مدیریت ارتباط با مشتریان

امروزه مدیریت ارتباط با مشتریان(CRM) چیزی نیست که تنها شرکت ها و کسب و کارهای پیشتاز و مهم از آن به منظور کسب مزیت رقابتی استفاده کنند؛بلکه این مدیریت، به صورت یک عامل حیاتی برای حفظ بقا درآمده است.

www.barayandbooks.ir

محمدحسین خمجانی

مدیر امور مشتریان گاج مارکت

وبینار مدیریت ارتباط با مشتریان

طرح مطلب

- تعریف CRM
- انواع CRM
- علل نیاز
- دلایل شکست و عوامل کلیدی موفقیت
- مراحل رشد و تکامل CRMدر سازمان ها
- مدل استقرار زنجیره ارزش CRM
- انواع نرم افزارها و نحوه انتخاب

جملات کلیدی از بزرگان

تنها یک تعریف دقیق از کسب و کار وجود دارد و آن هم داشتن **مشتری** است.

پیتر دراکر-یکی از بزرگترین مشاهیر مدیریت

جملات کلیدی از بزرگان

کلیدی ترین عامل موفقیت ما **مشتری** است.

مایکل دل-رئیس و بنیانگذار شرکت رایانه‌ای دل

جملات کلیدی از بزرگان

علت اینکه مشتریان ما همیشه راضی هستند این است که ما هیچ وقت **راضی نیستیم**.

هوندا سوییچیرو-مؤسس شرکت هوندا موتور

چرا به مدیریت ارتباط با مشتری نیاز داریم؟

- چون می خواهیم مشتری جذب کنیم...
- چون می خواهیم مشتریان جذب شده را حفظ کنیم...
- چون می خواهیم سودآور باشیم...
- چون می خواهیم متناسب با نیازهای مشتری، ارزش ارائه کنیم.
- چون می خواهیم از فناوری اطلاعات و داده های مشتری، برای رونق در کسب و کار استفاده کنیم.

با چه موانع و مقاومت هایی روبرو می شویم؟(دلایل شکست)

- تعهد مدیران ارشد
- منابع انسانی
- منابع مالی
- پرسنل فروش
- ضعف فناوری اطلاعات
- شروع با نرم افزار
- عدم تفویض اختیار
- عدم مشاور صحیح
- عدم استقرار

مدیریت ارتباط با مشتری چیست؟

- یک نرم افزار
- اطلاعات مشتریان
- همان بازاریابی است.
- حوزه فناوری اطلاعات
- باشگاه مشتریان
- در هر شرکتی قابل اجراست.

تعریف رسمی CRM

- یک "استراتژی اصلی کسب و کار" است که "کارکردها و فرآیندهای داخلی" را با "شبکه های خارجی" تلفیق می کند.
- تا برای مشتریان هدف ارزشی متناسب با آنها و بهتر از رقبا ایجاد شود.
- این کار منجر به ارتباط دوجانبه بین سازمان و مشتری می شود و روابطی پایدار مبتنی بر "اعتماد و تعهد" و "بلندمدت و سودآور" را به وجود می آورد.

انواع CRM

نوع	تعریف
استراتژیک	دیدگاهی کل به جزء که مشتری مداری را به عنوان استراتژی اصلی کسب و کار، تلقی می کند و هدف آن جذب و حفظ مشتریان سود آور است.
عملیاتی	دیدگاهی که تاکید و تمرکز آن بر پروژه های بزرگ اتوماسیون است و بر فرآیندهای بازاریابی،فروش و خدمات پس از فروش متمرکز است.
تحلیلی	دیدگاهی از جزء به کل، که بر استخراج هوشمند داده های مشتریان برای مقاصد استراتژیکی یا تاکتیکی وجود دارد.
ارتباطی	دیدگاهی که به کمک فناوری، به یکپارچه کردن ارتباطات بین مشتری،سازمان، تامین کنندگان و ذینفعان می پردازد و از این طریق ارزش ایجاد شده برای مشتری را بهینه می کند.
شبکه های اجتماعی	دیدگاهی که ارتباط با مشتری و فرآیندهای مرتبط با مشتری به میان شبکه های اجتماعی می برد و از این طریق رابطه ای دوطرفه بوجود می آورد.

