# Jak zbudować i obsługiwać proces sprzedaży, czyli **interesy w Sugesterze**

Praktyczny przewodnik

Przygotował Zespół Sugestera

Sugester 2024



## Spis treści

03	Czym są interesy w Sugesterze
06	Stwórz swój pierwszy interes lub zaimportuj listę
06	Dodaj interes
06	Zaimportuj listę interesów
06	Dodaj statusy interesów
07	Dodaj pipeline
08	Stwórz pola własne dla interesów
08	Dodaj pola własne
09	Ustaw własny widok listy interesów
11	Praca ze statusami interesow
11	Działy i role
12	Planowanie działań sprzedażowych
13	Ponowny kontakt z klientem
13	Kalendarz spotkań
13	Zadania powiązane z interesem
14	Korespondencja mailowa z klientem
15	Tablica kanban w sprzedaży
11	Osoba odpowiedzialna za sprzedaż
13	Planowanie działań sprzedażowych
14	Korespondencja mailowa z klientem
15	Tablica kanban w sprzedaży
15	Widok kanban interesów
15	Jak pracować z tablicą kanban inetresów
15	Monitorowanie wyników sprzedaży - wyszukiwanie
17	Jak znaleźć przewidywaną datę zamknięcia sprzedaży i wartość?
18	Jak monitorować wartość sprzedaży/prognozować sprzedaż?
19	Gdzie znaleźć wyniki sprzedażowe konkretnego sprzedawcy/ zespołu sprzedażowego?
19	Stracone szanse sprzedaży
20	Historia sprzedaży klienta • •
20	Klienci, z którymi trzeba się skontaktować za 2 dni
21	Klienci, którzy dokonali zakupu miesiąc temu
22	Lejki sprzedażowe • •
22	Jak stworzyć lejek sprzedażowy
22	Jak czytać dane w lejku sorzedażowym

# CZYM SĄ INTERESY W SUGESTERZE?



Dla procesu sprzedażowego w Sugesterze najważniejsze są 2 moduły: <u>Klienci</u> i **Interesy**.

W zakładce **Klienci** budujesz swoją bazę potencjalnych oraz obecnych klientów i skupiasz się na budowaniu relacji z nimi.

Za pomocą Interesów planujesz cały proces sprzedaży - od momentu pozyskania kontaktu, po efektywną sprzedaż.

Ten przewodnik powstał po to, by pokazać Ci krok po kroku od czego zacząć pracę z interesami i jak je wykorzystywać w codziennej obsłudze sprzedaży.

# W tym przewodniku znajdziesz:



Jak budować, a potem obsłużyć proces sprzedażowy w Sugesterze



Jak monitorować sprzedaż

Jak czytać wskaźniki i raporty dostępne w Sugesterze



Przykłady najlepszych praktyk w prowadzeniu sprzedaży przy pomocy naszych interesów



2 strategie, które zmaksymalizują Twój proces sprzedaży

# I. KONFIGURACJA MODUŁU INTERESY



I. Konfiguracja

## 1.Stwórz swój pierwszy interes lub zaimportuj listę

## **Dodaj interes**

Jeśli chcesz efektywnie zarządzać procesem sprzedaży w swojej firmie, każda szansa sprzedaży musi być zapisana w Sugesterze. Zrobisz to, wchodząc z górnego menu w **CRM > Interesy** i klikając niebieski przycisk **+Interes.** 

## Zaimportuj listę interesów

Jeżeli przechodzisz do Sugestera z innego programu lub masz przygotowaną listę interesów, możesz ją łatwo zaimportować.

Wejdź w **Ustawienia > Importy/Eksporty** i wybierz **Import interesów**. Plik musi być w formacie xls lub csv.

## 2. Dodaj statusy interesów

Budowanie procesu sprzedażowego zacznij od ustalenia statusów interesów, bo to one określają etap sprzedaży, na jakim w danym momencie jesteś w Sugesterze.

