dacă acesta ar fi un caz real, atunci ar fi o sursă de învățare pentru agentul de vânzare sau am putea încerca să îi mai dăm o șansă.

O altă variantă poate fi faptul că a gestionat bine lead-urile care au solicitat serviciul nostru, dar poate nu a fost la fel de activ ca până acum. Accesând profilul agentului de vânzări putem afla și asta.



Hoppa! Dacă aș vedea așa ceva, m-aș gândi serios de ce a scăzut atât de tare activitatea, oare ce s-a întâmplat aici. Dacă aș merge mai departe și aș verifica, poate aș afla faptul că acum în medie petrece mult mai puțin timp cu contactarea/recontactarea unui prospect, decât până acum.

Desigur și aici este importantă comunicarea. Nu trebuie să tragem pe nimeni la răspundere doar pentru faptul că petrece mai puțin timp în sistem sau finalizează mai puține sarcini. Aceste lucruri pot fi și trebuie verificate în sistemul MiniCRM.

Marți 29 Septembrie 2020



Schimbare status — Alina Pop

12:10

Follow-up ofertă → Semnare contract



Cu succes — Alina Pop

1 12:10

Follow-up Contactează-l și află, dacă a reușit să ia o decizie!



Ultimul comentariu — Alina Pop — marți, 29 septembrie 2020

S-a decis. Urmează să semnăm contractul.

...

Marți 8 Septembrie 2020



Schimbare status — Alina Pop

14:29

Evaluare nevoi → Follow-up ofertă

Pe cardul prospecților nu vedem doar situația actuală a companiei ci vedem și cine, când, ce a făcut în cazul acestui prospect. Ce a schimbat, ce a scris și când anume. Și asta nu poate fi șters sau modificat. Nu există să se întâmple ceva în [MiniCRM](#) iar tu în calitate de lider să nu poți verifica asta.

Automatizările verifică munca colegilor mei? Ce?! Cum adică?!

Permite-mi să vorbesc despre încă o funcționalitate utilă și iubită de toată lumea, care de fapt este un lucru foarte simplu.

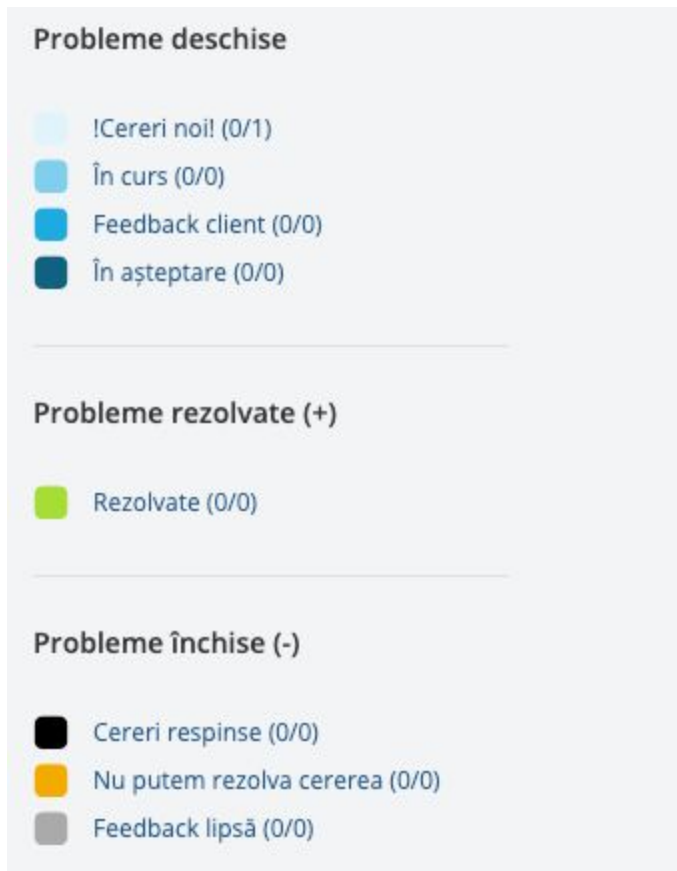
Probabil dacă ai avea timpul necesar să verifici fiecare sarcină în parte nu am fi aici și nu ai avea nevoie de un astfel de sistem.

