

معرفی افزونه CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) در وردپرس فارسی

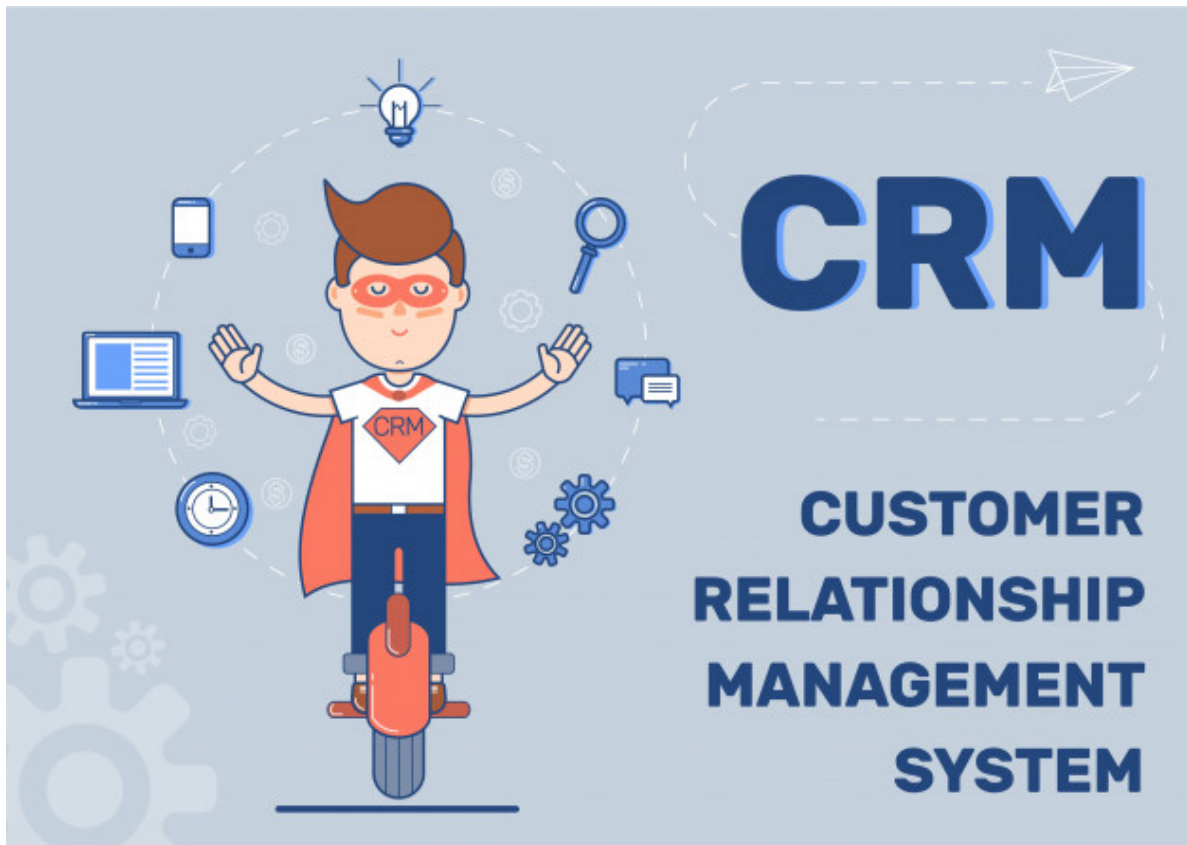
هر کسب و کاری که خدمات و یا محصولاتی را ارائه می کند نیازمند CRM حرفه ای و برنامه ریزی شده است. ما برای تجربه پیدا کردن در این زمینه هزینه های سنگینی را متقبل شدیم؛ شما مثل ما نباشد.

خوشبختانه وردپرس به عنوان یک پلتفرم فوق العاده کاربردی در بستر اینترنت ذاتا تا مقدار زیادی CRM را برای سایت شما مهیا می کند. همانطور که [سئو وردپرس](#) به راحتی قابل پیگیری است، CRM وردپرس نیز با کمترین انرژی و هزینه ممکن قابل پیگیری می باشد. ساختار های ساده فنی، عملکرد سریع سایت، قابلیت انعطاف بالا برای تغییرات احتمالی، قابلیت افزودن ویژگی های متنوع به سایت و... مواردی هستند که وردپرس را به پلتفرمی که ذاتا CRM را ارائه می کند، تبدیل نموده اند.

جدی نگرفتن بحث CRM در کسب و کار با افزایش رقابت روز افزون به مرور باعث منزوی شدن و مرگ کسب و کار شما خواهد شد پس بهتر است برای ادامه فعالیت و همینطور افزایش راندمان فروش و سود دهی کسب و کارتان به صورت کامل از CRM استفاده کنید.

