|  |
| --- |
| 2022 |
| success**נכתב ע"י ליגל פריש, יועצת עסקית בכירה** |

 צ'קליסט מערך פולואפ

**צ'ק ליסט מערך פולואפ**

**כל צורת תקשורת יזומה= פולואפ**

**דגשים חשובים:**

1. אם הליד לא מת או לא קנה הוא בפולואפ
2. פולואפ אינו רק שיחות אלא גם מיילים, סרטוניפ הודעות ווצאפ ואפילו ניוזלטר
3. אף פעם אל תספקו בקו 1, יש קו 2, קו 3...(כלומר אף פעם אל תספקו בלא תמיד תבנו תרחישים עתידיים להתקשרות נוספת)

**דוגמאות למערכת פולואפים:**

**דוגמא 1:**

**מערכת פולואפים ללקוחות חדשים**

**שיחת טלפון ראשונה- \*במעמד השיחה עובדיה שולח הודעה עם לינק לאתר אינטרנט ןלעמוד הפייסבוק.**

**פולואפ 1:** **במעמד השיחה**

שולחים הודעת SMS: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? זה עובדיה מDS פרסום, רק רציתי לשלוח לך קישור לאתר\_\_\_\_\_\_\_\_ ולעמוד הפייסבוק\_\_\_\_\_\_\_ שלנו כדי להתרשם ממגוון המוצרים שלנו. כמובן שאני זמין לשאלות במידת הצורך😊

להגדיר בתוך המערכת בצורה אוטמטית

**פולואפ 2: במעמד השיחה**

שולחים הצעת מחיר במייל- מגבילים את ההצעה בתוקף.

\*במידה ומדובר בהצעה מורכבת שולחים לאחר שעה ומתקשרים לוודא שההצעה התתקבלה.

**פולואפ 3: יום למחרת שיחת טלפון במידה והלקוח לא הגיב- משימה**

שיחת טלפון: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? שלחתי לך הצעת מחיר+ לינקים לאתר ולפייסבוק. אני לא יודע אם יצא לך לראות אבל רק רציתי לוודא שקיבלת את כל החומרים ואם יש לך שאלות לגבי זה?

להגדיר תזכורת בתוך המערכת

**פולואפ 4:** **יומיים לאחר השיחה- משימה**

שולחים סיפורי הצלחה בווטסאפ ( 2-3 עדויות ) של לקוחות שנהנים ומרוצים מהשירות שלנו, לא צריך שיגידו מספרים או אחוזים אלא רק כמה הם מרוצים מעצם העובדה שהם לקוחות שלנו.

**פולואפ 5:** **שלושה ימים לאחר השיחה**

שולחים וידאו סלפי בווטסאפ: ״היי מה שלומך? זה עובדיה מDS פרסום. אני הבעלים של DS, בדיוק חשבתי עליך כי בדיבר איתי בנאדם מהתחום שלך ונזכרתי בך. רציתי לאחל לך יום טוב ולהזכיר לך שאני זמין לכל שאלה מקצועית שיש לך...תרגיש חופשי😊

להכין 1 בלשון זכר ו1 בלשון נקבה

**פולואפ 6:** **חמישה ימים לאחר השיחה**

שיחת טלפון. היי (שם) רציתי לשלוח לך הטבה ייחודית שבטוח תשמח אותך. מעדיפה במייל או בהודעה? מה איתך חוץ מזה? גיבשת כבר החטלה? יש לך שאלות?

**פולואפ 7: מיד לאחר השיחה שלעיל.**

הודעת SMS. כפי שהבטחתי לך, מצרפת את המדריך למיתוג המושלם עבור העסק שלך. מקווה מאוד שיהיה פרודקטיבי עבורך.

**פולואפ 8: לאחר שבוע יום מהשיחה**

שיחת טלפון: היי מה שלומך, רציתי לבדוק אם הכל בסדר  ואם קיבלת החלטה או יש מידע נוסף שאני יכול לספק לך על המוצרים שלנו

**פולואפ 9: שבוע לאחר השיחה נכנס לדיוור אוטמטי במיילים**

**פולואפ 10: שובר הטבה**

**פולואפ 11: 8 ימים אחר. סקר בקרת איכות 3 שאלות קצרות:**

**היי (שם), רצינו לשמוע את חוות דעתך מהשירות שניתן לך עד כה?**

1. **באיזה מידה קיבלת מענה נדרש לבקשתך?**
2. **באיזה מידה השירות שקיבלת תאם את ציפיותיך?**
3. **האם הוצעו לך מגוון פתרונות התואמים את המוצרים שביקשת?**
4. **באיזה מידה ניתן לך מענה מהיר וזמין?**

