



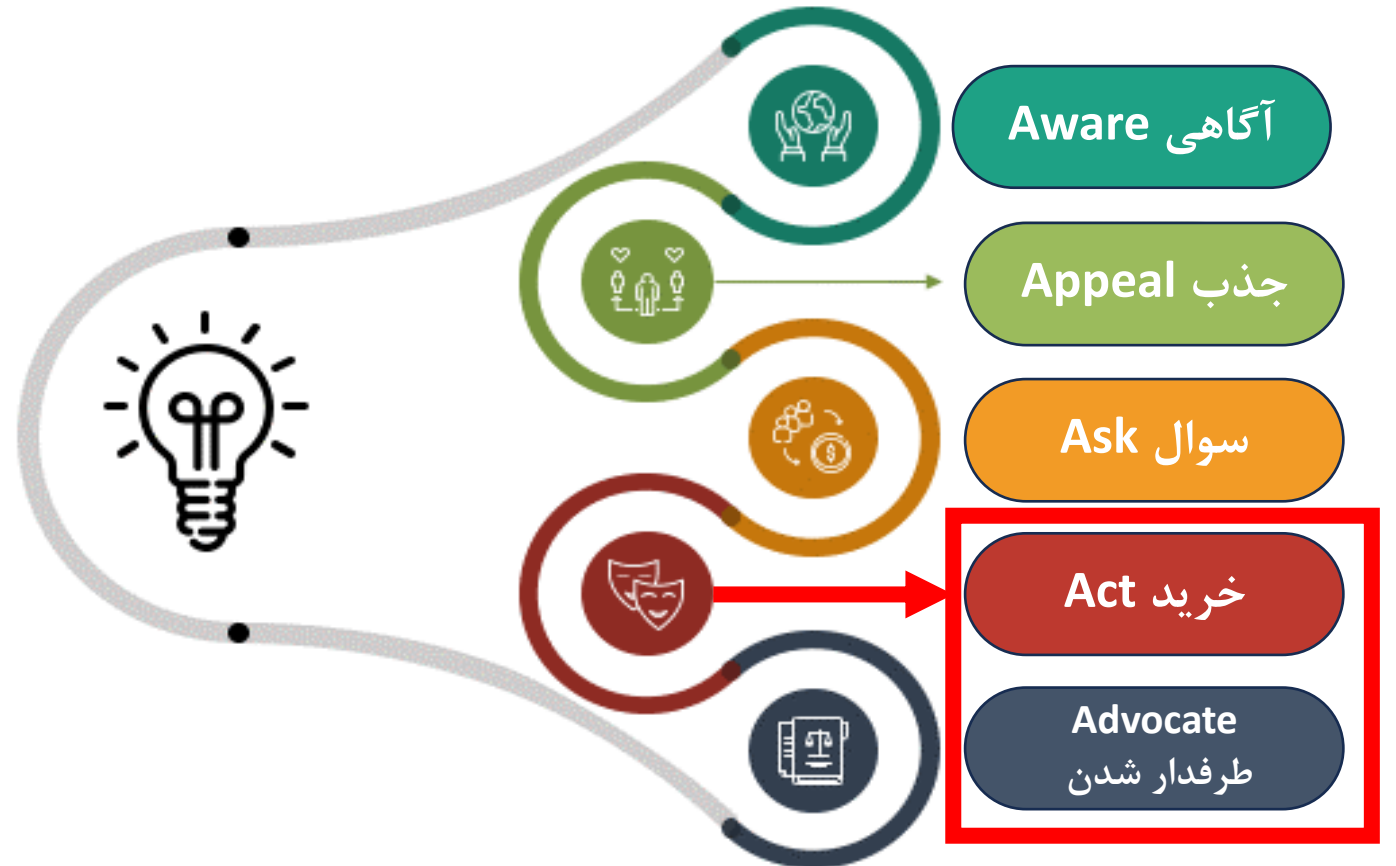
خانه
چوبوهنر

