

Hy vọng những thông tin mà chúng tôi chia sẻ dưới đây sẽ giúp bạn tìm hiểu rõ về CRM để phục vụ một cách tốt nhất cho công việc của mình và áp dụng hiệu quả.

Mời bạn theo dõi!

### ***CRM là gì?***

Rất nhiều câu hỏi như phần mềm CRM là gì? CRM là viết tắt của từ gì? Theo đó, CRM là viết tắt của từ “Customer Relationship Management” tạm dịch là quản lý quan hệ khách hàng.

Đây là sự kết hợp giữa chiến lược và công nghệ để xây dựng và cải thiện mối quan hệ kinh doanh với khách hàng. Các mục tiêu của hệ thống CRM gấp ba lần - thu hút và nuôi dưỡng khách hàng tiềm năng, tăng chuyển đổi bán hàng, cải thiện sự hài lòng và giữ chân khách hàng.

Phần mềm CRM thường được đề cập trong ngữ cảnh của một công cụ được sử dụng trong các doanh nghiệp để kích hoạt các chức năng sau:

- Quản lý liên hệ
- Quản lý đường ống
- Chiến dịch quảng cáo
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng



Hệ thống CRM có thể được hiểu là một thuật ngữ xác định cách doanh nghiệp tương tác với khách hàng và xây dựng mối quan hệ lâu dài. Nó cho phép doanh nghiệp thu thập, phân tích, chỉnh sửa và lưu trữ thông tin về khách hàng tiềm năng và khách hàng hiện tại.

Cụ thể, phần mềm CRM trao quyền cho các doanh nghiệp tạo ra các chiến dịch tiếp thị phù hợp, nâng cao hiệu quả hoạt động và thúc đẩy doanh số. CRM là một công cụ thiết yếu có thể giúp các tổ chức duy trì giao tiếp hiệu quả với khách hàng, tăng khả năng duy trì và cuối cùng là tăng doanh thu.

### ***Phân loại CRM***

### **CRM hoạt động**

Mục tiêu chính của CRM hoạt động là đơn giản hóa và tạo cấu trúc cho tất cả các quy trình kinh doanh chính. Ba trụ cột chính của các giải pháp CRM hoạt động là tiếp thị, bán hàng và tự động hóa dịch vụ. Nếu công ty của bạn đang tìm cách giảm

bớt các nhiệm vụ lặp đi lặp lại và tự động hóa các hoạt động chính liên quan đến khách hàng, phần mềm CRM hoạt động sẽ là công cụ lý tưởng.

## CRM cộng tác

CRM cộng tác chuyển thông tin giữa các bộ phận tiếp thị, bán hàng và dịch vụ. Nó hợp nhất tổ chức hướng tới các mục tiêu chiến lược và tăng tính đồng bộ giữa các thành viên trong nhóm từ các chức năng khác nhau. Tuyệt vời cho các doanh nghiệp có nhiều đơn vị ở các địa điểm khác nhau vì chúng có thể thúc đẩy giao tiếp giữa các bộ phận và tăng tính minh bạch.



## CRM phân tích

Thu thập và phân tích dữ liệu là những gì làm cho phần mềm CRM phân tích rất hữu ích cho các tổ chức lấy khách hàng làm trung tâm. Các hệ thống này sử dụng kho dữ liệu, khai thác và các công cụ OLAP để chạy các chiến dịch tiếp thị được nhắm mục tiêu. Phần mềm CRM phân tích là lựa chọn tốt nhất cho các công ty muốn khai thác thông tin khách hàng để cung cấp dịch vụ được cá nhân hóa và tăng kết quả cuối cùng.

## **CRM chiến lược**

Nó là một CRM hoàn chỉnh, với tất cả các chức năng trước đó, cho phép áp dụng các chiến lược hiệu quả hơn và ra quyết định nhanh nhẹn hơn.

### **Tham khảo thêm:**

- [CPI là gì? Giải thích định nghĩa CPI chi tiết và chuẩn nhất](#)
- [CIC là gì? CIC là phí gì ? Giải thích định nghĩa CIC chi tiết nhất](#)
- [Chuyển đổi số là gì? 5+ định nghĩa liên quan về chuyển đổi số bạn cần biết](#)

### ***Lợi ích và vai trò của CRM***

#### **- Tóm tắt một vài lợi ích từ CRM đối với doanh nghiệp:**

- Tăng doanh thu, tiết kiệm chi phí và thời gian xử lý công việc
- Loại bỏ hoạt động không hiệu quả trong quy trình kinh doanh
- Lưu trữ thông tin chi tiết về khách hàng tập trung, nhất quán
- Nâng cao trải nghiệm của khách hàng
- Hỗ trợ mạnh mẽ cho các chiến dịch marketing
- Chăm sóc khách hàng hiệu quả hơn, không bỏ quên khách hàng