**Rada:** Statusy powinny dokładnie odzwierciedlać proces sprzedaży w Twojej firmie. Dzięki nim wszystkie działania odbywają się w odpowiedniej kolejności, bez "przeskakiwania" ważnych etapów.

Zalecamy użycie max 5 statusów, aby proces był przejrzysty i czytelny.

#### Jak dodać statusy interesów w Sugesterze?

- wejdź w Ustawienia > Ustawienia konta
- z menu po lewej stronie wybierz **Statusy**
- Kliknij ikonę koła zębatego w prawym górnym rogu i z listy wybierz opcję Statusy interesów

W tym miejscu możesz dodawać nazwy interesów, oznaczać je kolorami (co ułatwia monitorowanie sprzedaży "na pierwszy rzut oka" ) lub ustawiać ich kolejność.

## 3. Dodaj pipeline

#### Jeśli Twoja sprzedaż opiera się o kilka różnych kanałów, możesz je wszystkie monitorować w Sugesterze za pomocą pipeline.

Pipeline pozwala zapisać ile w danym momencie toczy się negocjacji w Twojej firmie, ocenia prawdopodobieństwo sukcesu i szacuje przybliżone dochody.

### Jak dodać pipeline?

Tworząc pipeline w Sugesterze, musisz zrobić 2 rzeczy:

• Najpierw dodaj pipeline.

Wejdź w **Ustawienia konta > Statusy > Statusy interesów** i rozwiń strzałkę przy ikonie koła zębatego, a następnie wybierz opcję **Pipeline.** W nowym oknie kliknij **Dodaj** i stwórz nowy pipeline. Jeśli masz np. 2 kanały sprzedaży - sklep online i partnerów, stwórz 2 pipeline o takich nazwach.

Następnie podepnij statusy interesów pod pipeline

Wejdź w **Ustawienia konta > Statusy > Statusy interesów,** następnie po kolei wejdź w każdy status, rozwiń **Więcej opcji** i w polu **Pipeline**, wybierz pipeline (np. sprzedaż online) dla Twojego statusu.

Teraz, wybierając konkretny pipeline na liście interesów, np. sprzedaż online, zobaczysz dokładnie ile szans sprzedaży jest na danym etapie, ile jest rezygnacji i jakie są przewidywane dochody.

## 4. Stwórz pola własne dla interesów

## Dodaj pola własne

Zanim na dobre zaczniesz korzystać z interesów zastanów się czy nie potrzebujesz przechowywać na karcie interesu dodatkowych informacji. Jeśli tak, użyj do tego pól własnych w interesach.



Wystarczy, że przejdziesz do edycji jakiegokolwiek stworzonego w Sugesterze interesu i zjedziesz na sam dół formatki. Znajdziesz tam przycisk do dodawania pól własnych. Możesz dodać pole typu tekst, liczba, data itd.

### Ustaw własny widok listy interesów

Każdy z użytkowników może mieć inne preferencje co do wyświetlania danych na liście interesów.

Za pomocą funkcji **Opcje wyświetlania** (ikona koła zębatego w prawym rogu na liście interesów), możesz wyświetlać tylko te kolumny, które są Ci potrzebne i ustawić je w wygodnej dla Ciebie kolejności.

# **OBSŁUGA INTERESÓW**



## 1.Praca ze statusami interesów

#### Bardzo ważnym elementem w pracy na interesach w Sugesterze jest systematyczna zmiana statusu interesu, za każdym razem, kiedy przejdzie on na kolejny etap sprzedaży.

Jeżeli dopiero zaczynasz pracę z interesami możesz wszystkie ustawić na początkowym statusie np. Kontakt.

#### Zmiany statusu możesz dokonać na 2 sposoby:

- używając opcji masowych. Zaznacz checkbox nad listą i wybierz z górnej belki nazwę statusu.
- zmieniając status **ręcznie**. Na liście interesów rozwiń strzałkę przy statusie w danym interesie i wybierz następny status w kolejności.

Zmiana statusów jest konieczna do prawidłowego i miarodajnego śledzenia wyników sprzedaży.