**פולואפ 10: שבועיים אחרי. שיחת טלפון.**

**דוגמא 2:**

**פולואפ 1 :** **פולואפ סקר ביציאה**

את הפולואפ הראשון אנחנו נעשה כשהלקוח עוד נמצא במשרדים שלנו! לאחר שקובי/ אריק/ אייל ליוו את הלקוח לעבר היציאה, איתי פונה אל הלקוח ואומר לו: ״היי [[שם]] מה שלומך? לפני שאתה יוצא אני אשמח שתענה לי בטופס על כמה שאלות זה ממש חשוב לנו, אני אודה לך מאד על הזמן שלך!

הטופס נראה כך:

1. האם יש לנו את השירות שאתה צריך?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. האם קיבלת את כל הפרטים לגביו?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. בציון של 1-10 איך אתה מדרג את הפתרון שהצענו לך? \_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. מה החשש הכי גדול שלך כרגע להצטרף כלקוח לחברה שלנו?
3. מה אנחנו צריכים לעשות כדי להרוויח אותך כלקוח שלנו?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

הסקר הזה נותן לנו המון מידע מודיעיני להמשך, האם השירות שיש לנו להציע היה רלוונטי או לא, יכול להיות שחסרים לו פרטים או לא נתנו לו את כל הפרטים ולכן לא סגר, הציון שהוא יתן לנו לפתרון שהצענו לו זו סיבה מעולה להתקשר אליו לאחר מכן, ראיתי שנתת לפתרון שהצענו לך ציון 7, מה היה הופך את זה ל-10? וכו׳.

**פולואפ 2:** **כשעה לאחר הפגישה**

שולחים הודעת SMS: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? זה קובי משחקים, רק רציתי להגיד לך תודה על ההזדמנות שנתת לנו לפגוש אותך היום.

**פולואפ 3:** **כשעתיים לאחר הפגישה ( במידה והלקוח לא ענה להודעה ששלחנו לו מקודם )**

שיחת טלפון: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? שלחתי לך SMS מקודם אני לא יודע אם יצא לך לראות אבל רק רציתי להגיד לך שוב תודה על הפגישה היום״

**פולואפ 4:** **יום לאחר הפגישה**

טלפון: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? תקשיב חשבתי על הפגישה שלנו אתמול, ועל מה שסיפרת לי, ויש לי רעיון ענק לאפיקי ההשקעה ותמהיל התיק שלך ואני חייב להראות לך את זה, מתי הכי מוקדם אתה יכול לפגוש אותי?

לא חובה שתהיה פגישה. במידה וכן יש תראו את העסקה הזו כסגורה.

**פולואפ 5:** **יומיים לאחר הפגישה**

שולחים סיפורי הצלחה בווטסאפ ( 2-3 עדויות ) של לקוחות שנהנים ומרוצים מהשירות שלנו, לא צריך שיגידו מספרים או אחוזים אלא רק כמה הם מרוצים מעצם העובדה שהם לקוחות שלנו.

**פולואפ 6:** **שלושה ימים לאחר הפגישה**

שולחים וידאו סלפי בווטסאפ: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? רציתי לאחל לך יום חזק ולהגיד לך שאהיה אסיר תודה אם תיתן לי את ההזדמנות לנהל לך את התיק! אני אקח את זה בשתי ידיים, ביי להתראות!״

**פולואפ 7:** **ארבעה ימים לאחר הפגישה**

הצעה לפגישה בטלפון: ״היי [[שם]] מה שלומך? אני הולך להיות בסביבה שלך היום אצל אחד הלקוחות שלנו וחשבתי לקפוץ אליך להזמין אותך לקפה, מה אתה אומר?

גם כאן הוא לא חייב לענות בחיוב לפגישה, אם הוא מסכים רוב הסיכויים שאתם חותמים.

**פולואפ 8:** **חמישה ימים לאחר הפגישה**

אס אמ אס של: ״היי [[שם הלקוח]] ראיתי את זה וחשבתי עלייך + לינק״

זו יכולה להיות פיסת מידע כלשהי שתגרום לכם לחשוב על הלקוח: מאמר כלשהו, כתבה כלשהי, כל דבר שנאמר בפגישה או שקשור לפגישה ועל מה שדובר ויכול להיות רלוונטי.

