

Warsztaty – Zarządzanie relacjami z Klientem w CRM Comarch ERP XL

Szkolenie w opcji zdalnej i stacjonarnej

Cele szkolenia

Celem szkolenia jest przedstawienie Uczestnikom modułu Comarch ERP XL CRM jako narzędzia do zarządzania relacjami z klientami, wspomagającego firmę w profesjonalnej obsłudze klienta.

Umiejętności

Po ukończeniu kursu Uczestnik będzie posiadał wiedzę w zakresie:

- *podstaw funkcjonalności modułu Comarch ERP XL CRM i swobodnego poruszania się w tym module;*
- *planowania kanałów kontaktów z klientami;*
- *ewidencji przeprowadzonych rozmów, spotkań;*
- *prowadzenia uporządkowanych działań marketingowych czy sprzedażowych.*

Profil uczestników

Szkolenie przeznaczone jest dla Partnerów – przedsiębiorstw zajmujących się sprzedażą i wdrażaniem systemów sektora ERP Comarch SA. Szczególnie polecamy osobom zainteresowanym podwyższeniem swoich kwalifikacji w zakresie zarządzania relacjami z klientami z wykorzystaniem modułu Comarch ERPXL CRM. Adresujemy do Pracowników firm, którzy chcą zautomatyzować proces obsługi klienta.

Przygotowanie uczestników

Wymagany status Partnera Comarch ERP lub pozytywna weryfikacja zespołu Comarch ERP XL. Oczekiwana elementarna znajomość funkcjonalności Comarch ERP XL i podstaw handlowo-logistycznych.

Szczegółowy program szkolenia

Powitanie i omówienie programu szkolenia

- (przewidywany czas modułu ok. 10 min., 09:00-09:10)

Wprowadzenie do modułu CRM

- *Cechy modułu CRM*
- *Zagadnienia ogólne – budowa modułu*
- (przewidywany czas modułu ok. 30 min., 09:10-09:40)

Ewidencja kontaktów z klientami

- *Rejestracja kontaktu z kontrahentem (wątki konwersacji, zadania)*
- *Zarządzanie wątkami konwersacji i ich elementami.*
- *Historia konwersacji z kontrahentem*
- (przewidywany czas modułu ok. 40 min., 09:40-10:20)

Wykorzystanie terminarza

- *Definiowanie kalendarzy i podłączenie ich Pracownikom*
- *Praca z terminarzem w kontekście zadań dla Pracowników*
- (przewidywany czas modułu ok. 30 min., 10:20-10:50)

Integracja CRM z MS Outlook-zapisywanie wiadomości mailowych, spotkań i kontaktów

- (przewidywany czas modułu ok. 30 min., 10:50-11:20)

Kampanie CRM

- *Definiowanie kampanii CRM*
- *Praca z kampanią CRM*
- *Wysyłka korespondencji seryjnej*
- *Badanie efektywności kampanii CRM*
- (przewidywany czas modułu ok. 120 min., 11:20-13:20)

Przerwa obiadowa

- (przewidywany czas modułu ok. 60 min., 13:20-14:20)

Wizyty handlowe

- *Wykorzystanie wzorców wizyt handlowych*
- *Rejestracja wizyty i praca z elementami wizyty handlowej*
- (przewidywany czas modułu ok. 90 min., 14:20-15:50)

Plan sprzedaży

- *Definiowanie planu sprzedaży*
- *Badanie realizacji planu sprzedaży*
- (przewidywany czas modułu ok. 40 min., 15:50-16:30)

Podsumowanie, test sprawdzający, ankieta i zakończenie szkolenia

- *(przewidywany czas modułu ok. 30 min., 16:30-17:00)*

Metoda realizacji szkolenia

Stacjonarne, warsztatowe (ćwiczenia przy komputerze), doskonalące umiejętności posługiwania się systemem Comarch ERP XL. Realizowane w formie naprzemiennie następujących po sobie mini wykładów oraz ćwiczeń praktycznych, łącząc w sobie fachową wiedzę merytoryczną z przykładami jej wykorzystania w środowisku pracy. Warsztaty prowadzone pod kierunkiem Specjalistów (Wdrożeniowców/Konsultantów) sektora ERP Comarch SA. Szkolenie przeprowadzone na najnowszej wersji Comarch ERP XL.

Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

Czas trwania: 8 godzin zegarowych (z przerwami na poczęstunek i obiad) – 1 dzień.