## 2.Osoba odpowiedzialna za sprzedaż (opiekun, sprzedawca)

### Pole "Osoba odpowiedzialna"

W Sugesterze masz możliwość zaznaczenia, kto jest odpowiedzialny za daną sprzedaż (kto jest jej opiekunem lub sprzedawcą). Służy do tego pole **Osoba odpowiedzialna** w interesach Możesz wybrać z listy użytkownika, kto jest odpowiedzialny za daną sprzedaż. Jeśli pracownik sam dodaje nowe interesy, system automatycznie uzupełni pole nazwiskiem tego użytkownika.

Pole **Osoba odpowiedzialna** ułatwia na późniejszym etapie kontrolowanie procesu sprzedaży.

## Działy i Role

# Co zrobić, żeby sprzedawca widział tylko swoje interesy?

• Utwórz rolę "sprzedawca"

Jeżeli chcesz, by każdy ze sprzedawców widział tylko swoje interesy i swoje wyniki sprzedaży, utwórz w Sugesterze rolę "sprzedawca". Daj w niej dostęp tylko do własnych klientów oraz własnych interesów. W ten sposób sprzedawcy będą widzieli tylko swoje dane.

• Dodaj działy

Możesz też stworzyć działy, które będą odpowiadać zespołom sprzedażowym. Użytkownik przypisany np do działu "woj.mazowieckie" nie będzie widział danych z działu "woj.pomorskie".

#### Admin ma dostęp do danych wszystkich userów.



# 3. Planowanie działań sprzedażowych

## Ponowny kontakt z klientem

Jeśli doszło do rozmowy z klientem, ale sprzedaż nie została sfinalizowana, warto umówić się na kolejny kontakt.

Najlepiej stworzyć **pole własne w interesie typu Data** o nazwie "kolejny kontakt" i uzupełniać je terminem następnej rozmowy.

Możesz też ustawić automatyczne przypomnienie o wybranej dacie np. o urodzinach klienta lub końcu abonamentu.

## Kalendarz spotkań

Do planowania działań sprzedażowych, szczególnie tych w terenie, Sugester udostępnia prosty kalendarz interesów, w którym możesz zapisać każde umówione spotkanie z klientem.

Jeśli sprzedawców jest więcej, każdy z nich może mieć wgląd jedynie w swój kalendarz (za sprawą ról i działów).

### Zadanie powiązane z interesem

<u>`</u>\_\_\_\_\_

Aby pamiętać o każdym szczególe podczas dopinania sprzedaży, wszystkie działania, jakie musisz wykonać możesz zapisać jako zadanie w Sugesterze. Dodając zadanie bezpośrednio z karty interesu, system automatycznie połączy je z tym interesem oraz klientem.



Zadanie będzie widoczne zarówno na karcie interesu, jak i na karcie klienta.

#### Dodatkowo masz możliwość korzystania z szablonów zadań.

Jeśli każda sprzedaż wiąże się u Ciebie z powtarzalnymi działaniami, możesz tworzyć nowe zadania na podstawie już stworzonych szablonów.

#### Zadania w interesach możesz wykorzystać do:

- wysyłki oferty /cennika
- wystawienia faktury
- wysyłki produkt itd.

## 4. Korespondencja mailowa z klientem

Dużym ułatwieniem podczas obsługi interesów w Sugesterze jest integracja z modułem poczty i możliwość wysyłki maili:

- możesz wysłać mail z ofertą, umowę lub follow up.
- każda wysłana do klienta wiadomość zapisuję się na jego karcie w CRM
- wszystkie informacje na temat klienta i jego sprzedaży są w jednym miejscu
- opcja Wyślij i przypomnij pozwala na wysyłanie follow upów. Możesz się przypomnieć klientowi kilka dni po wysłaniu oferty. Wystarczy w trakcie wysyłania maila kliknąć Wyślij i przypomnij, a następnie wybrać termin przypomnienia. W wybranym dniu Sugester wrzuci do Twojego inboxu tę wiadomość i w ten sposób przypomni Ci o ponownym kontakcie.