مقاله پیشنهادی مفید و کاربردی: [افزایش سرعت لود سایت های وردپرسی \[مباحثه\]](#)

پیگیری CRM وردپرس فوق العاده راحت تر و کم هزینه تر از هر پلتفرم دیگری در بستر اینترنت است. وردپرس با ارائه ابزار های متنوع با هزینه پایین و در بسیاری از موارد رایگان امکان بهبود CRM کسب و کارتان را با سهولت هر چه بیشتر امکان پذیر نموده است. اگر شما هم از وردپرس استفاده می کنید، بهتان تبریک می گویم چرا که به پیروی از اصول استاندارد به راحتی در میدان رقابت می توانید رقبایان را پشت سر بگذارید.



CRM مخفف Customer Relationship Management System

CRM چیست؟

اجازه بدید با مفاهیمی که CRM نیستند شروع کنیم؛ البته توجه کنید که این موارد تعریف CRM نیستند:

- اینباکس ایمیل ها
- پشتیبانی کسب و کار
- سرویس هایی که برای مدیریت مالی پرداخت های مشتری استفاده می شوند
- ابزار های مدیریت پروژه مانند جیرا

این ها مواردی بودند که به اشتباه به عنوان CRM جا افتاده بودند. بد نیست بدانید گاهی [سئو داخلی](#) سایت هم با CRM اشتباه گرفته می شود! در یک تعریف ساده می توانیم CRM را “مدیریت ارتباط با مشتری” معرفی کنیم. این مدیریت از ساختار ایده آل سایت گرفته تا ذخیره سازی اطلاعات مشتریان فعلی و سابق و رویه های بهینه سازی شده خرید بشمار می روند.

CRM های استاندارد و حرفه ای به طور غیر مستقیم حتی روی رتبه بندی شما در موتور های جستجو هم تاثیر گذار هستند. یک CRM خوب به شما می کند تا سبد های خرید کسب و کارتان را و فرایندهای مرتبط با آن را به صورت استاندارد مدیریت کنید تا کمترین تعداد مشتریانی که از دست می روند را به حداقل ممکن برسانید.

وردپرس به عنوان یک پلتفرم آزاد و کم هزینه امکان پیگیری تمام این موارد را به راحتی برای شما به ارمغان خواهد آورد. کافی است همین حالا سرچ کنید تا ده ها پلاگین و ابزار مختلف برای مدیریت بخش های نام برده بیابید.

ویژگی های مهم نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری

در ادامه به ویژگی های فوق العاده مهمی که در اکثر CRM های حرفه ای پیدا می شوند، اشاره می کنیم:

1- کاستومر / بانک اطلاعات تماس - تمام اطلاعات مربوط به تماس و راه های برقراری با مشتریان تان را سازماندهی کنید. یک CRM خوب به شما اجازه می دهد تا سایت تان را برای ورودی های تان جهت افزایش بازدهی سفارشی کنید. در واقع در چنین فرایند استاندارد شما می توانید داده های مختلف را جمع آوری کنید و در بخش های مختلف مورد استفاده قرار دهید.

2- قیف فروش - ایجاد کردن یک قیف فروش حرفه ای و چند مرحله ای باعث می شود تا شما دید کامل تری نسبت به مشتریان تان داشته باشید. این مسئله فوق العاده ضروری است. دریافت اطلاعات کامل درباره مشتریان به شما اجازه عملکرد گسترده تری در خصوص برنامه ریزی می دهد.

3- امتیاز گیری - زمانی که شما پایگاه داده تان را درست کنید و یک قیف فروش حرفه ای راه بیندازید، به خوبی می توانید بررسی کنید که مشتریان به چه محصولات و چه بخش هایی در سایت تان توجه بیشتری می کنند. CRM های حرفه ای با این رویه حتی احتمال اینکه یک مشتری به چه محصولی علاقه داشته باشد را هم در نظر می گیرند و با استفاده از آن ها به مشتری پیشنهاد های ویژه می دهند.

4- گزارش ها و آمار - این ویژگی است که ما وسواس زیادی روی

آن داریم. ما با راه اندازی یک CRM خوب می توانیم گزارش هایی را در خصوص مقدار فروش در چند ماه آینده یا سال آینده مشخص کنیم. شما حتی با استفاده از آمار یک CRM با کیفیت می توانید مشخص کنید که فرایند خرید هر مشتری چقدر طول می کشد و در آن بین برای افزایش اعتماد به چه اکشن هایی نیاز دارد.

خوشبختانه پیگیری همه این موارد در وردپرس فوق العاده راحت و کم هزینه می باشد. پلتفرم های شخصی دیگر برای پیگیری چنین فرایندهایی نیازمند صرف زمان و انرژی زیاد هستند در حالی که شما بسیاری از این فرایندها را با ابزارهای مختلف وردپرس می توانید پیگیری کنید. CRM وردپرس که با کمترین هزینه و انرژی ممکن قابل اجرا است، یکی از دلایلی می باشد که حتی برخی کسب و کارهای برجسته را به سمت استفاده از وردپرس جذب نموده است.



