



База знаний для компании АО «Напор»

Записи обучения от команды One Link

1. <https://disk.yandex.ru/i/e0FcajtCWkTc1A>
2. <https://disk.yandex.ru/i/XAbQJORTDFBkpg>

Дополнительное обучение

Обучение по мобильной версии:

Android - <https://www.youtube.com/watch?v=8cjLgUEDX4A>

IOS - <https://www.youtube.com/watch?v=URYe9HvWFJc>

Основная база знаний от amoCRM - <https://www.amocrm.ru/support>

Канал обучение от amoCRM - <https://www.youtube.com/channel/UCT5jDyziXdwSB3qMXcaEX4g>

Структурированная база знаний по amoCRM, с часто задаваемыми вопросами -

https://docs.google.com/document/d/11ig5wRhSxrtesvI7NH1LziHU-sA6tB-baOVVK7Y4_Kk/edit?usp=sha

План для сотрудников на каждый день:

1. Каждый день проверять, что все сделки находятся в актуальных этапах и не оставлять их в необработанном состоянии.
2. Каждый день обрабатывать все чаты и отмечать все переписки с клиентами, которые не требуют ответа.
3. Каждый день обрабатывать все задачи и выполнять их в срок, либо переносить на другой день.
4. Каждый день обрабатывать все сделки без задач и своевременно их обрабатывать, чтобы не потерять клиентов.

В конце каждого рабочего дня необходимо проверять, что все показатели соответствуют требованиям регламента по проверке ключевых показателей. Если есть отклонения, необходимо принимать меры для устранения проблемы и предотвращения ее повторения в будущем.

Примеры:

- Если сделка оставлена без внимания, клиент может потерять интерес и обратиться к конкурентам.
- Если необработанные чаты остаются без ответа, клиенты могут испытывать разочарование и недовольство, что может привести к потере доверия и бренду, и потере клиентов.
- Если задачи не выполняются в срок, сотрудники могут отставать от графика работ, а проекты могут задерживаться и не достигать запланированных целей.
- Если сделки оставлены без задач, то может оказаться, что клиенты не получают необходимой помощи и поддержки, что может привести к потере доверия и бренда, и потере клиентов.