## 5. Tablica kanban w sprzedaży

## Widok kanban interesów

Tablica Kanban pozwala zwizualizować proces sprzedaży, wykorzystując tablicę i karty, oraz monitorować przebieg sprzedaży od pierwszego etapu (kontakt), aż po realną sprzedaż.

Tablicę Kanban znajdziesz na liście interesów, przełączając widok na "Kolumny" w prawym górnym rogu.

System wyświetli interesy w kolumnach, gdzie nazwą kolumny będzie status (etap) interesu. Pamiętaj, że ten widok jest możliwy, kiedy korzystasz ze statusów do interesów.

W kolumnach znajdziesz nazwę interesu, jego opiekuna, datę stworzenia i kwotę sprzedaży.

# Jak pracować z tablicą kanban dla interesów?

- Przesuwasz szanse sprzedaży od lewej kolumny do prawej. Tak przechodzą one każdy z etapów procesu sprzedaży.
- Szanse przeciągasz za pomocą drag & drop złap kartę i upuść ją w następnej kolumnie. W ten sam sposób zmieniasz kolejność wyświetlania interesów w kolumnie.
- Klikając w nazwę interesu, przechodzisz do jego podglądu lub edycji

# MONITOROWANIE SPRZEDAŻY WYSZUKIWANIE I LEJKI

# SPRZEDAŻOWE



# 6. Monitorowanie wyników sprzedaży - wyszukiwanie

Wiele informacji na temat wyników sprzedaży znajdziesz, filtrując listy interesów. Możliwość łączenia filtrów oraz sortowanie wyników zastępują skomplikowane raporty.

Oto przykładowe wyszukiwania

### A) Jak znaleźć przewidywaną datę zamknięcia sprzedaży i wartość?

Pole **Do** w interesie musi być zawsze uzupełnione, bo na nim będzie się opierać wyszukiwanie.

Ustaw też w **Opcjach wyświetlania**, żeby pole **Do** było widoczne na liście interesów.

#### Potem:

- kliknij Wyszukiwanie zaawansowane na liście interesów
- uzupełnij warunki wyszukiwania. Proponujemy, żeby zawęzić wyszukiwanie tylko do interesów ze statusem innym niż "rezygnacja" i "realizacja". Dlatego w pierwszym polu wybierz z listy opcję Status, w polu środkowym - "nie zawiera", a w ostatnim wpisz ręcznie nazwy statusów, które chcesz wykluczyć (w naszym przykładzie realizacja i rezygnacja)
- kliknij Wyszukaj. System wyświetli wszystkie interesy spełniające warunki. Dodatkowo klikając w nagłówek Do posortujesz interesy od tych, które mają się zakończyć najpóźniej
- na liście wyszukiwania znajdziesz też kolumnę Wartość



Jeśli cyklicznie sprawdzasz określone statystyki, zapisz filtr i korzystaj z niego za każdym razem gdy potrzebujesz znaleźć te same informacje. To znaczna oszczędność twojego czasu.

# B) Jak monitorować wartość sprzedaży/prognozować sprzedaż?

Możesz sprzedawać swoje produkty w internecie, stacjonarnie, przez partnerów, na targach itd.

Systematyczne monitorowanie swojej sprzedaży w różnych kanałach pozwoli Ci sprawdzić czy w pełni wykorzystujesz potencjał tego kanału, czy osiągasz w nim satysfakcjonujące efekty, które produkty są najbardziej popularne i jakie działania marketingowe możesz wdrożyć.

W Sugesterze do monitorowania wielokanałowej sprzedaży służy **pipeline**. Dzięki niemu sprawdzisz np. ile Twoi partnerzy wysłali ofert, jak dużo jest negocjacji, ile interesów jest nowych, a ile zakończonych sprzedażą.

