

کاربرگ آموزشی تدوین استراتژی CRM

برنامه استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت برای استفاده از نرم افزار CRM جهت کمک به رشد فروش و بهبود خدمات مشتری است. از این کاربرگ برای کمک به هدایت فرآیند تصمیم گیری خود از مراحل اولیه برنامه ریزی تا خرید یک CRM استفاده کنید.

مرحله اول: استراتژی کلی کسب و کار خود را مرور کنید

اهداف اصلی کسب و کار ما کدامند؟

- ۱.
- ۲.
- ۳.

پیشنهاد فروش منحصر به فرد ما چیست؟

-
.....
.....
.....

پیشنهاد ارزش ما چیست؟

-
.....
.....
.....

پرسونای مشتری خریدار ما چیست؟

- ۱.
- ۲.
- ۳.

چشم انداز رقیب ما چیست؟

.....
.....
.....
.....

مرحله دوم: کانال های فروش و فرآیندهای فروش خود را ایجاد کنید

کانال های اصلی فروش ما کدامند؟

..... ۱.
..... ۲.
..... ۳.

روند فروش ما چگونه است؟

.....
.....
.....
.....

مرحله سوم: نقشه سفر مشتری

نقاط تماس مشتری ما چیست (وب سایت، تبلیغات، رسانه های اجتماعی و غیره)

.....
.....
.....
.....

مشتریان ما با چه چالش هایی روبرو هستند؟

.....
.....

.....
.....

برای پشتیبانی از سفر مشتری به چه محتوایی نیاز داریم؟

.....
.....
.....

مرحله چهارم: نرم افزار CRM مناسب را انتخاب کنید

چه نیازهای نرم افزاری داریم؟

.....
.....
.....

CRMهای دارای نسخه آزمایشی:

- ۱.
- ۲.
- ۳.

مرحله پنجم: برای پیاده سازی CRM برنامه ریزی کنید

تجربه گذشته شرکت ما با نرم افزار CRM چگونه است؟

.....
.....
.....

چه کسی از CRM استفاده خواهد کرد؟

بخش ها و تیم ها:

- ۱.
- ۲.
- ۳.

مدیر CRM کیست؟:

.....

استراتژیست CRM کیست؟:

.....

برنامه همسویی ما برای فروش، بازاریابی و خدمات:

.....
.....
.....
.....

مرحله ششم: اهداف تیم را تعریف کنید و KPIها را تنظیم کنید

اهداف SMART پیگیری عملکرد تیم ما کدامند؟

- ۱.
- ۲.
- ۳.

شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) تیم ما چیست؟

- ۱.
- ۲.
- ۳.