

**Алгоритм учета клиентов в ERP**

**Папка «Активные»** - статус клиента «Активный» все клиенты у которых есть абонемент «Активированный» или клиенты которые совершают покупки или ходят по разовым занятиям.

**Папка «Неактивированные абонементы»** - статус клиента «Активный» все клиенты у которых есть купленные абонементы , но не активированные. Как только они активируют абонемент они переходят в папку «Активные»

**Папка «Непродленные»** - статус клиента «Активный» все клиенты у которых закончился абонемент «Активированный» и он в данном статусе находится в течении 16 дней. Такой клиент находится одновременно в двух папках «Активный» и «Непродленный». По истечении 16 дней если клиент не активировал ни какой больше абонемент и не ходит по разовым занятиям автоматически переходит в папку «Потерянные» и ему присваивается статус «Потерянный». Если по истечении 16 дней клиент не активирует какой либо абонемент , но будет посещать клуб по разовым занятиям или совершать покупки в клубе он так и будет находиться в двух папках « Активный» и «Непродленный».

**Папка «К продлению»** - статус клиента «Активный» все клиенты у которых до окончания действия «Активированного» абонемента остается 14 дней . Такой клиент находится одновременно в двух папках «Активный» и «К продлению». Если клиент продляет абонемент и его активирует то он остается в папке «Активные».

**Папка «Потенциальные»** - статус клиента «Потенциальный» все первичные заявки клиентов ( с сайта – автоматически, с соцсетей, звонки, пришли в клуб, рекомендации). Данному клиенту нельзя ничего продавать его необходимо сначало перевести в папку «Гость» затем в статус «Активный» после этого ему будет доступно продавать. По результатам работы с данным клиентом он должен стать либо Гостем либо если он не решил ходить в наш клуб оформляется «Исходящее событие» «Пригласить в клуб» итог «Не придет» причина может быть разная . В этом случае клиент попадает в папку « Сделка проиграна» и у клиента остается статус «Потерянный»

**Папка «Гость»** - статус клиента «Потенциальный» все клиенты которые по результатам обработки первичных заявок пришли в клуб посмотреть или на бесплатную тренировку. Данному клиенту нельзя ничего продавать его необходимо сначало перевести в статус «Активный» после этого ему будет доступно продавать. По результатам работы с данным клиентом он должен стать либо Активным либо если он не решил ходить в наш клуб оформляется «Исходящее событие» «Продажа потенциальному клиенту» итог «Не придет» причина может быть разная . В этом случае клиент попадает в папку « Сделка проиграна» и у клиента остается статус «Гость»

**Папка «Потерянный»** - статус «Потерянный» все клиенты которые не совершают покупки в клубе больше 16 дней, которые не продлили абонемент в течении 16 дней после его окончания. Если клиент находится в статусе « Потерянный» и хочет возобновить посещение клуба , его для начала если он не ходил в клуб более 90 дней необходимо перевести в «Гостя»чтобы видеть конверсию сколько таких клиентов возвращается , затем клиенту осуществляется продажа и он автоматически переходит в статус «Активный»

**Папка «Отток»** - статус «Потерянный» в этой папке находятся клиенты которые не совершают покупки в клубе больше 16 дней , которые не продлили абонемент в течении 16 дней после его окончания до 90 дней, это так называемые «теплые клиенты». Если клиент из данной папки решит посещать клуб, то при оформлении продажи его не нужно переводить в «Гостя» , сразу проводить продажу и он автоматически перейдет в статус «Активный».

**Папка « Сделка проиграна»** - статус «Потенциальный» все клиенты которые не захотели посещать наш клуб по каким либо причинам при первичном контакте им было оформлено «Исходящее событие» итог «Не придет», «Не купит» и причина проигрыша сделки. Данный клиент находится в двух папках « Сделка проиграна» и « Потенциальные». Если клиент из данной папки решит посещать наш клуб , то при оформлении продажи он автоматически перейдет в статус «Активный».

Данный алгоритм позволяет четко контролирвать каждого клиента , смотреть его конверсию и своевременно воздействовать на решение клиента.

Директор Игохин С.В.