چرا به CRM نیاز داریم؟

- ایجاد بانک اطلاعاتی یکپارچه از مشتریان
- گزارشگیری مناسب و به موقع
- تحلیل و تصمیم سازی برای مدیران
- تعیین ارزش مشتریان
- برنامه ریزی و کنترل نقاط تماس مشتری با سازمان
- استفاده از توان اینترنت و شبکه های اجتماعی

۵ منفعت CRM

- بهبود گردش اطلاعات و اطلاعات دریافتی از مشتریان
- ارتباطات اثربخش با مشتری
- خدمت رسانی مناسبتر به مشتری
- کارایی و هماهنگی بیشتر بین تیم های کاری
- بهبود قابلیت جمع آوری داده ها،گزارش گیری و تحلیل منجر به تصمیم گیری

زنجیره ارزش CRM

مشتری	مدیریت دوره عمر مشتری	خلق ارزش برای مشتریان	**توسعه شبکه**	ارتباط نزدیک و شناخت دقیق مشتری	مدیریت مجموعه مشتریان
سودآوری	-جذب مشتری -حفظ مظتری -توسعه روابط با مشتری	-انتظار مشتری -تجربه مشتری -مهندسی مجدد -فرآیندها	-مدیریت شبکه -خرید داخلی -شبکه خارجی -موقعیت شبکه -تجارت الکترونیک	-توسعه پایگاه داده مشتری -داده داخلی -بهبود و تقویت داده ها -انبار داده -داده کاوری -تکنولوژی پایگاه داده و نرم افزار	-بخش بندی بازار -پیش بینی فروش -هزینه یابی مبتنی بر فعالیت -تخمین ارزش طول عمر مشتری

مثال های ارزش پیشنهادی

- گارانتی تعویض کالا طی ۷ روز، گارانتی کمترین قیمت، گارانتی اصل بودن کالا

دیجی کالا

- القای حس جوانی و لوکس بودن (تبلیغ در مسابقات اتومبیل‌رانی)

رد بول

- دریافت پیتزای گرم در ۳۰ دقیقه یا گرفتن پیتزای مجانی

پیتزا دومینوز

مثال های ارزش پیشنهادی

ارزش برند	اپل یا هاکوپیان
طراحی	صنایع مد یا ایکیا
قیمت	سرویس تاکسی آنلاین
سفارشی‌سازی	لباس سایز بزرگ
تازگی	تازه‌ترین‌ها در کتاب فروشی
انجام کامل کار	مشاوره ثبت شرکت
راحتی	دوربین دیجیتال خانگی
قابلیت دسترسی	خرید مشترک ویلا
کاهش ریسک	ضمانت سرمایه گذاری
کاهش هزینه	خدمات ابری CRM