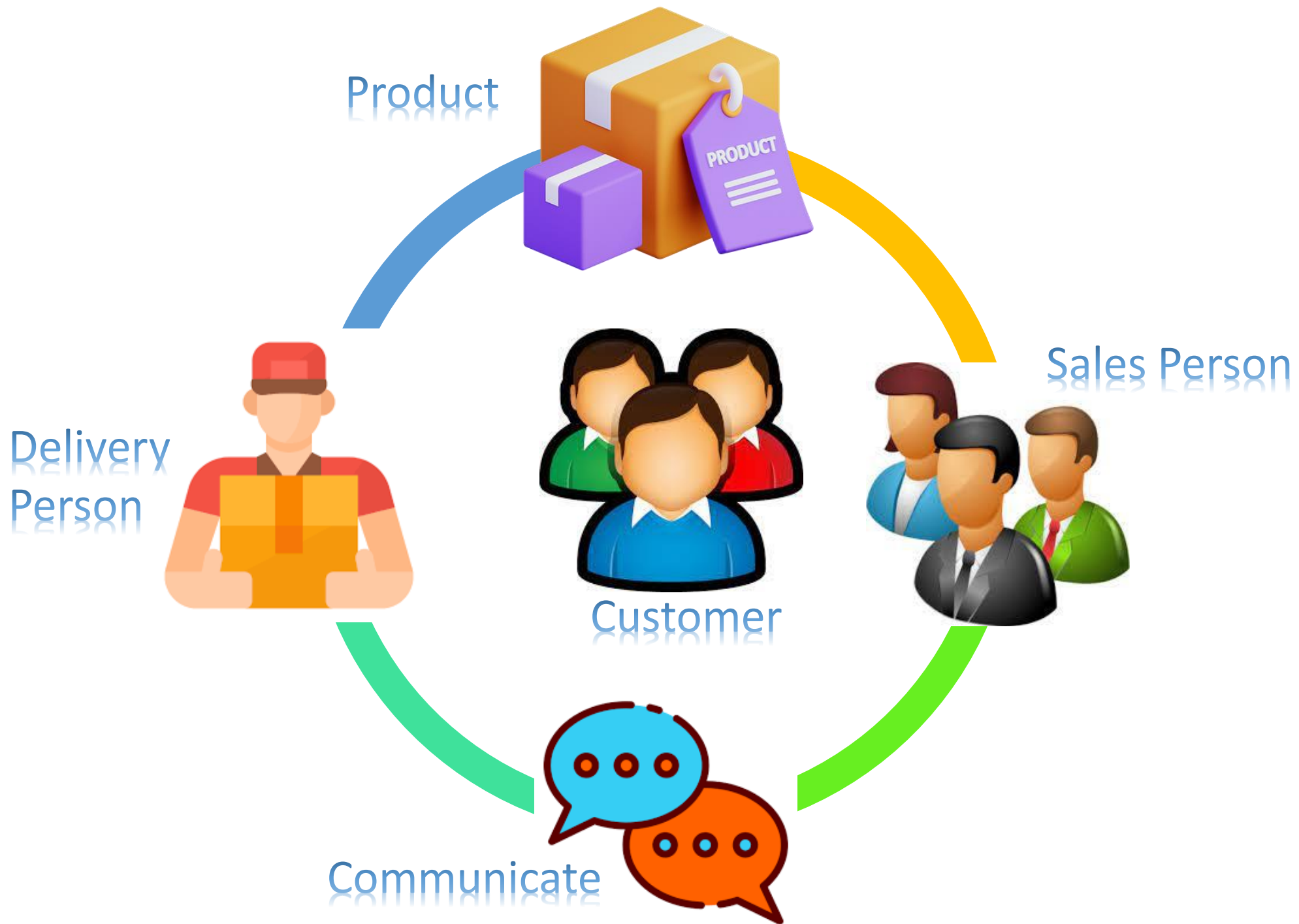
پیاده سازی فرآیند بخش خرید و نگهداری مشتری | پاییز ۱۴۰۲

