

TƯ DUY TẠO DỰNG DOANH NGHIỆP TOTAL BUSINESS CREATION LOGIC



GIỚI THIỆU CHUNG



ĐẶC ĐIỂM CỦA TƯ DUY CRM





ĐẶC ĐIỂM CỦA TƯ DUY CRM

Khách hàng là tài sản của doanh nghiệp

Sản phẩm của DN có thể thay đổi nhưng Khách hàng của DN nó là tài sản vĩnh viễn của Doanh nghiệp. Có Khách hàng chưa đủ, cần giữ được quan hệ với Khách hàng, cần có đủ mọi thông tin về Khách hàng

- Lưu trữ thông tin khách hàng
- Phân loại để tìm kiếm nhanh nhấ
- Chăm sóc trước và sau khi khách hàng sử dụng sản phẩm



ĐẶC ĐIỂM CỦA TƯ DUY CRM

Khách hàng là tài sản của doanh nghiệp

Vi dụ

- Doanh số hiện tại như thế nào
- Có bao nhiêu khách hàng đã mua hàng?
- Bao nhiêu khách hàng chưa mua hàng?
- Khách hàng mới/cũ được chăm sóc như thế nào?
- Khách hàng đã mua sản phẩm gì?
- Top 10 sản phẩm bán chạy nhất trong 1 khoảng thời gian nào đó?
- Doanh số toàn công ty đến từ nguồn nào?
- Do Marketing hay do Sale? Từ đó xem chi tiền cho Marketing hiệu quả không?



ĐẶC ĐIỂM CỦA TƯ DUY CRM

KPI đạt được từ thông tin

- Số Khách hàng của Sale đang phụ trách là bao nhiêu?
- Có bao hoạt động chăm sóc số Khách hàng này?
- Có bao cuộc hẹn với KH tiềm năng ?
- Có bao nhiêu cuộc gọi điện thoại chăm sóc khách hàng ?
- Có nghe lại được cuộc gọi để xem telesale có tuân thủ kịch bản telesale không ?
- Chất lượng cuộc gọi có OK không ?
- Doanh số của Sale đạt kế hoạch không?
- Có cần chờ tổng hợp báo cáo mới có số liệu không?



ĐẶC ĐIỂM CỦA TƯ DUY CRM

Mâu thuẫn giữa sale và chăm sóc khách hàng

Dịch vụ
khách hàng
kém

Sale hứa hẹn
với khách
quá nhiều



LỰA CHỌN CRM HIỆU QUẢ

Việc quyết định ứng dụng CRM cần đạt đến sự thống nhất cao trong nội bộ DN, quyết tâm thay đổi, đầu tư cả về kinh phí và nguồn nhân lực. Khi đó, hãy triển khai các bước:

