

BİZNES · PULSUZ RESURS

Müştəri məlumat bazası: CRM başlanğıc şablonu

Müştəriləri, müraciətləri və növbəti addımları bir cədvəldə toplayın. Şablonu Google Sheets və ya Excel-ə köçürüb bu həftə istifadə etməyə başlayın.

QISACA

CRM müştəri ilə əlaqələri izləmək üçün istifadə etdiyiniz sistemdir. Başlamaq üçün ayrıca proqram lazım deyil. Bir cədvəl yaradın, son 10 müraciəti əlavə edin və hər açıq müraciətə növbəti addım, tarix və məsul şəxs təyin edin.

KİMƏ LAZIMDIR

Müştəri yazışmaları WhatsApp, Instagram və ayrı-ayrı qeydlərdə qalan kiçik biznes sahibləri, marketoloqlar və frilanserlər üçün.

Nə əldə edəcəksən

- Müştəri məlumatlarını eyni qaydada qeyd etmək üçün hazır cədvəliniz olacaq.
- Kimə, nə vaxt və hansı mövzuda yazmalı olduğunuzu görəcəksiniz.
- Hansı kanaldan gələn müraciətlərin satışa çevrildiyini izləyə biləcəksiniz.

Müəllif: Anar Rustamli · **Auditoriya:** Sahibkarlar · Rəqəmsal peşəkarlar · **Yeniləndi:** 2026-10-12 · anarrustamli.com/resources/a-simple-customer-tracker-your-first-crm-template-2026-10-12-7/

1. Şablonu köçürün

Google Sheets və ya Excel-də boş cədvəl açın. Aşağıdakı mətni köçürüb A1 xanasına yapışdırın. Sütunlar tab işarəsi ilə ayrılıb. Mətn bir sütuna düşərsə, proqramın mətni sütunlara bölmə funksiyasında ayırıcı kimi tab seçin. Nümunə uydurmadır. Onu öz məlumatınızla əvəz edin.

Müraciət ID-si Müştəri və ya şirkət Əlaqə vasitəsi Mənbə Maraqlandığı məhsul və ya xidmət Mərhələ Son əlaqə tarixi Növbəti addım Növbəti əlaqə tarixi Məsul şəxs Satış məbləği (AZN) Qısa qeyd M001 Nümunə Bakı kafesi Mövcud iş e-poçtu Təvsiyə Sosial media xidməti Təklif göndərilib 2026-04-06 Təkliflə bağlı sualının olub-olmadığını soruş 2026-04-09 Aysel Bir aylıq sınaq işi ilə maraqlanır

- Hər sətirdə bir müraciət saxlayın. Eyni müştəri yeni sifarişlə qayıdarsa, yeni ID ilə ayrıca sətir açın.
- Əlaqə vasitəsi sütununa iş üçün lazım olan telefon nömrəsini, e-poçtu və ya profil keçidini yazın.
- Mənbə müştərinin sizi haradan tapdığını göstərir: Instagram, Google, təvsiyə və ya mağaza.
- Satış məbləğini yalnız satış təsdiqlənəndə yazın. Hələ satış yoxdursa, xananı boş saxlayın.

2. Cədvəli gündəlik işə hazırlayın

1. Başlıq sətirini sabitleyin və filtr əlavə edin. Filtr yalnız seçdiyiniz sətirləri, məsələn, açıq müraciətləri göstərir.
2. Mərhələ sütununda seçim siyahısı yaradın: Yeni müraciət, Danışığ gedir, Təklif göndərilib, Satış tamamlandı, Satış olmadı.
3. Tarixləri eyni formatda yazın: 2026-04-09. Tarix sütunlarını proqramda tarix formatına keçirin.
4. Son 10 müraciəti əlavə edin. Hər açıq müraciət üçün konkret növbəti addım və tarix yazın. Tək işləyirsinizsə, məsul şəxs kimi öz adınızı qeyd edin.
5. Cədvəli yalnız işi görən şəxslərlə paylaşın. Redaktə icazəsini məlumatları yeniləyənlərə verin.

Yalnız iş üçün lazım olan məlumatı saxlayın. Şəxsiyyət sənədi, kart məlumatı və şəxsi həyatla bağlı qeydlər əlavə etməyin. Müştəri yazmamağınızı istəyərsə, bunu qeyd edin və sonrakı əlaqə siyahısından çıxarın.

3. Hər gün növbəti addımı görün

1. İşə başlayanda açıq müraciətləri seçin. Növbəti əlaqə tarixi bu günə və ya daha əvvələ düşən sətirlərə baxın.
2. Hər danışiqdan sonra son əlaqə tarixini, mərhələni və növbəti addımı yeniləyin. «Yenidən yaz» əvəzinə «Çatdırılma ünvanını dəqiqləşdir» kimi konkret tapşırıq yazın.
3. Satış tamamlandıqda məbləği daxil edin və növbəti addımı bağlayın. Satış alınmadıqda yalnız bildiyiniz səbəbi qısa qeyd edin. Bilmirsinizsə, «Səbəb məlum deyil» yazın.
4. Həftənin sonunda açıq müraciətlərdə boş tarix və məsul şəxs qalıb-qalmadığını yoxlayın. Mənbələr üzrə müraciət və tamamlanmış satış sayına baxın.

Məsələn, kiçik onlayn mağazada müştəri məhsulun ölçüsünü soruşub. Növbəti addım «Uyğun ölçünün stokda olub-olmadığını yoxla və cavab yaz» ola bilər. Müştəri ilə razılaşdığınız tarix varsa, onu qeyd edin.

Google Sheets və Excel bu başlanğıc cədvəli üçün uyğundur. Amma sadə cədvəl öz-özünə WhatsApp yazışmalarını toplamır və müştəriyə xatırlatma göndərmir. Komandada tapşırıqlar tez-tez itirsə və yazışmaları avtomatik toplamaq lazım olsa, ayrıca CRM proqramına ehtiyacınızı qiymətləndirin.

AI Builders icması ilə irəli get

Real nümunələr, digər iştirakçıların rəyi və müzakirə üçün Azərbaycan AI Builders icmasının <https://abcommunity.org/resurslar> səhifəsinə keçin. Hazırladığınız cədvəlin müştəri məlumatları silinmiş və uydurma nümunələrlə doldurulmuş versiyasını icmada paylaşın. Hansı sütunların gündəlik işinizə kömək etdiyini yazın.

Tez-tez verilən suallar

Köhnə müştərilərin hamısını dərhal əlavə etməliyəm?

Xeyr. Əvvəlcə son 10 müraciəti və hazırda danışığ apardığınız müştəriləri əlavə edin. Cədvəl gündəlik işinizdə oturuşandan sonra ehtiyac olan köhnə məlumatları köçürün.

Eyni müştəri iki dəfə yazsa, yeni sətir açım?

Eyni sifariş və ya xidmət barədə yazırsa, mövcud sətiri yeniləyin. Ayrı sifariş və ya yeni ehtiyacdırsa, yeni ID ilə sətir açın. Əvvəlcə telefon, e-poçt və ya profil keçidi ilə axtarın ki, eyni müraciəti təkrar yazmayasınız.

Müştəri cavab vermirsə, nə qeyd edim?

Son əlaqə tarixini və cavab gəlmədiyini qeyd edin. Yenidən əlaqə saxlamaq uyğundursa, bir tarix seçin. Müraciəti bağlayanda «Satış olmadı», qeyddə isə «Cavab gəlmədi» yazın. Səbəbin qiymət olduğunu təxmin etməyin.

anar.