

Для чего нужен CRM?

Автор: Pavel Altman
20.12.2010 22:25

Действительно вы владеете своими клиентами?

Конкуренция - это борьба за право владеть клиентом, т.е. большей долей рынка, а значит - большей долей прибыли, которую можно заработать

Но клиент – это не папка с бумагами, его в стол не положишь и на ключ не закроешь...

Если клиент будет чем-то недоволен, то он может уйти, а по статистике большая часть недовольства клиентов приходится не по поводу продукции или услуг компании, а по поводу ОШИБОК менеджеров в документах, ЗАБЫЧЛИВОСТИ менеджеров о заказах, доставках и прочих ОБЕЩАНИЯХ клиентам.

Многим сотрудникам удобно СКРЫВАТЬ «свою» клиентскую базу, т.к. так им легче скрывать результативность их работы с этим клиентами.

Если компания не регистрирует своих потенциальных и существующих клиентов, то нельзя сказать что она ими обладает, это ее менеджеры, которые могут и уйти, возможно, обладают этими клиентами.

Если компания не регистрирует все действия сотрудников, направленные на построение отношений со своими клиентами, то она и не узнает, в каком состоянии находятся эти отношения, и какая реальная причина ухода клиентов.

Именно в увеличении прибыли, которое в конечном итоге ведёт к росту стоимости бизнеса, и состоит цель внедрения CRM. Порядок в клиентской базе, управляемость, контроль и повышение лояльности клиентов - это средства достижения этой цели.