## Dodatkowo dla każdego z etapów możesz sprawdzić realną wartość sprzedaży oraz tę prognozowaną.

Wejdź na listę interesów i w polu **Status** po lewej stronie wybierz pipeline, którego wyniki sprzedaży chcesz zobaczyć.

System wyświetli listę wszystkich interesów w wybranym pipeline z datą stworzenia, przewidywaną datą zamknięcia (pole **Do**) oraz wartością. Wartość jest widoczna w 2 miejscach:

- w kolumnie Wartość dla poszczególnego interesu
- na dole strony, jako suma wartości wszystkich interesów wyświetlonych na liście (na danej stronie listy).

Wartość sprzedaży sprawdzisz też dla każdego z etapów na tablicy kanban. Będzie ona widoczna w prawym górnym rogu.

Jeżeli dodatkowo chcesz sprawdzić prognozy na dany okres np. kwartał czy półrocze wystarczy, że na liście interesów w polu **Okres** wybierzesz interesującą Cię opcję lub sam w kalendarzu wybierzesz zakres dat.

Klikając w nagłówki, dodatkowo sortujesz dane np od najstarszych do najnowszych, od najniższych wartości do najwyższych itd.

### C) Gdzie znaleźć wyniki sprzedażowe konkretnego sprzedawcy/ zespołu sprzedażowego?

Nie potrzebujesz skomplikowanych raportów sprzedażowych, żeby sprawdzić ile Twój sprzedawca sprzedał w tym miesiącu promocyjnych produktów. Wystarczy, że użyjesz do tego wyszukiwania na liście interesów.

Wejdź na listę interesów, w polu **Osoba odpowiedzialna** wybierz pracownika, którego wyniki chcesz sprawdzić i kliknij **Szukaj**.

Możesz też zawęzić wyniki wyszukiwania, używając innych dostępnych na liście interesów filtrów takich jak **Dział**, **Okres** itd

Klikając dodatkowo na nagłówki, sortujesz wyświetlone dane rosnąco lub malejąco.

## D) Stracone szanse sprzedaży

Nie każda sprzedaż kończy się sukcesem. Warto jednak w CRMie rejestrować każdą rezygnację ze sprzedaży. Dzięki temu będziesz mógł monitorować na jakim etapie jest najwięcej rezygnacji i z jakiego powodu.

#### Jak zaznaczyć, że interes jest stracony?

- wejdź w edycję interesu i zaznacz checkbox Stracony
- nie zmieniaj statusu, dzięki temu będziesz wiedział na jakim etapie klienci najczęściej rezygnują z zakupu Twojego produktu lub usługi

#### Jak zapisać powód rezygnacji z zakupu?

- stwórz dla interesów pole dodatkowe o tytule "Powód rezygnacji" i tu zapisuj czemu klient nie zdecydował się ostatecznie na zakup
- żeby widzieć kolumnę z tymi danymi na liście interesów, wejdź w ikonę koła zębatego po prawej stronie, wybierz **Opcje wyświetlania** i zaznacz, by Twoja kolumna z polem dodatkowym była widoczna na liście

## E) Historia sprzedaży klienta

W Sugesterze możesz sprawdzić jak wygląda historia sprzedaży dla konkretnego klienta. Wystarczy, że wejdziesz na listę interesów i w polu Klient po lewej stronie wybierzesz nazwę klienta, który Cię interesuje.

Możesz zawęzić wyniki wyszukiwania, uzupełniając inne pola z wyszukiwania.

Historię sprzedaży widzisz też na karcie danego klienta. Wejdź w zakładkę **CRM -> Klienci** i z listy wybierz klienta.

Na karcie znajdziesz sekcję **Interesy**, w której prześledzisz ostatnią sprzedaż.

### F) Klienci, z którymi trzeba się skontaktować za 2 dni

Dzięki polom własnym w CRM możesz zapisywać datę kolejnego kontaktu z klientem. Samo jej zapisanie jednak nie wystarczy. Trzeba potem wiedzieć jak znaleźć wszystkie kontakty, z którymi umówiłeś się np. na dziś.