Da, este util că poți verifica performanța echipei și individuală în sistem, dar pe lângă asta **cât de util ar fi ca sistemul să te notifice, dacă ceva anume necesită atenția ta, nu-i așa?**

Cu asta te ajută automatizările, pe care, pe de-o parte, le setăm noi pentru tine la început (bazându-ne pe ce vrei tu să urmărești), iar pe cealaltă parte, cu un pic de exercițiu și tu vei reuși să creezi automatizările de care ai nevoie, întrucât nu necesită cunoștințe de programator.

Uite un exemplu concret. La noi este extrem de important ca fiecare mesaj de eroare să fie gestionat la timp. Scopul nostru este să reușim să contactăm persoana care a semnalat problema în decursul unei ore. Nu reușim întotdeauna însă scopul nostru este să reușim ori de câte ori este posibil.

Însă nu vreau să știu întotdeauna dacă termenul limită al unei sarcini a expirat de 5 minute. Pentru asta avem rapoarte și putem vedea câte sarcini au expirat. Însă este inacceptabil ca o problemă să stea mai mult de 24 de ore fără să fie gestionată.



Prin urmare avem o automatizare pentru asta. Dacă un caz se află în statusul “!Cereri noi!” mai mult de o zi, atunci sistemul trimite o notificare colegului meu Krisztián. Rareori spun asta, dar din fericire am creat-o „degeaba” pentru că nici măcar o dată nu s-a activat. Însă dacă nu ar fi, bănuiesc că situația ar fi cu totul diferită...

Poți seta asta urmând acești pași:

1. Creezi un filtru cu condiția: carduri care sunt în acest status de mai mult de o zi.
2. Scrii un șablon de email, pe care sistemul îl trimite către persoana setată când un card ajunge în acest filtru.

După acești pași automatizarea este gata, funcționează de la sine și primești email-ul, dacă ceva nu este în regulă.

O altă situație în care te poți folosi de asta este legat de momentul în care cineva renunță la serviciile tale. În principiu Helpdesk-ul gestionează cazurile

conform proceselor după care lucrează, nu este nevoie să intervină cineva. Însă când este vorba de reziliere de contract este altceva.

The image shows a user interface for managing tickets. On the left, there is a 'Informații tichet' (Ticket Information) panel with three dropdown menus: 'Prioritate *' (Priority) set to 'Scăzută' (Low), 'Canal *' (Channel) set to 'Formular web' (Web form), and 'Tip' (Type) set to 'Raport eșuat' (Failed report). In the foreground, there is a 'Sarcini' (Tasks) card. At the top right of this card are two buttons: 'Sarcină nouă' (New task) with a bell icon and 'Răspuns' (Response) with an envelope icon. The main content of the card shows a user profile for 'Szabó Gerő' with a status 'Sarcină - sesizare nouă, ia legătura!' (Task - new report, contact!). Below this are two buttons: 'Marchează ca finalizat' (Mark as completed) and 'Editează' (Edit). At the bottom right of the card is a blue button labeled 'Astăzi' (Today) with a calendar icon.

Pentru fiecare sesizare trebuie să selecteze pe card tipul sesizării. **În cazul în care aici este selectat reziliere contract, managerul responsabil pentru retenția clienților primește un email și astfel se poate ocupa imediat de acest caz.**

Logica este foarte simplă și aici.

1. Se creează un filtru pentru companiile care așteaptă soluționare la o problemă anume și pe cardul lor este selectată rezilierea contractului.
2. Se crează și un șablon de email care se va trimite în momentul în care cineva corespunde criteriilor de mai sus.

Poți seta astfel de automatizări și pentru reduceri. De exemplu, dacă în vânzări aveți posibilitatea să faceți o reducere clientului iar tu vrei să știi când se trimite o ofertă cu o reducere. În cazul acesta colegul tău poate selecta în

cazul unei oferte, dacă e preț întreg sau se oferă o reducere, iar sistemul îți va trimite un email cu link-ul cardului clientului respectiv, unde poți verifica reducerea oferită.

Limita o setezi tu. Dacă vrei să știi când ceva anume se întâmplă în sistemul tău, poți seta o automatizare de genul acesta (în foarte multe cazuri). Faci un filtru, scrii un email pe care să îl trimită dacă e cazul, și gata!

