

## UTILIZARE

# Rutina de 10 minute

## La începutul zilei

- Actualizează data de referință din B4. Alerte folosesc această dată, nu ceasul automat al calculatorului.
- Filtrează coloana Acțiune după „Întârziat”, apoi „Revino azi”. Citește ultimul context înainte să trimiți un mesaj.
- După contact, actualizează Ultimul contact, Următoarea revenire și Următorul pas.

## Când intră o cerere nouă

- Folosește un ID unic, de exemplu C001. O discuție despre aceeași nevoie rămâne pe același rând.
- Introdu clientul, un contact, serviciul și sursa. Telefonul se păstrează ca text. Nu include date personale de care nu ai nevoie.
- Adaugă valoarea numai când există o ofertă. Alege etapa din listă și stabilește o acțiune concretă.

| Etapă       | Când o folosești                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------|
| Nouă        | Ai primit cererea și o clarifici.                           |
| Ofertată    | Ai trimis prețul și ce include.                             |
| În discuție | Există întrebări sau modificări.                            |
| Acceptată   | Clientul a acceptat; transferă în organizatorul de comenzi. |
| Pierdută    | Clientul a refuzat sau ai închis discuția explicit.         |

## BIBLIOTECĂ DE RĂSPUNSURI

# Mesaje gata de adaptat

## 1. Cerere primită

Bună, [prenume]! Mulțumesc pentru mesaj. Ca să îți putem răspunde concret pentru [serviciu], ne ajută [informație 1] și [informație 2]. După ce le primim, îți spunem următorul pas.

## 2. Informații lipsă

Bună, [prenume]! Pentru oferta discutată ne mai lipsește [detaliu]. Îl poți trimite aici? Dacă nu îl ai încă, spune-ne și stabilim cum putem continua.

## 3. Trimiterea ofertei

Bună, [prenume]! Îți trimit oferta pentru [serviciu]. Include [elemente], la valoarea de [sumă], în condițiile descrise. Ce ai vrea să clarificăm înainte să iei o decizie?

## 4. Revenire convenită

Bună, [prenume]! Revin, așa cum am stabilit, despre oferta pentru [serviciu]. Ai apucat să o verifici? Dacă există un punct neclar, îl discutăm.

## 5. Amânare

În regulă, [prenume]. Când ar fi util să reluăm discuția? Pot nota [interval], dacă este potrivit pentru tine.

## 6. Închiderea discuției

Bună, [prenume]! Mai este de actualitate cererea pentru [serviciu]? Dacă nu, închid pentru moment discuția. Ne poți scrie când ai din nou nevoie.

Adaptează mesajele la conversație. Nu trimite insistent și respectă solicitările de a nu mai fi contactat. Mesajele nu sunt trimise automat.