Чек лист посещения клиента:

1. Проверяем работоспособность системы, дату обновления. Если онлайн версия – заход с пользователем при презентации инфоповодов.
   Результат: система в рабочем состояние, обновлена/ пользователь заходит в онлайн версию, пароль не утерян
   Риск: техпроблема / не обновлена система / утерян пароль
   Решение: Замена баз, переустановка К+ на другой ПК / обновить в ручную или перенастроить автоматическое обновление / обратиться к родителю для восстановления пароля

2. По возможности, каждый приход смотрим историю запросов, последние открытие документы.
   Результат: убедились, что системой пользуются, из истории поиска понимаем, чем интересуется пользователь, что сейчас актуально и важно для него
   Риск 1: пустая история запросов несколько недель. ПОЖАР!!!
   Риск 2: ищет одно и тоже несколько раз. Помочь найти документ, объяснить, что если, что-то не получилось найти можно обратиться на ГЛ!!! ОБУЧИТЬ!!!

3. Снимаем файлы stt, usr, userlog (по запросу руководителя) отдельно в папку за каждую неделю. НЕ ПЕРЕЗАПИСЫВАЕМ, а создаем новую папку на каждую неделю.
   Результат: собраны файлы отчетности
   Риск 1: не было ответственного пользователя, сломан сервер или ПК, флешка не в офисе.
   Решение: выполняем все остальную работу по чек листу, связываемся с пользователем по телефону, рассказываем о проделанной работе, договариваемся, что пользователь сам запустит обновление и пришлет файлы отчетности.
   Риск 2: пользователь на месте, но не дает ПК, чтобы снять файлы. Договариваемся с другим пользователем. Если версия сетевая, можно вывести ярлык любому сотруднику (даже не пользователю) и снимать с этого ПК файлы отчетности.

4. Презентуем инфоповоды. Пользователь своими руками ищет инфоповоды, не вы. Вы только помогаете. Если пользователь, готов слушать дальше через презентацию инфоповодов, напоминаем возможности программы: сохранить в избранное, закладки, документ на контроль и т.д. – СКРЫТОЕ ОБУЧЕНИЕ! На следующей неделе, другие инструменты и возможности системы. ВОТ И ПРОВЕЛИ ОБУЧЕНИЕ!
   Результат: клиент умеет пользоваться системой, знает для чего она ему нужна
   Риск: пользователю некогда. Обязательно договоритесь, что в следующий приход он вам уделит время, так как это ваша работу и хотите, чтоб система была максимально полезной для него.

5. Презентуем семинары. Не оставляем обзор!!!А презентуем, о чем семинар, чем будет полезен!
   Результат: выполнен план по посещению семинаров бесплатных: 30% от всех клиентов. Из них продано 2 платных семинара в месяц!

6. Напоминаем от сервисе компании. Что получают дополнительно при работе с нашей компанией. Есть листовка. Можно использовать ее в работе.

7. Получить отзыв после заказа документов/консультации на Горячей линии.

Риск: клиент не доволен. Решение: звоним от клиента на ГЛ/ЛК объясняем, что клиенту необходима повторная подборка или консультация и просим связаться с пользователем.

8. Передать счет на ИО в начале месяца, получить дату оплаты. Задача минимум получить дату оплаты до конца месяца. Максимум – ближайшие дни. НЕ НЕЛЬЗЯ ПРОСТО ОСТАВЛЯТЬ СЧЕТ!

9. Подписать УПД, договор, акт сверки
   Результат: подписанный документ
   Риск: не подписан
   Решение: договариваемся забрать в след.приход. Если надо, то напоминаем накануне о своем приходе и документах.

10. Обучить клиента. Варианты: 1) Своими силами 2) если количество пользователей больше 3 – оформляем заявку в учебный центр (бланки у офис менеджера)
    Риск: не хотят обучаться.
    Решение: объясняем пользу повторения возможностей системы (будите быстрее искать, забываем возможности, которыми редко пользуемся, что-то обязательно узнаете новое, что пригодится в работе), в крайнем случае проводим скрытое обучение см п.4. и подписываем тест для получения нового сертификата (объясняем, что от нашего франчайзера требование: максимальное количество пользователей должны иметь сертификаты и проходить повторное обучение через 2 года)