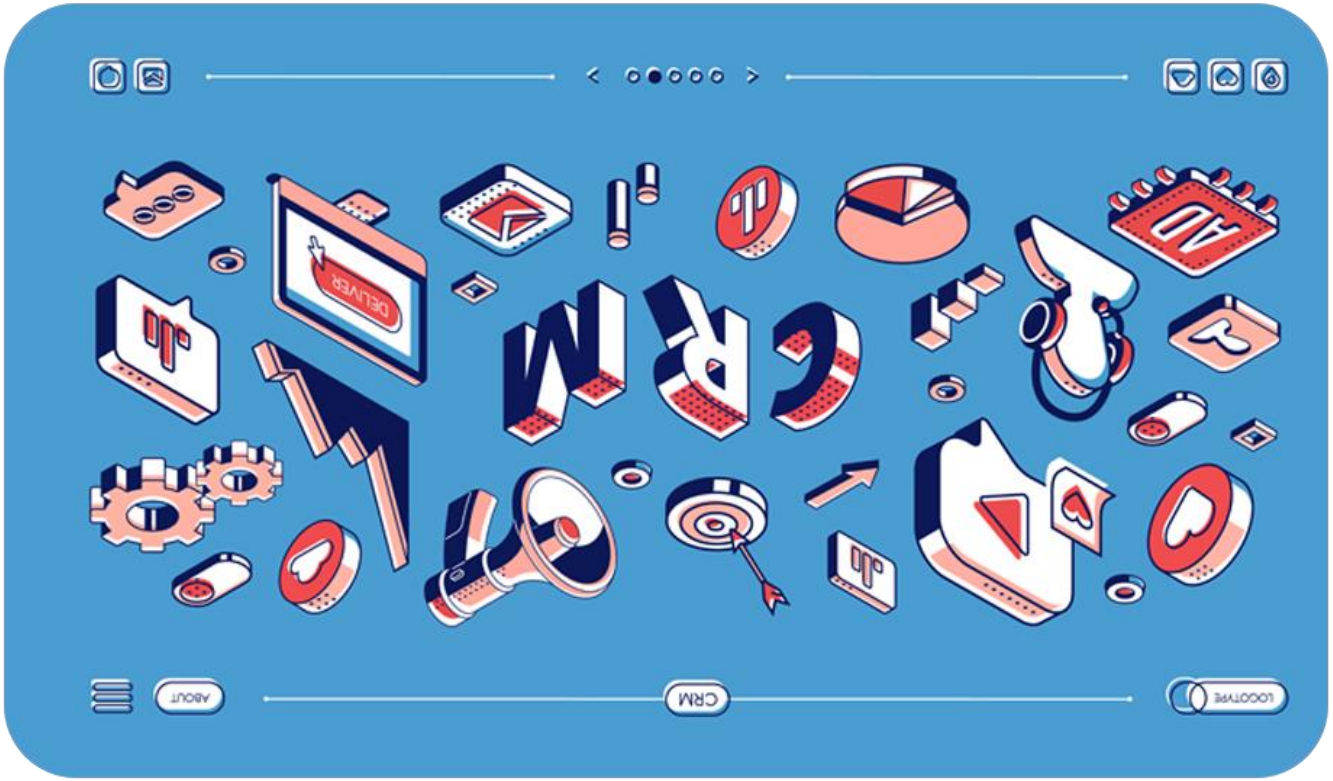
وضع مطلوب

- شرکت بازار و مشتریان خود را با دقت بشناسد.
- مشتریان بر اساس سطح سودآوری دسته بندی می شود.
- سهم بازار فعلی و مطلوب به ازای گروه های مشتری و محصول،
- مشخص شود.
- برنامه های جذب و حفظ مشتری،هدفدار شوند.پایگاه داده های مشتری طراخی و بروزرسانی شود.
- براساس پایگاه داده های قوی،گزارش موثری برای برنامه ریزی و پیش بینی فروش تدوین شود.
- دانش و مهارت تحلیل بازار،به تواندمندیهای مدیران و کارشناسان اضافه شود.

فعالیت هایی که لازم است توسط شرکت انجام شود

- حمایت مدیر ارشد
- استخدام تخصیصی نیرو به واحد CRM
- تسکیل کمیته راهبری و جلسات مستمر آن برای طراحی
- همکاری در نیازسنجی و اجرای آموزشهای لازم درون سازمان و برون سازمانی
- ارائه مکتوبات برنامه ریزی استراتژیک
- تشویق و انگیزش مشارکت کنندگان
- انجام فعالیت های آموزش داده شده و محوله

کدام نرم افزار CRM برای کسب و کار ما مناسب است؟



دیروز...

حافظه مدیران
نوت‌ها و دفترچه یادداشت‌ها
کارمندان قبلی
سررسیدها

امروز...