اهمیت داشتن سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در کسب و کار

انتخاب با دقت نرم افزار CRM

به هیچ وجه هیچ مقاله عمومی نمی تواند به شما بگوید که چه نوع CRM را پیاده سازی کنید! شما می بایست کاملاً همگام با کسب و کار و مشتریان تان از یک برنامه ایده آل و ابزارهای

مناسب جهت پیاده سازی با کیفیت CRM بهره بگیرید.

درست است که ما برای رسیدن به یک CRM مناسب هزینه های سنگینی را متقبل شدیم اما ما هم نمی توانیم به صورت دقیق در یک مقاله به شما توصیه کنیم تا از یک راه مطمئن استفاده کنید چرا که چنین راهی عموماً وجود ندارد و برای هر کسب و کاری متنوع است! ما صرفاً می توانیم شما را از خطرات موجود در راه آگاه کنیم تا با مشکلات کمتری مواجه شوید اما واقعیت این است که در راه پیاده سازی یک CRM خوب همیشه چالش های زیادی وجود دارد. توصیه می کنیم برای عبور از این چالش ها از مشاوران و متخصص های مرتبط استفاده کنید.

یک توصیه مهم در خصوص انتخاب ابزار و برنامه های CRM وردپرس این است که سراغ گزینه هایی بروید که قابلیت های گسترده تری را در اختیار تان قرار می دهد. برای پایگاه داده ای که به صورت دقیق اطلاعات کاربر را مانند شماره ها، ایمیل، اطلاعات سن، اعیاد مهم دیگر و... را ذخیره سازی کند، خیلی بهتر از پایگاه داده ای است که صرفاً راه های برقراری ارتباط را ذخیره می کند.

هر چه سریع تر سیستم مدیریت ارتباط با مشتری CRM خود را انتخاب کنید

مهم نیست که چه CRM را انتخاب می کنید، مهم این است که درست مثل [تولید محتوا](#) با کیفیت از یک جا شروع کنید. در واقع نتایج مطلوب گرفتن از راه CRM نیازمند زمان است. شاید CRM وردپرس هزینه ها را برای شما کاهش دهد اما زمان چیزی است که در هر حالتی پایدار است. شما برای جمع آوری اطلاعات می بایست شروع کنید! کمالی گرایی نکنید و کار را هر چند کوچک استارت بزنید. شما می توانید از جمع آوری اطلاعات محدود از همین الان شروع کنید و کم کم بخش های متنوع دیگری را به برنامه تان اضافه کنید.

البته گاهی هم می توانید به صورت دستی به ذخیره سازی اطلاعات مشتریان پردازید این کار باعث می شود تا خیالتان بابت گردآوری یک بانک اطلاعاتی جامع راحت باشد.

CRM وردپرس را راه بیندازید

در ابتدایی ترین سطح قطعاً شما می خواهید تا اطلاعات را از

فرم های تماس خود و یا صفحات فرود که مستقیماً با مشتری در ارتباط هستند، به عنوان اطلاعات مشتریان بالقوه ذخیره سازی کنید.

اکثر CRM ها یک ابزار ایده آل و کاربردی دارند که آن را می توانید در هر وب سایت دیگر ای استفاده کنید. البته برای این کار می توانید از پلاگین هایی مثل [Forminator](#) و [Zapier](#) هم استفاده کنید که امکانات قابل توجهی را برای شما مهیا می کنند.

در این مقاله، ما به شما خواهیم گفت که چگونه می توانید با استفاده از CRM، به شما کمک کند تا به راحتی بتوانید به مشتریان خود دسترسی داشته باشید و به شما کمک کند تا به راحتی بتوانید به مشتریان خود دسترسی داشته باشید.

نتیجه گیری

همانطور که گفتیم CRM وردپرس فوق العاده کم هزینه و قابل پیگیری است. شما از طریق ابزار های مختلف و پلاگین های ارزان یا حتی رایگان می توانید اهداف CRM خودتان را در وردپرس پیگیری کنید. سادگی این موضوع در وردپرس فوق العاده هیجان انگیز است چرا که شما از یک سری ابزار های کم هزینه می توانید نهایت بهره وری را کنید و سود دهی کسب و کارتان را چندین برابر افزایش دهید.

به هر حال توصیه می کنیم برای راه اندازی یک CRM حرفه ای و استاندارد حتماً با مشاوران و متخصصان با تجربه و خوش نام همکاری کنید تا نتایج ایده آل تان را در کمترین زمان ممکن و با صرف حداقل هزینه دریافت کنید.