11. Провести работу по противодействию конкурентам. Презентовать 2-3 преимущества К+
    Результат: до 26 числа проведена работа по противодействию конкурентов с 30% клиентов от своего пула. События внесены в 1С. Обязательно говорить, что это есть только в К+ и у конкурентов Гаранта или Главбуха этого нет. Узнавать звонят или нет конкуренты. Спросить, что пользователь отвечает при звонке. Рассказать историю «моему клиенту звонили ….».
    Риск: пользователь выражает заинтересованность конкурентом. Необходимо проинформировать об этом руководителя

12. Презентовать Главную книгу и подписку на нее. Что содержит главная книга, доступ к платным семинарам на сайте главной книги.
    Результат: пользователь заинтересован в оформление подписки

13. Презентовать новшества в системе. При выходе новшеств, в1 с доступен список клиентов, которым их надо презентовать. Провести презентацию заинтересованным лицам, предать листовку или бюллетень. Получить обратную связь – будут пользоваться в работе?
    В офисе: внести информацию в 1 С – «Вывод новшеств»

14. Провести сверку актуальности данных по карточке клиента: пользователи, телефон, должность и сверку реквизитов. При смене реквизитов – письмо от клиента (относим в офис).
    В офисе: при изменение данных по карточке клиентов необходимо внести информацию в 1с в «журнал изменения данных по клиенту»

15. Получить оплату за информационное сопровождение. Если оплата не была получена в оговоренную дату. Созваниваемся с клиентом напоминаем о договоренности

16. Выполнить поручение от руководителя

Онлайн версии/не снят юср/ нет доступа к КонсультантПлюс

Для того, чтобы ваше посещение и написанное событие пошло в зачет вашей работы и в ЗП, в путевой. Событие в 1 С должно содержать описание вашей работы по чек листу, действие и его результат:

Формулировки:

1. «Проверена работа Системы – Система обновлена, работоспособность проверена» (это значит, что вы зашли в систему после обновления от пользователя (не админа) и открыли один документ)

Для онлайн версии: «проверен доступ к онлайн версии - Система работае. Зашли с ГБ»

2. «Поведен анализ использования системы через историю поиска. Пользуется раз в месяц/ Не пользуется уже месяц/ каждую неделю ищет инфу – в основном по ндс »
3. «ЮСР, стт – сняты/ не сняты по причине …..»
4. «Проведена презентация инфоповодов»: ……..(пишем каких)
5. «Презентовал(а) семинары. Клиент был записан на семинар. Клиент будет оплачивать вебинар…»
6. «Напомнил по сервис компании. Поинтересовался почему не пользуетесь. Причина в следующем….., объяснил, пояснил, предложил попробовать»
7. «Получил отзыв по ГЛ/ЛН. Клиент доволен или после отзыва клиента созвонился с ГЛ для повторной отработки запроса от клиента »
8. «Передал счет получил дату оплаты»……
9. «Подписал акт за декабрь, забрал договор на 19 год/ акт будет подписан …. , договор будет подписан ……»
10. «Обучил пользователей / договорился на обучение на число….
11. «Провел работу по противодействию конкурентам: презентовал ……..узнал о звонках конкурентов. Итог клиент конкурентами не интересуется/ Клиент заинтересован конкурентом»
12. «Презентация Главной книги. Наполнение, стоимость, доп.бонусы в виде доступа к платным вебинарам на сайте ГК. Клиент будет подписывать. Оплата …….числа / клиент не будет подписываться»
13. «Презентованы новшества……..Пользователь М.И заинтересована в нем. А С.А нет, ему в работе это не надо»
14. «Сверил данные по карточке. Все без изменений/записал изменения» «получил инфу от клиента об изменение реквизитов, получил офиц письмо для внесения изменений»
15. «Провел работу по оплате ио за месяц. Оплата поступит:…..»
16. «……»

СИТУАЦИЯ, если не было ответственного пользователя: ЭТО НЕ ЗНАЧИТ, ЧТО МЫ НЕ ПРОВОДИМ РАБОТУ!!!

Если в офисе есть другие сотрудники, даже не пользователи: презентуем сервис, они так же могут звонить на ГЛ и приходить на семинары, презентуем бюллетень, новостную ленту

Если офис закрыт и других сотрудников нет, звоним ответственному пользователю, сообщаем, что приезжал (а). По возможности проводим удаленную работу: узнаем, какие есть вопросы, получаем информацию об оплате, подписание актов, договора, приглашаем на семинар. Можно сфотографировать новостную ленту, бюллетень на ватсапп. Договориться, что завтра (обговариваем время) созвонитесь, когда пользователь будет за ПК для удаленной презентации новшеств или инфоповодов.