## LỢI ÍCH CHÍNH CỦA CRM



### - Tại sao CRM quan trọng với doanh nghiệp của bạn?

Khi tổ chức của bạn phát triển, điều cần thiết là quản lý dòng khách hàng tiềm năng trong khi vẫn mang lại cảm giác cá nhân cho khách hàng của bạn. Nếu doanh nghiệp của bạn muốn tồn tại lâu dài trong thị trường cạnh tranh, bạn cần phải có mục tiêu bán hàng, chiến dịch tiếp thị tùy chỉnh và hoạt động của bộ phận trợ giúp thông minh. Tổ chức của bạn sẽ quản lý các đầu vào khác nhau của dữ liệu từ bán hàng, tiếp thị, bàn trợ giúp và các kênh truyền thông xã hội như thế nào cho hợp lý?

Hệ thống CRM tự động sẽ trang bị cho nhóm của bạn để tương tác hiệu quả với khách hàng và quản lý sự tương tác của khách hàng trong một cửa sổ xem một lần. Nó sẽ cung cấp một nền tảng toàn diện để quản lý các điểm tiếp xúc bằng giọng nói, email và trò chuyện của khách hàng với đại diện bán hàng. Nó cung cấp khả năng hiển thị rõ ràng trên mọi liên hệ hoặc khách hàng tiềm năng để các thành viên trong nhóm của bạn có thể quản lý các giai đoạn quy trình khác nhau.

## Các tính năng quan trọng cần chú ý trong CRM

### Quản lý phiếu

Phiếu bán hàng là một phần quan trọng trong tổ chức của bạn. Nó giúp bạn đánh giá cơ hội và khó khăn nằm ở đâu trong chu kỳ bán hàng, đồng thời giúp bạn tạo dự báo bán hàng chính xác.

Nhưng chính xác thì phiếu bán hàng là gì? Nói một cách đơn giản, với phiếu, bạn có thể thấy từng khách hàng đang ở đâu trong chu kỳ bán hàng. Nó cho biết có bao nhiêu giao dịch dự kiến sẽ kết thúc trong một tuần hoặc tháng cụ thể. Ngoài ra, bạn có thể nhận được thông tin về hiệu suất của nhân viên bán hàng và liệu họ có gần đạt được các mục tiêu đã thiết lập hay không.

Lead In	Contact Made	Needs Defined	Proposal Made	Negotiations Started
\$56,750 · 7 deals	\$72,500 · 5 deals	\$111,500 · 5 deals	\$71,000 · 4 deals	\$54,500 · 2 deals
<b>Sleepy Hollow deal</b> Sleepy Hollow \$12,000	<b>Boardwalk deal</b> Boardwalk \$33,000	<b>Stinadla deal</b> Stinadla \$12,000	<b>Tri State Realty deal</b> Tri State Realty \$4,500	<b>Retroville Ivy Hills deal</b> Retroville Ivy Hills \$50,000
<b>Ernsborough deal</b> Ernsborough \$1,000	<b>Erebor deal</b> Erebor \$33,000	<b>Bass Industries deal</b> Bass Industries \$33,000	<b>Tuscany Hills deal</b> Tuscany Hills \$4,500	<b>Viasat deal</b> Viasat \$4,500
<b>Big Bear deal</b> Big Bear \$12,000	<b>Scenic Bayview deal</b> Scenic Bayview \$4,500	<b>Hilldale deal</b> Hilldale \$4,500	<b>Kings Oak deal</b> Kings Oak \$12,000	
<b>Proudfeet deal</b> Proudfeet \$33,000	<b>Arrowhead deal</b> Arrowhead \$1,000	<b>Ferndale deal</b> Ferndale \$12,000	<b>Jokertown deal</b> Jokertown \$50,000	
<b>Oceanic Airlines deal</b> Oceanic Airlines \$4,500	<b>Weatherfield Businesses deal</b> Weatherfield Businesses \$1,000	<b>Springfield deal</b> Springfield \$50,000		
<b>Solvang deal</b> Solvang \$1,000				
<b>Sunnyvale deal</b> Sunnyvale \$50,000				