- فایل‌های مجزا مثل اکسل
- تلگرام و ابزارهای ارسال پیامک
- نوت ها و دفترچه یادداشت ها
- ابزارهای مدیریت فعالیت
- اوت لوک،یاهو و جیمیل
- زیرسیستم مالی و فروش

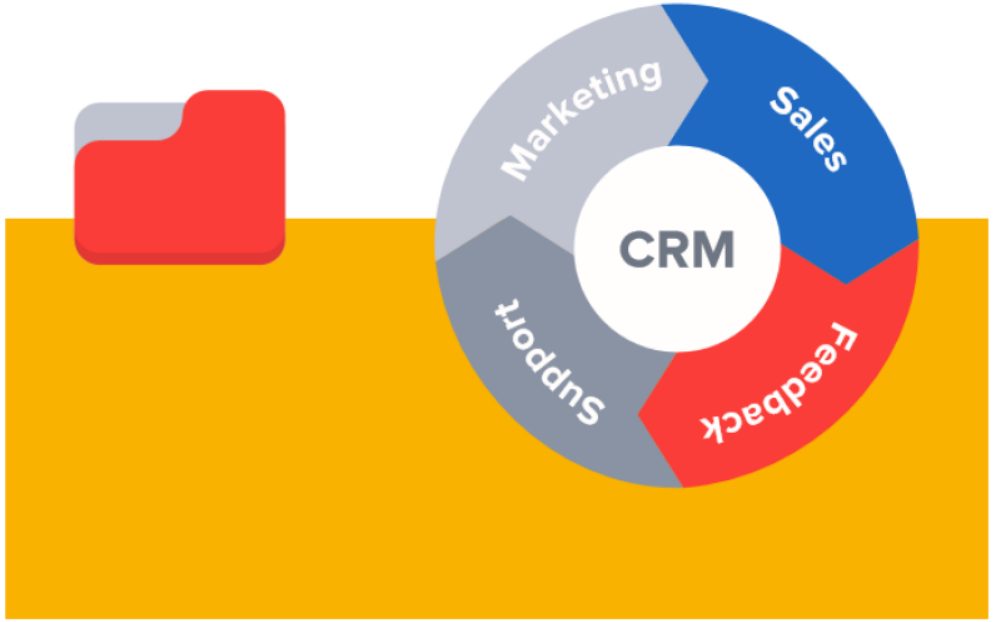
صورت مساله پرسنل

- فراموشی در ثبت اطلاعات
- ثبت ناقص اطلاعات
- عدم هماهنگی در ثبت اطلاعات بین پرسنل
- ثبت اطلاعات یک مشتری در چندجا
- فراموش کردن پیگیری درخواست مشتریان
- از دست دادن فرصت برقراری ارتباط به موقع با مشتریان
- گم شدن و از دست دادن درخواست مشتریان
- فراموش کردن فعالیت هایشان

صورت مساله مدیران

- نداشتن اطلاع کافی از وضعیت فروش،بازاریابی و خدمات پس از فروش
- نداشتن گزارش یکپارچه از جریان اطلاعاتی
- عدم اطلاع از ارتباطات و فعالیت های اخیر
- عدم تسلط به فعالیت کارمندان
- عدم یکپارچه بودن واحدهای فروش و بازاریابی

فردا...



فناوری ها برای ما چه کاری انجام می دهند؟

- دسترسی به گزارش های به روز
- بهبود در تصمیم گیری مدیران
- نگهداری تاریخچه ارتباطات
- صرفه جویی در زمان
- ارتباط شخصی سازی شده

انواع فناوری ها

- وب سایت
- نرم افزار
- پنل پیامک
- باشگاه مشتریان
- مراکز تماس
- نرم افزار فروش
- ایمیل

امکانات مورد نیاز نرم افزار CRM

الزامات کیفی مورد نیاز نرم افزار CRM

انتخاب نرم افزار بر اساس:

سوال....!!!؟؟؟

سوالی دارید در خدمتتون هستم

محمدحسین خمجانی

مدیر امور مشتریان گاج مارکت

- **Personal Contact :**
- Website : khomjani.ir
- Telegram: @Hoseinkhomjani
- Twitter : @Hoseinkhomjani
- Linkedin : @Hoseinkhomjani
- Instagram : @Hoseinkhomjani