Pipeline wygląda dobrze. Czy prowadzi do kolejnych działań?

Krótki materiał diagnostyczny dotyczący codziennego wykorzystania procesu sprzedaży i systemu CRM.



W wielu firmach CRM zawiera dużą liczbę możliwości sprzedażowych. Część z nich pozostaje jednak tygodniami na tym samym etapie. Największą wartość tworzy czytelne przejście od informacji uzyskanej od klienta do decyzji i następnego działania.

W krótkim rozpoznaniu sprawdzamy:

- co handlowiec wie po kontakcie z klientem i z czego to wynika,
- jakie kolejne działanie zostało uzgodnione,
- kto odpowiada za jego wykonanie i w jakim terminie,
- jakie kryterium pozwala przejść do następnego etapu,
- które miary pomagają menedżerowi podejmować decyzje.

KLIENT → INFORMACJA → INTERPRETACJA → DECYZJA → KOLEJNE DZIAŁANIE → WYNIK → MIARA

Sprawdź siedem punktów

Na drugiej stronie znajduje się krótka karta diagnostyczna. Jeżeli kilka punktów wymaga doprecyzowania, możemy wspólnie przyjrzeć się jednemu fragmentowi procesu i określić następny krok.

Rozpoznajmy sytuację przed wyborem rozwiązania.

7 punktów, które pokazują, czy pipeline pracuje

Zaznacz odpowiedź, która najlepiej opisuje codzienną praktykę zespołu. Wybór „do doprecyzowania” wskazuje miejsce, w którym można uzyskać szybką poprawę.

PUNKT DO SPRAWDZENIA	TAK	DO DOPRECYZOWANIA
Nowe zapytanie otrzymuje odpowiedź w określonym, krótkim czasie.	☐	☐
Po każdym kontakcie z klientem handlowiec zapisuje, co wie i z czego to wynika.	☐	☐
Każda aktywna możliwość sprzedażowa ma kolejne działanie, odpowiedzialną osobę i termin.	☐	☐
Przejście do następnego etapu opiera się na jasno określonym kryterium.	☐	☐
Menedżer widzi czas pozostawania możliwości sprzedażowej na każdym etapie.	☐	☐
Zespół regularnie sprawdza konwersję, czas procesu i wartość pipeline'u.	☐	☐
Po wysłaniu oferty zespół realizuje zaplanowany follow-up wynikający z ustaleń z klientem.	☐	☐

Jak czytać wynik

0-2 punkty do doprecyzowania	Proces ma solidną podstawę. Warto utrzymać regularny przegląd miar i kolejnych działań.
3-4 punkty do doprecyzowania	Kilka zasad można szybko ujednolicić, aby możliwości sprawniej przechodziły między etapami.
5-7 punktów do doprecyzowania	Systematyzacja procesu może wyraźnie poprawić jakość decyzji i codzienną pracę zespołu.

Co dalej

Wynik wskazuje miejsca, w których doprecyzowanie zasad może najszybciej poprawić przechodzenie możliwości sprzedażowych między etapami. Porozmawiajmy o jednym z nich.