CH



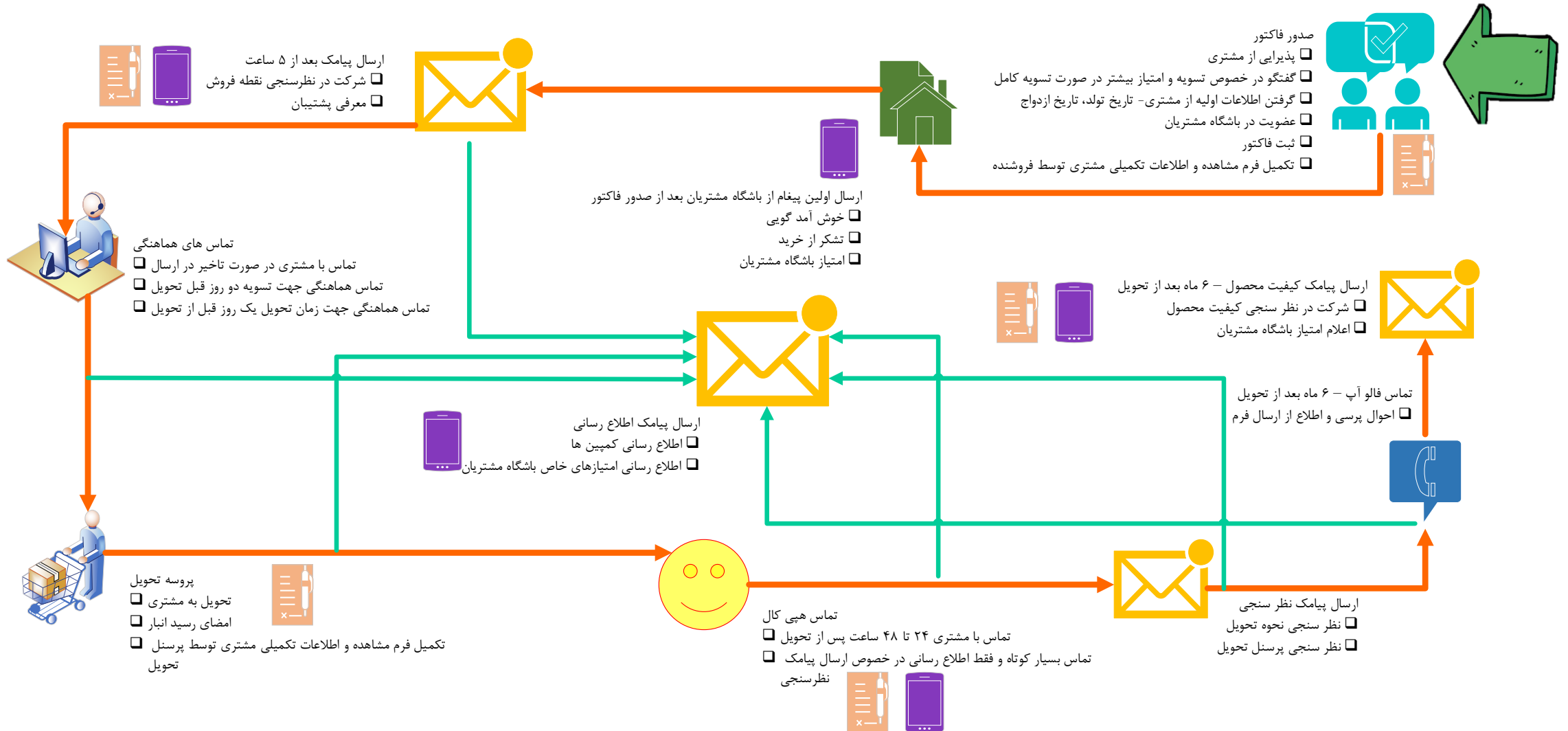
5A customer journey







نقشه راه مشتری





قدم اول:

حضور مشتری در فروشگاه و اقدام به خرید

1. دعوت از مشتری برای نشستن و صحبت در خصوص جزئیات
2. پذیرایی از مشتری
 - ✓ پذیرایی از مشتری در حین صدور فاکتور
3. گفتگو در خصوص تسویه و امتیاز بیشتر در صورت تسویه کامل
 - ✓ توضیح به مشتری در خصوص نحوه تسویه و پیشنهاد به ایشان در خصوص تسویه کامل و گرفتن امتیاز بیشتر در باشگاه مشتریان
4. عضویت در باشگاه مشتریان
 - ✓ نام، نام خانوادگی، شماره تماس ثابت، شماره همراه، آدرس، کدملی
5. درخواست اطلاعات بیشتر از مشتری در صورت تمایل
 - ✓ تاریخ ازدواج
 - ✓ تاریخ تولد
 - ✓ شماره همسر
6. ثبت فاکتور
 - ✓ نهایی کردن مشخصات و سفارش مشتری
7. تکمیل فرم مشاهده و اطلاعات تکمیلی مشتری توسط فروشنده

اطلاعات اشخاص و شرکت ها

× ?

