



مزایای استفاده از سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) در رشد کسب و کارها

در دنیای کسب و کار امروز، CRM نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند. شرکت‌هایی که از CRM استفاده می‌کنند، به طور متوسط 29٪ افزایش فروش را تجربه می‌کنند.

در این وبینار به بررسی چگونگی کمک CRM به رشد کسب و کارها می‌پردازیم.



CRM چیست؟

انواع

- مبتنی بر ابر (Cloud-based)
- نصب شده در محل (On-premise)

اجزای اصلی

- مدیریت تماس
- مدیریت فروش
- اتوماسیون بازاریابی
- خدمات مشتری
- تجزیه و تحلیل

تعریف

CRM یک نرم افزار است که به شما کمک می کند تا تعاملات خود را با مشتریان مدیریت کنید.

بهبود مدیریت ارتباط با مشتری

1

تمرکز بر نیازهای مشتری

CRM اطلاعات مشتری را به صورت متمرکز ذخیره می کند.

3

ایمیل‌های هدفمند

ارسال ایمیل‌های هدفمند بر اساس رفتار مشتری در وبسایت.

2

شخصی‌سازی تعاملات

با استفاده از اطلاعات CRM، می‌توانید تعاملات خود را شخصی‌سازی کنید.



افزایش فروش و درآمد



نرخ تبدیل

نرخ تبدیل سرنخ‌ها را تا 30٪ افزایش می‌دهد.



پیگیری سرنخ‌ها

می‌توانید سرنخ‌ها را پیگیری کنید و احتمال تبدیل آنها را افزایش دهید.



شناسایی فرصت‌ها

CRM به شما کمک می‌کند تا فرصت‌های فروش جدید را شناسایی کنید.



بهبود خدمات مشتری

خدمات سریع

ارائه خدمات سریع و کارآمد به مشتریان.

1

رضایت مشتری

ارائه خدمات بهتر منجر به افزایش رضایت مشتری می‌شود.

2

تجربه بهتر

مشتریان مایل به پرداخت بیشتر برای تجربه مشتری بهتر هستند.