#### Jak znaleźć listę klientów, z którymi umówiłeś się dziś na kontakt?

- wejdź w CRM -> Interesy
- kliknij Wyszukiwanie zaawansowane pod filtrami wyszukiwania po lewej stronie
- ustaw filtr

kolejny kontakt = {{2 days from\_now}}

kliknij Wyszukaj



Jeśli potrzebujesz znaleźć kontakty umówione na inny termin, zmień liczbę w ostatnim polu (5 dni, 10 itd)



### G) Klienci, którzy dokonali zakupu miesiąc temu

Za pomocą filtrów w wyszukiwaniu zaawansowanym sprawdzisz, ilu klientów nie wykupiło u Ciebie ostatnio abonamentu i do kogo warto się odezwać w tej sprawie.

Tym razem wejdź w zakładkę **Klienci -> wyszukiwanie zaawansowane** i ustaw poniższy warunek:

Dodany (w sekcji Interesy) < 1 miesiąc temu



Możliwości wyszukiwania danych na liście ineteresów jest naprawdę mnóstwo. Powyższe przykłady mają być tylko inspiracją, żeby Ci pokazać ile jesteś w stanie wyczytać z listy za pomocą wyszukiwarki, bez dodatkowych raportów. Możesz dowolnie łączyć filtry i modyfikować wyszukiwania.

## 7. Lejki sprzedażowe



**Lejek sprzedażowy** to rodzaj raportu, który służy do wizualizacji procesu sprzedaży. Lejki mają kształt odwróconej piramidy i podzielone są na części, które odpowiadają etapom w procesie sprzedaży.

Piramida najszersza jest na górze i obrazuje pulę potencjalnych klientów. Z kolejnymi krokami w procesie sprzedaży, pula klientów przechodzących do kolejnego etapu zawęża się.

Dzięki takiej wizualizacji jesteś w stanie łatwiej zweryfikować jak wygląda proces sprzedaży w Twojej firmie, na którym etapie "odpada" najwiecej klientów/szans sprzedaży i jaki procent transakcji zostaje zakończonych sukcesem.

## A) Jak stworzyć lejek sprzedażowy?

#### Lejki sprzedażowe opierają się w Sugesterze na pipeline i statusach interesów.

Dlatego należy pamiętać o zmianie statusu za każdym razem, kiedy przechodzisz ze sprzedażą do kolejnego etapu.

#### Jak wygenerować raport lejka sprzedaży?

- wejdź z górnego menu w zakładkę Raporty -> Lista raportów
- z listy wybierz Lejek interesów
- w polu **Lejek sprzedaży** wybierz nazwę pipeline, dla którego raport chcesz zobaczyć
- w polach Data od i Data do ustaw za jaki okres chcesz wygenerować raport
- na koniec kliknij Zastosuj

W polu **Lejek sprzedaży** możesz się przełączać między dostępnymi na Twoim koncie pipeline.

### III. Monitorowanie sprzedaży

# B) Jak czytać dane w lejku sprzedażowym?



Po wygenerowaniu raportu dostajesz lejek sprzedażowy z podziałem na etapy oraz tabelę z danymi dotyczącymi lejka.

W kolumnach widzisz:

- status czyli etap sprzedaży, przez który przechodzi interes
- procent pokazuje skuteczność procentową na każdym etapie sprzedaży
- ilość aktualna pokazuje, na jakim etapie jest aktualnie każdy z prowadzonych interesów
- ilość sumaryczna pokazuje łączną liczbę interesów, jakie znajdowały się na danym etapie, zanim przeszły do kolejnego
- wartość aktualna przedstawia realną wartość procesowanych interesów na danym etapie
- wartość sumaryczna pokazuje łączną wartość, którą można zarobić na poszczególnym etapie prowadzonej sprzedaży





Skontaktuj się z nami

info@sugester.pl +48 22 599 42 58 Sugester Sp. z o.o. ul. Smulikowskiego 6/8 00-389 Warszawa