اطلاعات تماس / نشانی | اطلاعات تکمیلی | اطلاعات مالی | سایر اطلاعات

اطلاعات تماس

موبایل 2	تلفن 2	موبایل 1	تلفن 1
فکس 2	فکس 1	موبایل 3	تلفن 3
ایمیل 2		ایمیل 1	

نشانی

صندوق پستی	کد پستی	کشور/استان/شهر
		آدرس 1
		آدرس 2

ثبت

ماهیت
حقیقی

پیشوند نام

نام

نام خانوادگی

نوع شخص
اشخاص حقیقی

توضیحات



فرم مشاهده و اطلاعات تکمیلی مشتری توسط فروشنده

CHHome.CRM.F01		فرم مشاهده و اطلاعات تکمیلی مشتری توسط فروشنده			
تاریخ:		نام مشتری:		نام فروشنده:	
نام مرکز فروش:		نام فروشگاه:		نام فروشنده:	
کد مرکز فروش:		کد فروشگاه:		کد باشگاه مشتریان(کد مشتری):	
کد مرکز فروش:		کد فروشگاه:		کد باشگاه فروشندگان:	
راهنمای تکمیل فرم: خواهشمند است این فرم را با توجه به برداشت خودتان و بدون پرسیدن سوالات به صورت مستقیم، پس از اتمام خرید تکمیل نمایید. تکمیل کامل این فرم امتیاز ویژه در باشگاه فروشندگان شما دارد.					
توضیحات		سوال		ردیف	
		شغل مشتری چه بود؟		۱	
		به نظر شما سطح درآمدی مشتری چقدر بود؟		۲	
		به نظر شما دلیل خرید محصولات چه بود؟ (جهیزیه، تغییر دکوراسیون، عوض کردن منزل، ...)		۳	
		چه کسی بیشترین تاثیر را در تصمیم گیری خرید داشت؟ رنج سنی او چقدر بود؟		۴	
		خرید برای چه کسی انجام شد؟		۵	
		مشتری چه نیازهای دیگری داشت که ممکن است مجدد از ما خریداری کند؟		۶	
توضیحات تکمیلی و مشاهدات فروشنده:					



قدم دوم:

ارسال اولین پیغام از باشگاه مشتریان بعد از صدور فاکتور



(نام مشتری) عزیز

سلام

به باشگاه مشتریان خانه چوب و هنر خوش آمدید. از اینکه
ما را انتخاب کردید سپاسگزاریم.



(نام مشتری) عزیز

سلام

بپاس خرید کالای خواب / اکسسوری / مبلمان، تعداد (...) ریال به اعتبار خرید شما اضافه شد.

choobohonar.com



قدم سوم:
ارسال پیامک بعد از ۵ ساعت



(نام مشتری) عزیز
از اعتماد شما سپاسگزاریم

نظرسنجی پیشرو به منظور ارتقا تجربه خرید شما از فروشگاه ما
می باشد، ممنون که در این مسیر همراهمان هستید.

<https://choobohonar.porsline.ir/s/Pointofsalesurvey>

برای همراهی بیشتر می توانید با پشتیبان مخصوص خود در تماس
باشید.

نام و اطلاعات تماس پشتیبان



قدم چهارم: تماس های هماهنگی

1. تماس با مشتری در صورت تاخیر و ذکر زمان ارسال
2. تماس هماهنگی، جهت تسویه دو روز قبل از تحویل
3. تماس هماهنگی، جهت اعلام بازه زمانی تحویل یک روز قبل از تحویل
4. تماس هماهنگی نهایی، جهت اعلام دقیق زمان تحویل یک ساعت قبل از تحویل