3



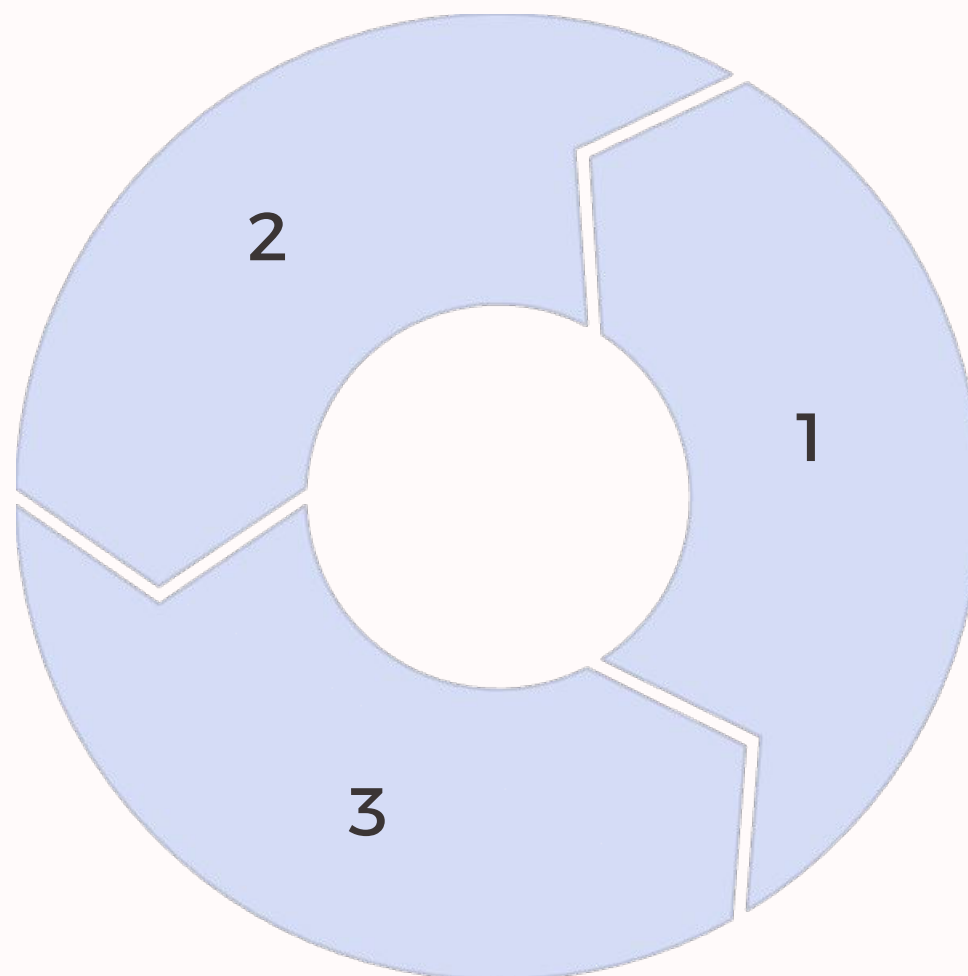
اتوماسیون فرآیندها و افزایش بهره‌وری

صرفه جویی

صرفه‌جویی در زمان و هزینه با اتوماسیون فرآیندها.

خوش آمدگویی

ارسال خودکار ایمیل خوش‌آمدگویی به مشتریان جدید.



وظایف تکراری

اتوماسیون وظایف تکراری مانند ارسال ایمیل.

مطالعه موردی: رشد یک شرکت با استفاده از CRM

راه حل

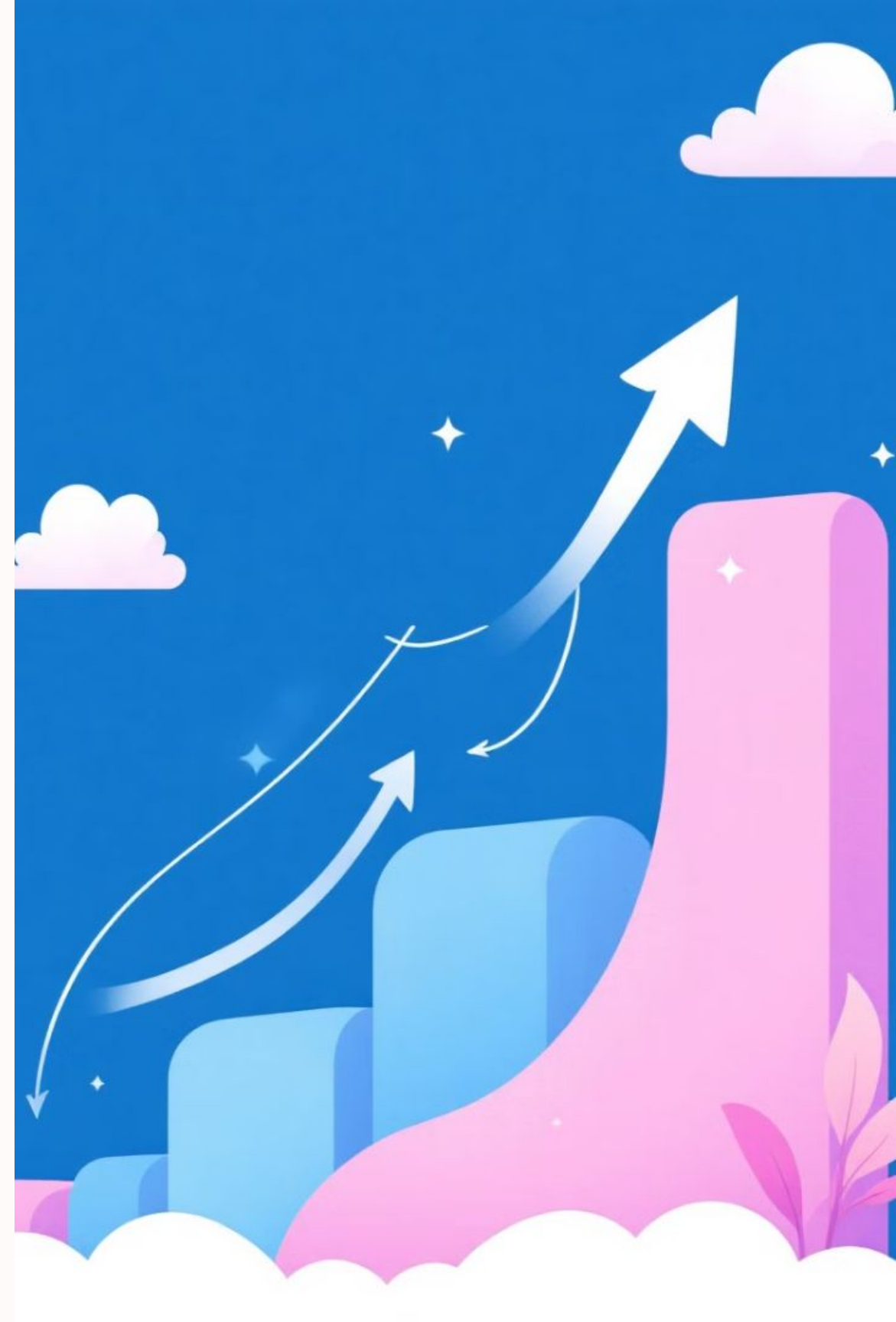
شرکت یک سیستم CRM مبتنی بر ابر را پیاده‌سازی کرد.

