

BİZNES · PULSUZ RESURS

Müştəri məlumat bazası: başlanğıc CRM şablonu

Müştəriləri, müraciətləri və növbəti addımları bir cədvəldə toplayın. Hazır sütunları köçürün, ilk qeydləri əlavə edin və kimə nə vaxt yazacağınızı görün.

QISACA

CRM müştərilərlə əlaqələri izləmək üçün qeyd sistemidir. Başlamaq üçün Google Sheets və ya Microsoft Excel cədvəli kifayətdir. Hər satış fürsətinə bir sətir ayırın. Hər açıq qeyddə məsul şəxs, növbəti addım və tarix olsun.

KİMƏ LAZIMDIR

Müştəri yazışmaları WhatsApp, Instagram və şəxsi qeydlər arasında dağılan kiçik biznes sahibləri, satış və marketing əməkdaşları, frilanserlər üçün.

Nə əldə edəcəksən

- Köçürüb doldura biləcəyiniz 12 sütunlu müştəri cədvəli.
- Müraciətin hansı mərhələdə olduğunu göstərən sadə statuslar.
- Cavabsız qalan təklifləri və gecikən əlaqələri izləmək üçün gündəlik qayda.

Müəllif: Anar Rustamli · **Auditoriya:** Sahibkarlar · Rəqəmsal peşəkarlar · **Yeniləndi:** 2026-09-25 · anarrustamli.com/resources/a-starter-crm-template-for-your-small-business/

1. Şablonu cədvəlinizə köçürün

Google Sheets və ya Microsoft Excel-də boş cədvəl açın. Aşağıdakı başlıq sətrini köçürüb A1 xanasına yapışdırın. Sütun adları tab işarəsi ilə ayrılıb. Hamısı bir xanaya düşərsə, mətni sütunlara ayırma funksiyasında ayırıcı kimi tab seçin.

Qeyd ID-si Müştəri və ya biznes Əlaqə vasitəsi Mənbə Ehtiyac Status Son əlaqə tarixi Növbəti addım Növbəti əlaqə tarixi Məsul şəxs Təklif məbləği (AZN) Qısa qeyd

- Qeyd ID-si: hər fürsətə CRM-001 kimi fərqli kod verin. Eyni müştərinin ayrıca sifarişini yeni sətirdə qeyd edin.
- Əlaqə vasitəsi: lazım olan telefon nömrəsini və ya e-poçt ünvanını yazın. Lazımsız şəxsi məlumat toplamayın.
- Mənbə: müştəri sizi haradan tapıb? Məsələn, Instagram, Google və ya tanış tövsiyəsi.
- Ehtiyac: müştərinin nə istədiyini bir cümlə ilə yazın. Məsələn, «kafe üçün həftəlik məhsul çəkilişi».
- Tarixləri il-ay-gün formatında yazın: 2027-04-12. Məbləğ məlum deyilsə, xananı boş saxlayın.

2. İlk qeydi doldurun və status seçin

Uydurma nümunə: Bakıdakı bir kafe sizdən məhsul çəkilişi istəyir. CRM-001 qeydində mənbəni «Instagram», ehtiyacı «10 məhsulun çəkilişi», statusu «Təklif göndərilib» yazın. Növbəti addım «Çəkiliş tarixini dəqiqləşdirmək üçün yaz», növbəti əlaqə tarixi 2027-04-14, məsul şəxs isə siz olun. Real cədvəldə müştəri ilə razılaşdırdığınız tarixi seçin.

- Yeni müraciət: sorğu gəlib, hələ cavab verməmisiniz.
- Danışq gedir: ehtiyacı və şərtləri dəqiqləşdirirsiniz.
- Təklif göndərilib: qiyməti və işin həcmi təqdim etmisiniz, cavab gözləyirsiniz.
- Razılaşdırılıb: müştəri sifarişini təsdiqləyib. Bu status ödənişin alındığı demək deyil.
- Bağlanıb, satış olmadı: müştəri imtina edib və ya fürsəti bağlamısınız. Səbəbi qısa qeyddə yazın.

Status sütununda bu beş seçimdən ibarət açılan siyahı yaradın. «Yazmaq» kimi qeyri-müəyyən tapşırıq əvəzinə «Çatdırılma ünvanını dəqiqləşdirmək üçün yaz» qeyd edin. Açıq fürsətin növbəti addımı və tarixi boş qalmasın.

3. Cədvəli gündəlik işə çevirin

1. Son müraciətlərdən başlayın. İlk olaraq davam edən 10 satış söhbətini əlavə edin.
2. Hər səhər növbəti əlaqə tarixinə görə sıralayın. Bu günə düşən və gecikən açıq qeydlərə baxın.
3. Hər danışqdan sonra statusu, son əlaqə tarixini və növbəti addımı yeniləyin. Qeydi bir-iki cümlə ilə məhdudlaşdırın.
4. Həftədə bir dəfə təkrar qeydləri yoxlayın. Eyni sifariş iki dəfə yazılıbsa birləşdirin, ayrıca sifarişləri saxlayın.
5. Cədvələ girişi yalnız işi üçün ehtiyacı olanlara verin. Həftəlik nüsxəni ayrıca, məhdud girişli yerdə saxlayın.

Bu şablon avtomatik xatırlatma göndərmir. Vacib tarixlər üçün ayrıca təqvim xatırlatması qurun. Cədvəl ödəniş və mühasibat uçotunu əvəz etmir. Komanda böyüdükcə qeydlər itirsə və məsul şəxslər qarışsa, ayrıca CRM proqramına keçməyi qiymətləndirin.

AI Builders icması ilə irəli get

Real nümunələr, digər iştirakçıların rəyi və müzakirələr üçün Azərbaycanın AI Builders icmasının resurslar səhifəsinə keçin: <https://abcommunity.org/resurslar>. Şablonu doldurduqdan sonra müştəri məlumatlarını silib uydurma qeydlərlə hazırladığınız nümunəni icmada paylaşın. Hansı sütunun işinizə yaradığını, hansının çatışmadığını da yazın.

Tez-tez verilən suallar

Bütün köhnə müştəriləri dərhal əlavə etməliyəm?

Keyr. Davam edən müraciətlərdən və yaxın vaxtda yenidən əlaqə saxlayacağınız müştərilərdən başlayın. Köhnə qeydləri yalnız konkret işinizə yarayanda əlavə edin.

Müştəri cavab vermirsə, nə yazım?

Razılaşdırılmış vaxtda qısa yazın: «Salam, göndərdiyim təkliflə bağlı sualınız qalıbmı? Planınız dəyişibsə, xəbər edə bilərsiniz». Cavabı və növbəti addımı qeyd edin. Əlaqə saxlamamağınızı istəyərsə, bunu cədvəldə göstərin və yazmağı dayandırın.

Cədvəldə hansı məlumatları saxlamayım?

Parolları, kart məlumatlarını, şəxsiyyət sənədi surətlərini və şəxsi həyatla bağlı qeydləri saxlamayın. Müştərinin istəyini, iş üçün lazım olan əlaqə məlumatını və razılaşdırılmış növbəti addımı qeyd etmək kifayətdir.

