



Управління продажем та клієнтським досвідом

Вітаю! Ця презентація допоможе вам зрозуміти ключові аспекти управління продажем та клієнтським досвідом. Ми розглянемо основні концепції, практичні інструменти, та стратегії для успішної взаємодії з клієнтами.

Ключові поняття та концепції

Клієнтський досвід

Задоволення, емоції та взаємодія клієнтів з вашим бізнесом.

Позитивний досвід приводить до лояльності та рекомендації.

Управління продажами

Процес планування, реалізації та контролю продажів.

Оптимізація процесів для досягнення цілей.

Sales Funnel



Процес продажів та управління клієнтами

- 1 ————— Визначення потреб клієнтів та їх сегментація.
- 2 ————— Розробка ціннісної пропозиції та продаж товарів/ послуг.
- 3 ————— Управління відносинами з клієнтами після продажу.

Технології та інструменти CRM



База даних клієнтів

Зберігає всю інформацію про клієнтів та їх взаємодію.



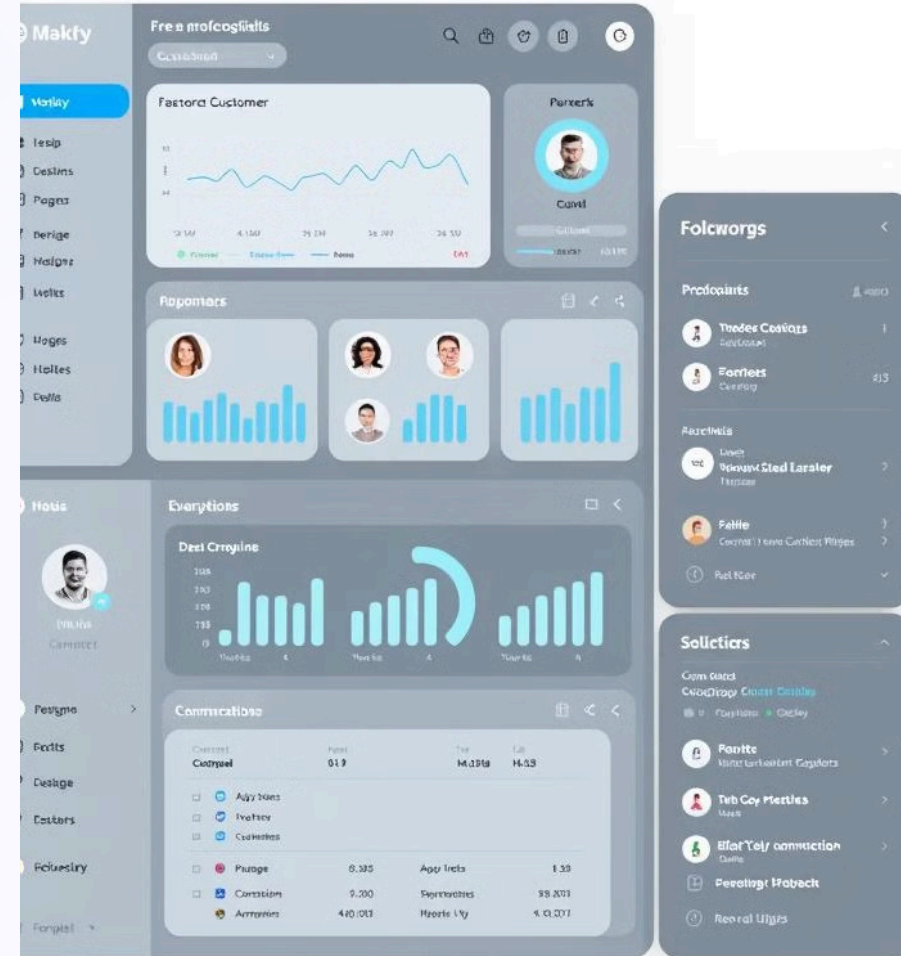
Автоматизація маркетингу

Налаштування email-розсилок, SMS-повідомлень тощо.



Аналітика продажів

Відстеження ключових показників та ефективності продажів.



Побудова довгострокових відносин з клієнтами

1

Персоналізація

Створення індивідуального досвіду для кожного клієнта.

