| **Конструктор адаптивных планёрок**  [ внедрение / обучение / корректировка / постановка коллективных и бонусных задач ]  Внесение обязательных полей в CRM | |
| --- | --- |
| **Подводка** | Сегодня мы с вами собрались, чтобы обсудить очень критичную проблему в нашей работе. Мы все регулярно забываем вносить в CRM источник заявки. |
| **Проблема**  Почему это важно? Связь с деньгами!!! | Я ежедневно проверяю ваши заявки и обращения и каждый раз обнаруживаю заявки с незаполненными обязательными полями. Для агентства это плохо, потому что мы не знаем откуда поступило обращение. Для нас это очень важно для планирования конверсии по заявкам, соответственно мы не можем просчитать вероятность продажи тура. Т.К. конверсия различается по источникам и типам заявки. От вас требуется правильно и своевременно внести все поля в CRM. После анализа поступлений обращений можно будет сказать насколько эффективно работает реклама, реактивация. Это очень важная информация для своевременного наполнения нашего офиса заявками и лидами. |
| Негативные примеры  Когда и как проблема проявляется? К чему это приводит? | Например, если не вносить эти данные, то невозможно выяснить насколько окупает себя реклама. А это денежные средства , вложенные в лидогенерацию. Нам необходимо анализировать источники для своевременного привлечения всех  каналов заявок. |
| Позитивные примеры Каким образом проблема решается? К чему это приводит? | Я уверена, что это помогает в работе, в том числе и привлекать новых и поддерживать постоянных клиентов. Давайте вместе будем над этим работать, это в наших интересах. |
| Что теперь делаем? Связь со стандартами  и vision & values. | Поэтому, девочки, уделите этому особое внимание. Обязательно заполняйте все поля в CRM. В нашей книге стандартов это подробно описано, как и почему мы это делаем. Мы не просто так написали это , это помогает турагентству и вам продавать туров больше. |
| Сбор обратной связи Устранение возражений | У кого есть вопросы? |
| Контроль Как будет проверяться  выполнение/исправление? | На следующей неделе , во вторник, я возьму все новые обращения, которые мы получили и проверю в CRM наличие источника и типа заявки. Там, где этого не будет – разберем каждую ситуацию отдельно, вплоть до звонка туристу. Я хочу, чтобы все подтянулись в этом плане. Это очень важно для нашего агентства, поэтому добавлю в карму в следующем месяце. Если забыли проставить – значит будем минусовать. Те, кто не будет забывать, получат только плюсы. Это будет справедливо. |
| Итоговое напутствие Что нам даст изменение в работе (процесс + $)?  Вера в сотрудников! | Я решила провести эту планерку, потому , что вижу, этот аспект нашей деятельности не выполняется., мы теряем деньги, но когда мы это искореним, то будем только зарабатывать. Это очень просто – нужно своевременно выполнять все необходимые действия. Это нужно агентству, это нужно вам. Я уверена, что все получится. |