

заним на отделе

процесс	X / V	комментарии
Каждое входящее обращение должно быть классифицировано	✓	сразу на табличку
Обращения аккумулируются в одно место, откуда затем распределяются по МПЛТ	✓	в ширину, сверху вниз
По каждому обращению мы собираем все необходимые для продажи тура контакты	✓	нет у каждого тура тура контакты
Каждое обращение, по которому собран min необходимый набор контактов - fix в CRM	✓	всегда берем в CRM
Новым обращениям - МАКСИМАЛЬНЫЙ ПРИОРИТЕТ	✓	всегда
Работая с обращениями и заявками, расставляй приоритеты правильно (модель приор-ии)	✓	закрепима по мере необходимости
По каждому обращению / заявке в CRM обязательно должно быть действие-напоминание	✓	всегда на отделе
Отрабатывая с обращениями / заявками, используй алгоритм доведения клиента до сделки	✓	
Общайся с туристом в наиболее результативном канале коммуникаций	✓	
Продажа начинается с досконального сбора потребностей	✓	всегда собир потребности - упрям.
Упрости клиенту выбор вариантов	✓	Понимает дело по телефону
Клиента заинтересовал вариант - фиксируй его выбор, подкрепляй дедлайном и сразу оформляй (бери \$ и паспорта)	✓	
Клиент говорит, что ему надо "подумать" или высказывает возражение - отработай с этим, сохранив инициативу за собой	✓	
Продай тур - объясни клиенту его дальнейшие действия, нарисовав понятную "дорожную карту"	✓	какое-то представление и список документов, что надо сделать
Вноси данные туристов БЕЗ ОШИБОК	✓	туроператоры, чтобы избежать ошибок
Турист ожидает подтверждения бронирования? Проверь следующие звенья: Оператора / Авиакомпанию / Отель	✓	сначала тур оператор, потом авиакомпания
Вкладываясь в ПостПродажное Обслуживание	✓	всегда работаем над расписанием
Мы поддерживаем клиентов во время путешествия	✓	фотоминимум, табличка в офисе
Мы не ждем, когда наши постоянные клиенты оставят нам очередную заявку - вместо этого мы сами звоним им, чтобы её получить	✓	заинтересованы через операторов с информацией в CRM: когда надо позвонить

всегда себя!