СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ВЕДЕНИЯ ФИТНЕС БИЗНЕСА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ CRM-СИСТЕМЫ

студ. И.С. Малеваный, Национальный технический университет "Харьковский политехнический институт", г. Харьков

Современный рынок предлагает массу возможностей по выбору товаров и услуг. Конкурентная борьба в таких условиях становится особенно острой. Высокая скорость принятия решений, многозадачность управления и необходимость снижения рисков требуют современных подходов к организации бизнес-процессов. Привлечение новых клиентов требует определенных расходов на рекламу, но после того как клиент привлечен его необходимо удержать, выстроить с ним хорошие отношения и расположить к повторной покупке. Данные задачи лучше всего помогает решить внедрение CRM системы.

CRM система – это набор инструментов, который помогает бизнесу выстраивать отношения с клиентами. Отработка всех возможных контактов – лишь одна из многих задач. Кроме того, CRM помогает:

Удержать клиентов. Вся необходимая информация и история взаимоотношений с покупателем сохранены в базе, что дает возможность анализировать и предлагать именно то, что ему нужно.

1. Организовать совместную работу. Разделяя обязанности между отделами компании.

2. Создать структурированную базу клиентов. Предоставляя к ней доступ с любого устройства.

3. Отслеживать эффективность работы сотрудников с помощью инструментов учета рабочего времени.

4. Управлять финансами. Производить анализ эффективности деятельности основываясь на отчетах о количестве продаж.

5. Повысить продажи. Сохраняя всю необходимую информацию о клиенте система не позволяет забыть о важных мероприятиях и вовремя предлагает клиенту то, что ему нужно, что, в свою очередь, повышает удовлетворенность предоставленными услугами или товарами и увеличивает вероятность повторной покупки.

6. Экономить время. Автоматизируя большую часть стандартных операций – выставление счетов, организация рассылок, составление отчетов. Так же хранение информации в одном месте позволяет меньше тратить время на поиск нужной информации о клиенте.

7. Анализировать результаты и вести статистику.

В целом внедрение CRM системы и правильное ее использование в условиях современного рынка позволит привлечь и удержать больше клиентов, что положительно скажется на развитии бизнеса.