

процесс	X / V	комментарии
Каждое входящее обращение должно быть классифицировано	V	Сделано в CRM, в «метках» туристов
Обращения аккумулируются в одно место, откуда затем распределяются по МППТ	V	Все обращения импортируются/вносятся в разделе «обращения» в CRM. Распределяет ответственный менеджер.
По каждому обращению мы собираем все необходимые для продажи тура контакты	V	Включено функция «обязательное поле» для полей «телефон» и «email»
Каждое обращение, по которому собран min необходимый набор контактов - fix в CRM	V	Один из KPI сотрудника – «количество созданных обращений», приходится им вносить в CRM все актуальные обращения.
Новым обращениям - МАКСИМАЛЬНЫЙ ПРИОРИТЕТ	V	Прописано в КМ.
Работая с обращениями и заявками, расставляй приоритеты правильно (модель приор-ии)	V	См. п.1
По каждому обращению / заявке в CRM обязательно должно быть действие-напоминание	V	Руководитель отдела продаж проверяет, чтобы все обращения были с датой очередного контакта туриста, согласно его статуса и регламента для этого статуса, который прописан в КМ.
Отрабатывая с обращениями / заявками, используй алгоритм доведения клиента до сделки	V	Скрипты + серия писем
Общайся с туристом в наиболее результативном канале коммуникаций	V	Подборки и продажи по телефону/SN не делаем, все обращения закрываем на приход в офис/иначе, такой контакт – самый низкий приоритет.
Продажа начинается с досконального сбора потребностей	V	Уже на автомате.
Упрости клиенту выбор вариантов	V	Да, такая работа ведется в офисе.
Клиента заинтересовал вариант - фиксируй его выбор, подкрепляй дедлайном и сразу оформляй (бери \$ и паспорта)	V	Да, такая работа ведется в офисе.
Клиент говорит, что ему надо “подумать” или высказывает возражение - отработай с этим, сохранив инициативу за собой	V	Да, такая работа ведется в офисе.
Продал тур - объясни клиенту его дальнейшие действия, нарисовав понятную “дорожную карту”	V	Введен чек лист по всей цепочки ППО с момента продажи.
Вноси данные туристов БЕЗ ОШИБОК	V	В процессе прописания в КМ.
Турист ожидает подтверждения бронирования? Проверь следующие звенья: Оператора / Авиакомпанию / Отель	V	Туристу приходят автоматическая отбивка из CRM, после подтверждения от ТО.
Вкладывайся в ПостПродажное Обслуживание	V	Все работает в связке: чек лист: mailchimp + автоматические смс + прозвоны менеджеров
Мы поддерживаем клиентов во время путешествия	V	4 мобильных телефона на каждый офис 24/7 для поддержки клиентов.
Мы не ждём, когда наши постоянные клиенты оставят нам очередную заявку - вместо этого мы сами звоним им, чтобы её получить	V	Согласно процесса ППО.