2

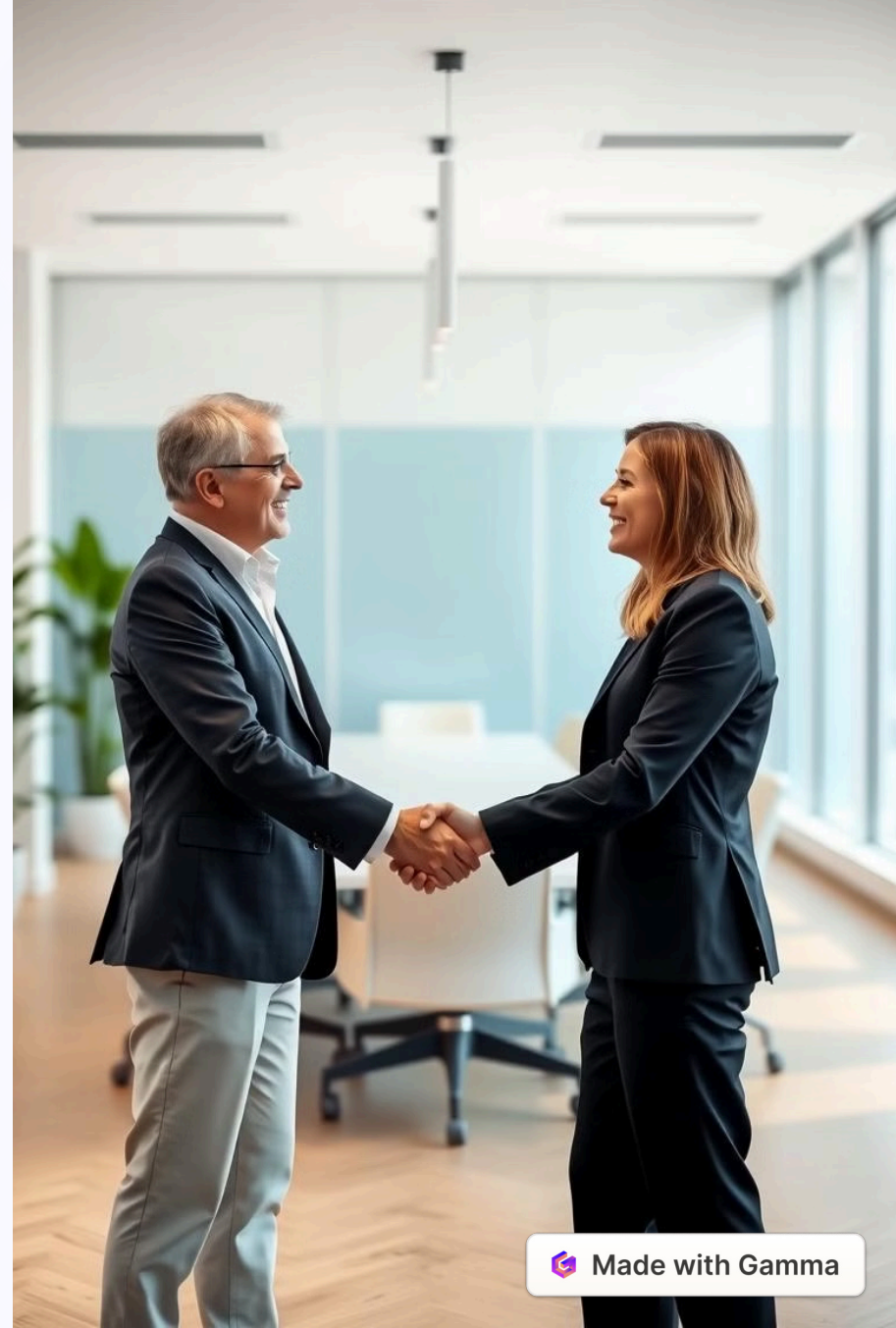
Відгуки та комунікація

Активне зворотнє зв'язку та взаємодія з клієнтами.

3

Лояльність

Заохочення повторних покупок та рекомендації.



Вимірювання та аналіз ефективності продажів

1

Конверсія

Відсоток клієнтів, що завершили покупку.

2

Середній чек

Сума середньої покупки одного клієнта.

3

Лояльність

Відсоток повернення клієнтів та рекомендації.





*Toive seadi uscane.
duy l'o wiith use i
can ahardecwckon.*

Стратегії підвищення лояльності клієнтів

Програми лояльності

Накопичення бонусів,
знижки, подарунки.

Особистий підхід

Визнання та пам'ять про
потреби клієнта.

Сервіс та підтримка

Швидке вирішення проблем та надання допомоги.



Застосування отриманих знань у практичній діяльності

Використання отриманих знань дозволить вам ефективно будувати та розвивати бізнес. Важливо пам'ятати про важливість розуміння потреб клієнтів та надання їм якісного сервісу.