چالش‌ها

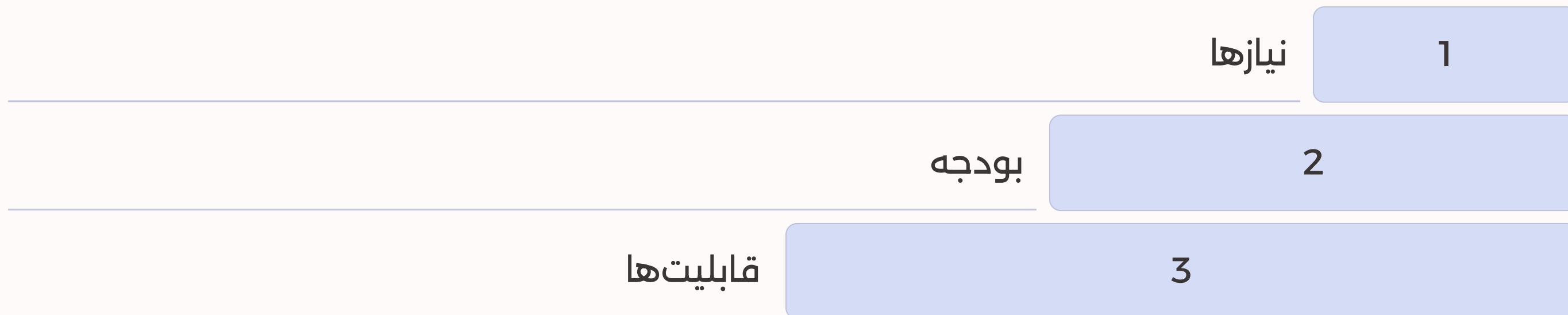
شرکت با چالش‌هایی مانند مدیریت پراکنده اطلاعات مشتری روبرو بود.

نتایج

شاهد افزایش 40 درصدی فروش و کاهش 25 درصدی هزینه‌های بازاریابی بود.



چگونه CRM مناسب را انتخاب کنیم؟



قبل از انتخاب CRM، باید نیازهای کسب و کار خود را شناسایی کنید. تعیین بودجه و اطمینان از قابلیت‌های کلیدی نیز مهم است.



نکات مهم در پیاده‌سازی CRM

1

آموزش کارکنان

آموزش کارکنان برای استفاده صحیح از CRM بسیار مهم است.

2

تعریف فرآیندها

فرآیندهای کسب و کار خود را با CRM هماهنگ کنید.

3

اندازه‌گیری نتایج

نتایج پیاده‌سازی CRM را به طور منظم اندازه‌گیری کنید.

نتیجه‌گیری

CRM یک ابزار قدرتمند برای رشد کسب و کارها است.

با استفاده از CRM، می‌توانید ارتباط خود را بهبود بخشید و فروش خود را افزایش دهید. همین حالا شروع به بررسی CRM برای کسب و کار خود کنید!





مرکز مشاوره کسب و کار
و کانون تبلیغات **پاسارگاد**