Permite-mi să închei acest material cu cazul unui client de-al nostru, Zoltán Kocsis, care nu putea să urmărească în compania lui cine, ce sarcini are de făcut și ce sarcini a finalizat. Pentru el a fost de mare ajutor gestionarea vizuală a proiectelor din sistemul [MiniCRM](#). Îți vom arăta ce soluție au implementat ei.

Gestionarea vizuală a proiectelor în MiniCRM

În cazul lui Zoltán, la fel ca și în cazul managerilor de IMM-uri de altfel, foarte mult timp inutil se consumă cu rezolvarea problemelor zilnice și urmărirea fiecărui caz în parte. De ce nu este gata? Când va fi gata? Cine cu cine a vorbit? Și așa mai departe.

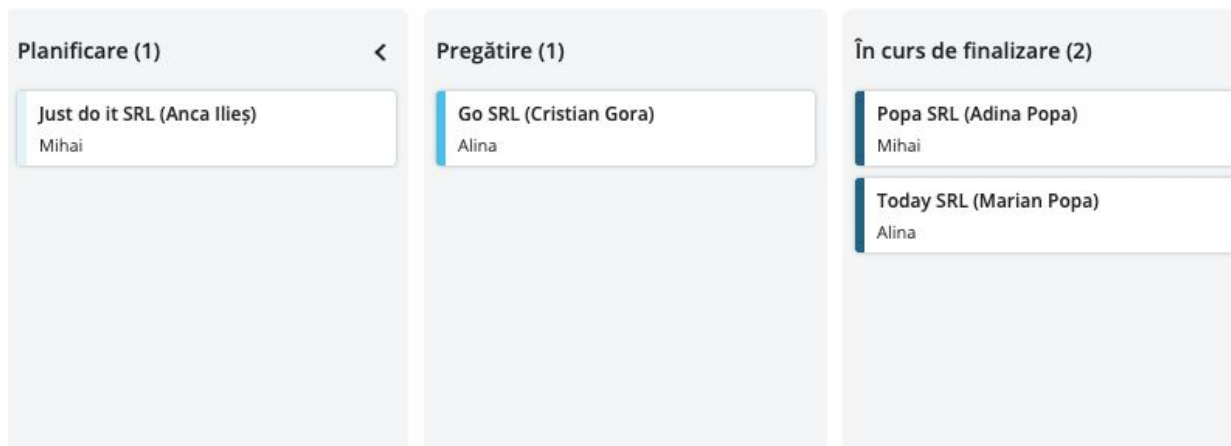
Pe lângă lucrurile discutate până acum, mai sunt și alte lucruri care merită amintite aici.

Gestionarea vizuală a proiectelor. În spatele acestei formulări misterioase se află de fapt un lucru foarte simplu. Compania lui Zoltán folosește board-ul

Kanban [MiniCRM](#), care afișează vizual în coloane statusul în care se află fiecare proiect în parte.

Nu avem altceva de făcut decât să decidem în fiecare luni la un meeting de planificare care sunt proiectele săptămânale și în ce status trebuie să ajungă până la sfârșitul săptămânii.

Kanban - Proiect deschise (Status)



Fiecare reprezintă de fapt un card și are un responsabil. Astfel este clar pentru toată lumea pe ce trebuie să se concentreze și ce trebuie să finalizeze până la sfârșitul săptămânii.

Așa cum spune Zoltán:

“Este clar cine, ce își asumă că face în săptămâna respectivă și ce reușește de fapt să finalizeze. Cu un astfel de sistem nu ai cum să vii cu povești și scuze. Nu este loc de “ne-am descurcat foarte bine băieți, dar am pierdut meciul la 2-0”. Sistemul ne arată negru pe alb dacă ne-am finalizat sarcinile sau nu.”

Prin urmare, dacă vrei să afli în 45 de minute cum funcționează [MiniCRM](#) pentru procesele companiei TALE:

1. Solicită [consultanță gratuită](#)
2. Discută despre procesele tale
3. Urmărește prezentarea de 45 de minute personalizată pentru compania ta

[SOLICITĂ CONSULTANȚĂ](#)