قدم پنجم: پروسه تحویل



1. تحویل به مشتری

2. نصب و چیدمان

3. امضای رسید انبار

4. تحویل فاکتور و کارت گارانتی

5. تکمیل فرم مشاهده و اطلاعات تکمیلی مشتری توسط پرسنل تحویل



فرم مشاهده و اطلاعات تکمیلی مشتری توسط پرسنل تحویل

CHHome.CRM.F02		
تاریخ:	فرم مشاهده و اطلاعات تکمیلی مشتری توسط پرسنل تحویل	
نام مشتری:		نام پرسنل تحویل:
کد باشگاه مشتریان(کد مشتری):		شماره تماس پرسنل تحویل:
راهنمای تکمیل فرم: خواهشمند است این فرم را با توجه به برداشت خودتان و بدون پرسیدن سوالات به صورت مستقیم، پس از اتمام تحویل، تکمیل نمایید. تکمیل کامل این فرم امتیاز ویژه برای شما دارد.		
ردیف	سوال	توضیحات
۱	نحوه برخورد و هماهنگی مشتری با شما چگونه بود؟	
۲	مترائز حدودی منزل مشتری چقدر بود؟	
۳	به نظر شما چه محصولات دیگری در آینده می توانیم به مشتری بفروشیم؟	
توضیحات تکمیلی و مشاهدات پرسنل تحویل:		



قدم نشتم:
تماس هپی کال

سناریوی تماس:

- ✓ تماس با مشتری ۲۴ تا ۴۸ ساعت پس از تحویل. این تماس باید بسیار کوتاه باشد.
- ✓ من (نام خود) هستم و از خانه چوب و هنر تماس می گیرم.
- ✓ شما در تاریخ محصولات رو خریداری کردید. از اعتماد شما ممنونیم.
- ✓ خوشحال میشیم که برای همراهی با ما در ارتقا این مسیر فرم نظرسنجی که برای شما ارسال میشه رو پر کنید.



قدم هفتم:

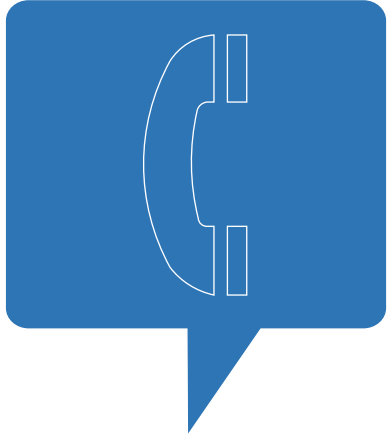
ارسال پیامک نظرسنجی ارزیابی پس از تحویل



(نام مشتری) عزیز
از اعتماد شما سپاسگزاریم

نظرسنجی پیش‌رو به منظور ارتقا تجربه شما از تحویل کالا می‌باشد،
ممنون که در این مسیر همراهمان هستید.

https://choobohonar.porsline.ir/s/Productdelivery_survey



قدم هشتم:

تماس فالو آپ - ۶ ماه بعد از تحویل

سناریوی تماس:

- ✓ تماس با مشتری ۶ ماه پس از تحویل کالا
- ✓ من (نام خود) هستم و از خانه چوب و هنر تماس می گیرم.
- ✓ شما در تاریخ محصولات رو خریداری کردید.
- ✓ محصول رو دوست داشتین؟/ به خونه تون اومده؟/ حس خوبی از خریدتون دارید؟
- ✓ ثبت کلیه نظرات و نوشتن توضیحات مشتری
- ✓ توی این مدت به شعب و سایت ما سر زدید؟ از کمپین خبر دارین؟ (محصول جدید) ما رو دیدین؟ (اطلاع رسانی دوستانه از کمپین ها و محصولات)
- ✓ با توجه به اینکه حدود ۶ ماه از خریدتون گذشته، تجربه شما بعد از استفاده از محصولات در این مدت برای ما خیلی ارزشمند هست. خوشحال میشیم نظرتون رو بدونیم.
- ✓ من نظرات شما رو ثبت کردم و به اطلاع مدیر مربوطه میرسونم. ازتون ممنون میشم که فرم نظرسنجی که براتون ارسال میشه رو هم پر کنید تا بتونیم از نظرات شما بیشتر استفاده کنیم.