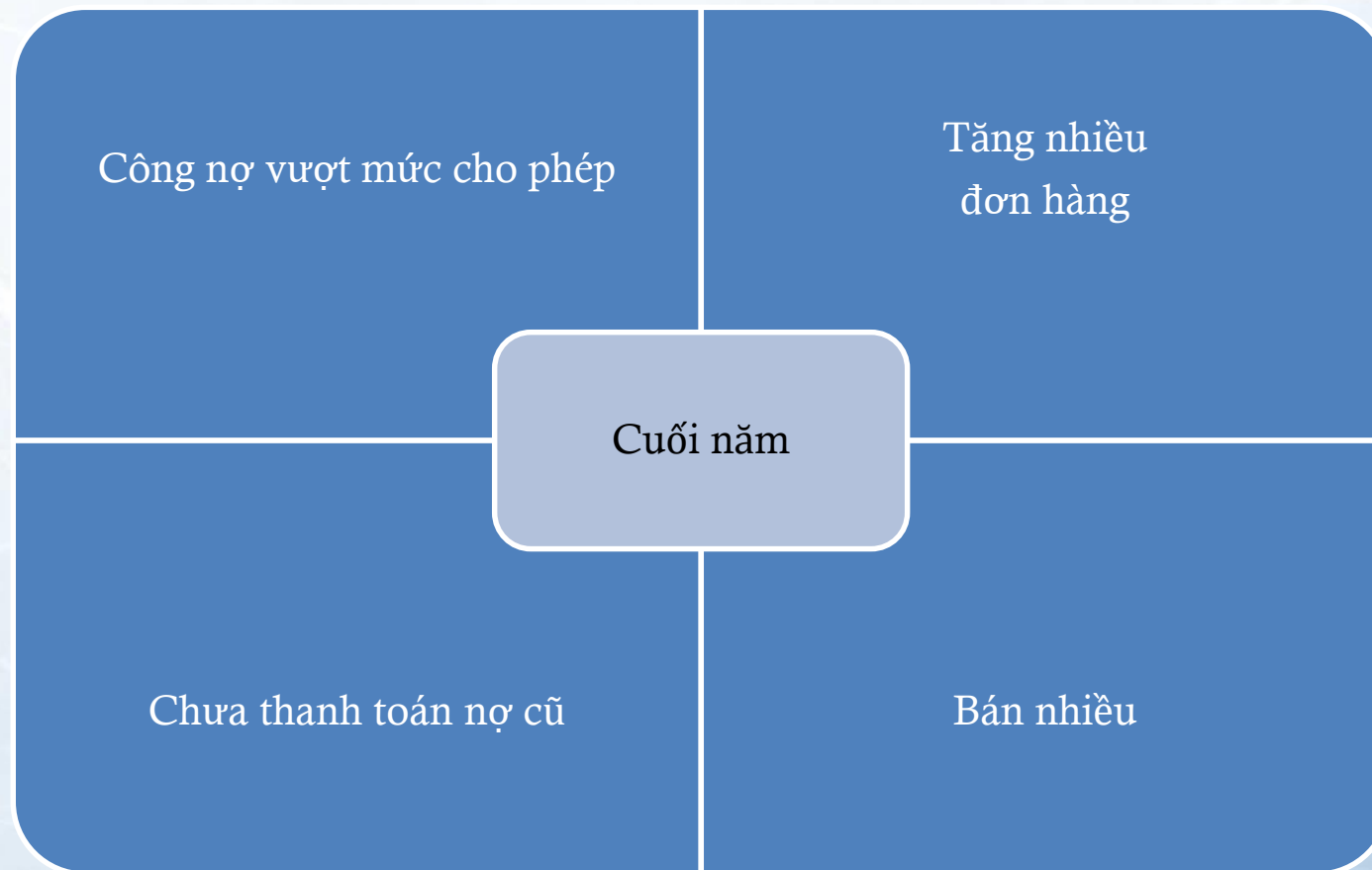
Xây dựng chiến lược

Lựa chọn giải pháp

Triển khai

LỰA CHỌN CRM HIỆU QUẢ

Xây dựng chiến lược



➔ CRM



LỰA CHỌN CRM HIỆU QUẢ

Xây dựng chiến lược

CRM hoạt động thực sự hiệu quả thì cần phải xây dựng một kế hoạch làm việc với hệ thống CRM theo từng giai đoạn một cách hợp lý. Mà điều kiện tiên quyết chính là phải làm sao để thông tin khách hàng được đưa vào hệ thống một cách “sạch” nhất.

LỰA CHỌN CRM HIỆU QUẢ

Lựa chọn giải pháp

- Mục tiêu, nhu cầu của doanh nghiệp
- Dịch vụ
- Trình độ, kỹ năng của nhân viên
- Khả năng tài chính





LỰA CHỌN CRM HIỆU QUẢ

Triển khai

- Đặt ra yêu cầu cụ thể, chi tiết
- Thiết kế và tích hợp hệ thống
- Test hệ thống
- Đào tạo nhân viên và khai thác sử dụng
- Thu thập ý kiến phản hồi từ nhân viên