### Quản lý hoạt động



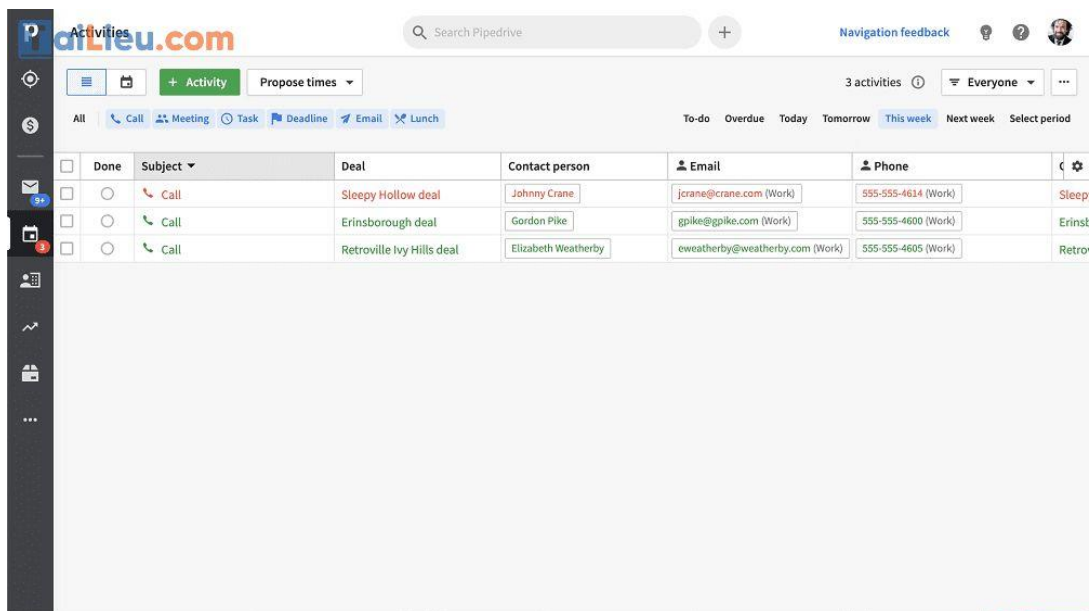
Phần bán hàng của bạn là điểm thu hút chính và các hoạt động chạy song song. Hoạt động bán hàng đóng góp vào dòng chảy của doanh nghiệp và có thể giúp cho việc bán hàng thành công hay thất bại.

Các hoạt động bán hàng của bạn có thể quản lý được và là những gì bạn có thể nắm bắt nhiều nhất. Tăng trưởng doanh thu là mục tiêu, tuy không thể nắm bắt được nhưng bạn có thể nắm bắt được những việc mình làm để đạt được mục tiêu.

Các hoạt động này bao gồm gọi điện, theo dõi email và lên lịch họp và nhân viên bán hàng của bạn có thể xử lý tất cả. Là một người quản lý, bạn phải giúp họ trở nên giỏi hơn.

## Tích hợp Email

Theo dõi các thông tin liên lạc có thể khá phức tạp và rắc rối. Nếu dữ liệu và email của bạn bị phân tán, việc quản lý liên hệ với khách hàng có thể khó khăn. Vì lý do này, các CRM tốt nhất đã có chức năng email trên nền tảng của họ. Chỉ cần tích hợp tài khoản Gmail, Outlook hoặc SMTP để gửi email và lên lịch theo dõi.



Done	Subject	Deal	Contact person	Email	Phone	
<input type="checkbox"/>	Call	Sleepy Hollow deal	Johnny Crane	jcrane@crane.com (Work)	555-555-4614 (Work)	Sleep
<input type="checkbox"/>	Call	Erinsborough deal	Gordon Pike	gpik@gpik.com (Work)	555-555-4600 (Work)	Erinst
<input type="checkbox"/>	Call	Retroville Ivy Hills deal	Elizabeth Weatherby	ewetherby@wetherby.com (Work)	555-555-4605 (Work)	Retro

## Quản lý liên hệ

Mục đích của CRM là giúp bạn quản lý quan hệ khách hàng. Vì vậy, điều hợp lý là các nền tảng tốt nhất cung cấp càng nhiều thông tin về khách hàng càng tốt. Điều này bao gồm chi tiết tổ chức, chi tiết liên hệ, theo dõi email (email mở, v.v.) và tiến trình liên lạc.

Tốt hơn nữa, các nền tảng CRM tốt có thể nhận được liên hệ từ các nguồn khác, chẳng hạn như: LinkedIn và các nền tảng xã hội khác. Việc làm giàu dữ liệu này có thể cung cấp nhiều thông tin mà không đòi hỏi nhiều nỗ lực. Sử dụng dữ liệu thu được để cá nhân hóa các tương tác với khách hàng tiềm năng của bạn.