قدم نههم:

ارسال پیامک نظر سنجی کیفیت محصول



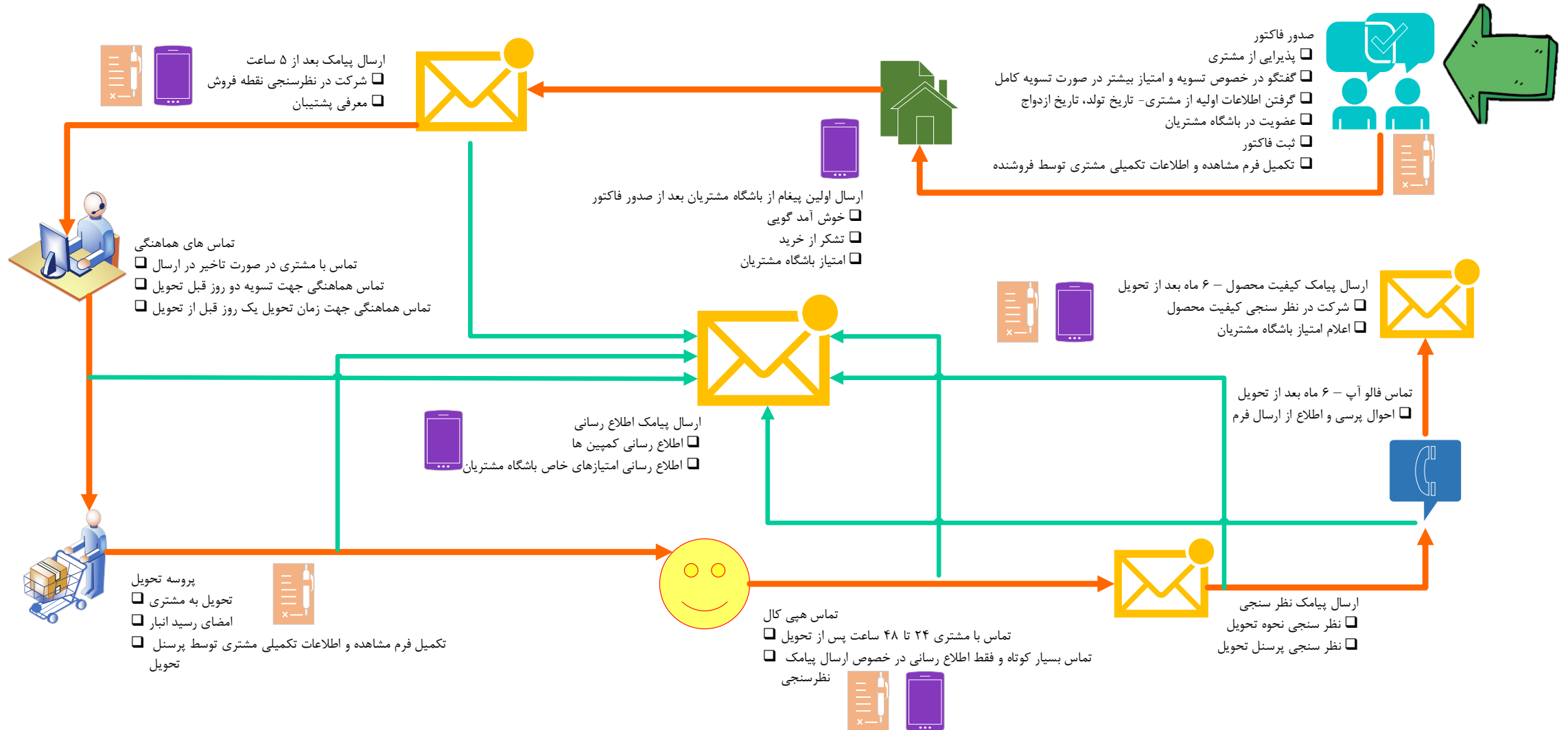
(نام مشتری) عزیز
از اعتماد شما سپاسگزاریم

با توجه به تماس همکاران ما با شما، قدردان شما خواهیم بود که در نظرسنجی پیش رو به منظور ارتقا کیفیت محصول خریداری شده شرکت می‌نمایید.

<https://choobohonar.porsline.ir/s/Productqualitysurvey>



نقشه راه مشتری





ارسال پیامک کمپین ها

در راستای در تماس بودن و نگهداری مشتری پس از ورود به باشگاه مشتریان پیامک‌های کمپین‌ها
برایشان ارسال می‌شود.

❖ کمپین‌های مناسبی

❖ تخفیف روز تولد

❖ تخفیف سالگرد ازدواج

❖ فروش فوق العاده



خانه
چوبوهنر®

پاییز ۱۴۰۲

از همراهی و توجه شما سپاسگزارم

CH