

**Арт Бизнес Консалтинг
(Нижнее Поволжье)**
г. Волгоград, ул. Ким, 10а
г. Волжский, ул. Карбышева, 76
г. Астрахань, ул. Бэра, 28а

Телефон:
+7 8442 50-34-77
+7 8442 98-83-91
+7 8443 58-68-09
+7 8512 69-11-69

Интернет:
www.abc-vlg.ru
www.galinov.ru
www.ok-nlp.ru
abc-vlg@mail.ru



«CRM: Построение устойчивых отношений с клиентами»



Цель: освоить навыки эффективного построения отношений с клиентами и использования клиентской базы, при помощи современных информационных технологий.

Тренеры:

- Специалист по технологиям продаж – **Новикова Гали**
- Специалист по информационным технологиям – **Анисимов Виктор**
- Директор компании «Волгософт» – **Белов Александр**

Продолжительность: 14 часов.

Целевая группа: руководители фирм и предприятий, коммерческие директора, директора по маркетингу, руководители отделов продаж, специалисты по работе с клиентами

Задачи:

- изучение основных инструментов работы с клиентской базой, принципов построения эффективной базы данных;
- освоение методов сбора и фиксации информации о клиентах, эффективное использование полученной информации при построении отношений с клиентами;
- изучение способов повышения лояльности клиентов;
- выявление способов выстраивания бизнес-процессов по работе с клиентами; изучение возможностей применения целевого управления:

Программа тренингового семинара:

1. **CRM как подход.** Технологии управления отношений с потребителями. Организация процессов работы с клиентами: Клиентская лояльность как актив.
2. **Формирование лояльности.** Концепция формирования лояльности.
3. **Структура клиентской базы.** CLV- пожизненная стоимость потребителя для бизнеса. Модель сервисного цикла. Методика анализа причин потери клиентов.
4. **Использование клиентской базы в технологии CRM.** Технология контактов. Цели контактов. Учет, анализ, эффективность контактов. Планирование и стоимость контактов. Стратегии коммуникаций.
5. **Структура и техника построения клиентской базы данных (БД).** Формализация клиентской базы – кодирование сегментов. Структура БД, карточка клиента, записи и поля, перечень полей. Техника формирования БД, актуализация.
6. **Прямые продажи: организация и контроль.** Работа контактных менеджеров. Планирование, организация и контроль продаж. Организация командного использования БД в деятельности менеджеров по продажам. Оценка стоимости коммуникаций. Инструментарий организации и контроля менеджеров.
7. **Программы увеличения лояльности клиентов.** Экономическая эффективность увеличения лояльности. Методика построения устойчивых отношений с клиентами. Техника построения отношений с клиентами.



BONUS!

8. **Построение эффективного бизнеса через целевое управление.** Принципы целевого управления компанией. Система вознаграждения по результатам. Повышение устойчивости и эффективности бизнеса. Передача полномочий по управлению компанией наемному руководителю без потери контроля над компанией. Внедрение системы целевого управления в организации.