Karta pracy „Sprzedaż i CRM”

SCZDM | Od rozmowy do działania

Wybierz jedną aktualną sprawę klienta. Uzupełnij kartę na podstawie ostatniej rozmowy, korespondencji i zapisów w CRM.

Sprawa: _____

Data: _____

S SYTUACJA

Zapisz, co rzeczywiście wiesz o potrzebie klienta i obecnym stanie sprawy. Wskaż, z czego to wynika. Oddziel potwierdzone informacje od własnych przypuszczeń.

C CEL

Określ najbliższy wynik, do którego ma doprowadzić kontakt z klientem. Opisz go tak, aby można było rozpoznać jego osiągnięcie.

Z ZADANIA

Wypisz, co trzeba ustalić, przygotować lub uzgodnić, aby osiągnąć ten wynik.

EKO BONO
OD SYTUACJI DO WYNIKU.

Sprzedaż i CRM | SCZDM

Sprawa / data: _____

D DZIAŁANIA

Zaplanuj działania potrzebne do wykonania najbliższego zadania.

Wybrane zadanie: _____

Co zostanie zrobione: _____

Kto odpowiada: _____

W jaki sposób: _____

Gdzie / jakim kanałem: _____

Do kiedy: _____

M MIARA

Określ, co zmierzysz i w jakiej jednostce, np. czas odpowiedzi w godzinach, liczbę potwierdzonych spotkań albo wartość zamówienia w złotych. Dobierz miarę do celu lub zadania.

Zapisz oczekiwaną wartość i termin sprawdzenia. Jeśli sprawdzasz samo wykonanie zadania, określ jednoznaczne kryterium jego ukończenia.

Miara i jednostka: _____

Wartość oczekiwana lub kryterium wykonania: _____

Termin sprawdzenia: _____

PO WYKONANIU

Zapisz rzeczywisty wynik i porównaj go z oczekiwanym.

Wynik: _____

Wniosek: _____

Decyzja i następne działanie: _____