Ngoài ra, bạn có thể lên lịch các hoạt động bán hàng, chỉ định địa chỉ liên hệ cho nhân viên bán hàng và gửi email trực tiếp từ màn hình liên hệ. Chọn một CRM cung cấp càng nhiều thông tin liên hệ càng tốt.



## Báo cáo bán hàng

Với rất nhiều dữ liệu có sẵn, CRM của bạn sẽ giúp bạn biết phải làm gì với nó. Báo cáo bán hàng sẽ giúp trả lời các câu hỏi chính. Điều này có thể bao gồm lý do tại sao một số nhân viên bán hàng làm tốt hơn những người khác và liệu bạn có đang đi đúng hướng để đạt các mục tiêu hàng năm của mình hay không.

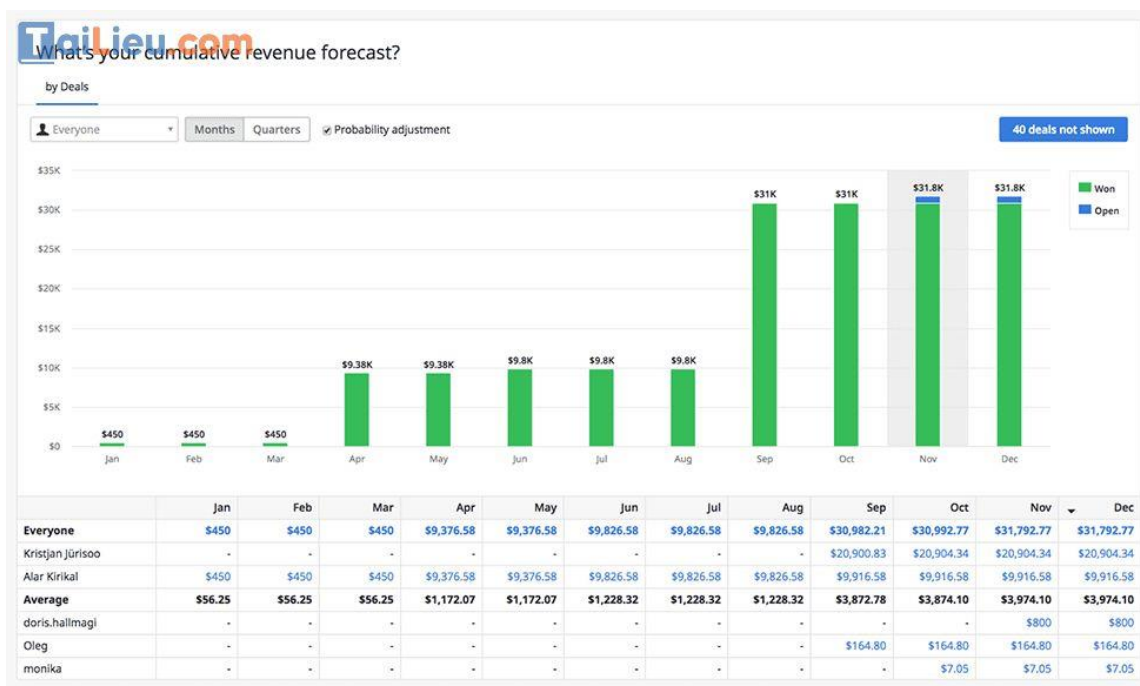


Các nhà quản lý giỏi phải biết cần có bao nhiêu liên hệ và hoạt động để chốt một thương vụ. Bạn cũng cần biết mất bao lâu để hoàn thành một thỏa thuận và những khó khăn lớn nhất nằm ở đâu.

Thông tin này không được thu thập từ phỏng đoán, vì vậy CRM của bạn cần khả năng báo cáo để giúp bạn hiểu rõ hơn về nỗ lực bán hàng của mình.

### Dự báo doanh số bán hàng

Công cụ dự báo bán hàng giúp tự động hóa quy trình quản lý bán hàng của bạn. Nó cũng có thể giúp nhân viên bán hàng của bạn tập trung mà không gây áp lực cho họ. Trên thực tế, điều này sẽ cho phép nhân viên bán hàng tập trung vào những gì họ làm tốt nhất: bán hàng.



### Tham khảo thêm:

- [HDI là gì? Công thức tính chỉ số HDI chuẩn nhất bạn nên biết](#)
- [GPS là viết tắt của từ gì? Ứng dụng của GPS trên điện thoại là gì?](#)

Hy vọng những thông tin chúng tôi tổng hợp trên đã giúp ích cho bạn tìm hiểu rõ về CRM là gì cũng như các thông tin quan trọng về lợi ích, vai trò của CRM trong quản lý quan hệ khách hàng. Trân trọng.