**פולואפ 9 :** **עשרה ימים לאחר הפגישה**

להזמין את הלקוח לאירוע שקשור לחברה שלכם ( הרצאה, וובינר, ערב לקוחות) תהיו יצירתיים!

האירוע יכול להיות מחר, עוד חודש, עוד חצי שנה או שנה זה לא רלוונטי! תזמינו אותו!

**פולואפ 10:** **שבועיים לאחר הפגישה**

הודעת ווטסאפ לקבלת לידים: ״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? אני צריך את העזרה שלך... את מי עוד אתה מכיר שמתעניין בניהול תיקים? אתה יודע אני מחפש לקוחות כמוך.. עם תיק יפה, רציניים, שמחפשים תוצאות טובות יותר ומבינים מה זה חברה פיננסית בוטיק שדואגת לך?״

**פולואפ 11:** **שלושה שבועות לאחר הפגישה**

מכתב בדואר \ דואר אלקטרוני:

**"[[שם הלקוח]] זה ברור שאתה שם לב כמה קשה אני עובד כדי לצרף אותך למשפחה שלנו, ואתה צודק, אני אמשיך לעשות זאת.**

**רק תחשוב כמה קשה אני אעבוד כדי לשמור אותך אצלי.**

**תראה, אנשים צריכים לשפוט אנשים על בסיס מה שהם עושים ולא על בסיס מה שהם אומרים.**

**אתה יכול לראות שאני עובד קשה ואני יודע שאתה יכול לראות את זה אפילו אם אתה לא חוזר אליי, אני פשוט יודע ששמת לב לזה..**

**ואתה צודק.. אני אמשיך לעבוד קשה, רק תחשוב כמה קשה אני אעבוד כדי שתהיה מרוצה!**

**שלך קובי!״**

**פולואפ 12: חודש לאחר הפגישה**

הזמנה לארוחת צהריים!

״היי [[שם הלקוח]] מה שלומך? איפה אתה אוכל צהריים היום? בא לי לפנק אותך ולהזמין אותך לשבת איתי, זורם לך?״

**פולואפ 13: לאחר 40 יום מהפגישה**

שיחת טלפון: ״היום יצא לי לחשוב עלייך... התעוררתי וחשבתי עלייך כמישהו שיכול להיות לקוח שלי וכמישהו שאני מחשיב כחבר.״

**פולואפ 14:** **לאחר 50 יום מהפגישה**

שיחת טלפון ״שיחת הנהלה״ מישהו אחר חוץ מקובי מתקשר אליו מציג את עצמו כמנהל שאלו ושואל את הלקוח: ״למה עדיין אתה לא לקוח שלנו?״.

**פולואפ 15:** **לאחר 60 יום מהפגישה**

שולחים מתנה ללקוח בדואר!

כרטיס לוטו! זה גימיק שממיס אנשים!

דוגמא למכתב ביחד עם כרטיס הלוטו:

**"הרגע עשיתי השקעה בשבילך כדי שתזכה ב-40 מיליון שקלים, אני לא רוצה שום דבר מהסכום הזה אם תזכה, רק שתעשה איתי עסקים ☺ " שלך, קובי!**

**מערכת צעדים לביצוע:**

1. הדגישו בפני אנשי המכירות את חשיבות ביצוע הפולואפ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. עיינו בדוגמאות לעיל למערכות פולואפ לביצוע \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. צרו תרשים זרימה למערכת פולואפים ללידים חדשים \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. החליטו על ערוצי התקשורת השונים: ווצאפים, ניוזלטר, מיילים וכו' \_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. הגדירו את תדירות ביצוע הפולואפ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. חשבו על אפשרויות לקו 1, קו 2, קו 3 (תרחישים שבהם הליד עדיין אינו הופך ללקוח פעיל וצורת התקשורת הבאה איתו) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. בנו תוכנית שנתית ליצירת פולואפים עם לקוחות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. הכינו את כל החומרים הנדרשים לכך: תסריטי שיחה, נוסחים, סרטונים וכו'

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. הזינו לתוך מערכת CRM את המערך שבניתם וודאו שכמה שיותר פולואפים מבוצעים בצורה אוטומטית (אם נדרשת שיחה הגדירו במערכת תזכורת ותסריט שיחה רלוונטי) \_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.בצעו פיילוט וודאו שהכל עובד כשורה \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11. צרו נוהל עבודה עם מערכת פולואפים \_\_\_\_\_\_\_\_\_