Fube

GUIA

Com fer el seguiment comercial amb activitats i recordatoris



Com fer el seguiment comercial amb activitats i recordatoris

> La venda es perd gairebé sempre al mateix lloc: en el «ja el trucaré jo la setmana que ve» que ningú no va apuntar. Les **activitats** del CRM de Fube són aquest apunt —una trucada, una reunió, una tasca— amb data, responsable i, si vols, un avís per correu perquè no depengui de la teva memòria.

I el que és important: cada activitat queda **penjada del client, del lead o de l'oportunitat**, de manera que l'historial de la relació es construeix sol mentre treballes.

Abans de començar: el CRM és a partir de Business

Les activitats formen part del mòdul **CRM**, que **no està inclòs ni en el pla gratuït ni en Pro**. En aquests dos plans, en obrir CRM veuràs una pantalla que explica què inclou i t'ofereix canviar a un pla superior; a partir de **Business** el tens complet. El que inclou el mòdul és a **activitats i recordatoris**, i què inclou cada pla, a **preus**.

Pas 1 — Registra l'activitat

Vés a **CRM › Activitats** i prem **Crea una activitat** —o la tecla `N`—. Només dos camps són obligatoris: el **tipus** i l'**assumpte**.

El tipus indica quina mena de contacte va ser o serà: **Trucada**, **Reunió**, **Tasca**, **Email**, **Nota** o **Altre**. No canvia el comportament, però és el que després et permet filtrar i veure al tauler de què està fet el teu mes.

L'assumpte és el títol curt que veuràs al llistat i al calendari. Escriu-lo com una frase útil d'aquí a sis setmanes: «Trucada de seguiment» serveix de poc; «Confirmar si aproven el pressupost de maig», sí.

La resta és opcional i val la pena:

- **Data programada** — quan toca. Sense aquesta data, l'activitat existeix però no apareix al calendari ni compta com a vençuda.
- **Durada (min)** — el que estimes o el que t'ha costat.
- **Descripció** — el context llarg.
- **Responsable** — qui fa el seguiment. A més de repartir la feina, és **qui rebrà l'avís** del recordatori.

Pas 2 — Vincula-la a un client, un lead o una oportunitat

És el camp que més se salta i el que dona valor a tota la resta. Pots enllaçar l'activitat a un **client**, a un **lead** o a una **oportunitat**, i així el contacte deixa de ser un apunt solt i passa a formar part de l'historial d'aquesta relació.

La regla pràctica: **enganxa-la a l'oportunitat si estàs tancant una venda concreta**, al **lead** si encara no és client, i al **client** per a tota la resta (una incidència, una trucada de postvenda, una renovació).

Després, al llistat, la columna **Vinculada a** et diu de qui és cada activitat, i pots filtrar-hi per reconstruir tot el que s'ha parlat amb algú.

Pas 3 — Afegeix el recordatori (i sí, s'envia)

El recordatori es posa **en la mateixa alta**: al formulari de crear l'activitat hi ha un bloc **Recordatori** amb un interruptor «Afegir recordatori» i un camp «Recordar el». Es desa juntament amb l'activitat, en la mateixa operació, així que no cal crear-la primer i tornar-hi després.

A l'alta n'hi cap **un**. Si en vols diversos —un el dia abans i un altre dues hores abans, per exemple—, obre després l'activitat per editar-la: allà hi ha un bloc **Recordatoris** on tries **data i hora** al selector i prems **Afegeix**, tantes vegades com vulguis. És també l'única pantalla on els veus tots, cadascun amb la seva etiqueta **Email** i amb un **Enviat** en gris quan ja ha sortit.

Dues regles que el formulari aplica en afegir-lo:

- L'avís ha de ser **en el futur**.

- Si l'activitat està programada per a una data futura, l'avís **no pot ser posterior** a aquesta data. Avisar després de la reunió no serveix a ningú.

L'avís arriba per correu i com a notificació dins de Fube, i li arriba **al responsable** de l'activitat (o a qui la va crear, si no hi ha cap responsable assignat). Fube revisa els recordatoris vençuts **cada cinc minuts**, així que compta amb aquest marge i no el programis just al límit.

El canal és sempre el correu electrònic. No hi ha res a triar.

Pas 4 — Treballa des del calendari

CRM › Activitats › Calendari mostra les activitats programades per dia. És la vista de repàs: l'obres al matí, veus què toca i què s'ha quedat enrere, i vas tancant. Les que no tenen data programada no surten aquí — només al llistat.

Pas 5 — Tanca-la i anota què ha passat

Una activitat neix **Pendent**. Quan la fas —o la descartes— tanca-la des del seu menú:

- **Completa** — obre un quadre que et demana el **resultat**. Pots deixar-lo buit, però és el camp que converteix el teu CRM en una cosa que es pot llegir: «demana pressupost revisat a 12 mesos», «no agafa el telèfon, insistir al setembre». Queda desada la data de finalització i el text es veu a la columna **Resultat** del llistat.
- **Cancel·la** — per al que ja no cal fer. També et demana un motiu, opcional.

En tots dos casos, **els recordatoris pendents d'aquesta activitat es cancel·len**: no et arribarà un avís d'una trucada que ja has fet.

I això no té marxa enrere. Completar i cancel·lar no es poden desfer des de l'aplicació: el formulari d'edició no té cap camp Estat amb què tornar-la a Pendent. Si el seguiment es reactiva, el més natural és **crear una activitat nova** —que a més deixa constància que hi va haver un segon intent— en lloc d'intentar reviure la vella.

Activitats i notes no són el mateix

S'assemblen i sovint es fan servir malament:

	Per a què
Activitat	Una cosa que **passa en una data** i té responsable, estat i avís: una trucada, una reunió, una tasca
Nota / seguiment	Una cosa que **vols deixar per escrit** i no té data d'execució: una condició pactada, una preferència, un avís permanent

Les notes viuen a la fitxa del client i a la de l'oportunitat, i les expliquen **crear un client** i **gestionar l'embut de vendes**. Si porta data, és activitat.

Casos límit i errors comuns

- **No em arriba cap avís.** Repassa tres coses: que el recordatori sigui **en el futur** en afegir-lo, que l'activitat continuï **Pendent** (si la vas tancar, els seus avisos es van cancel·lar) i que el **responsable** tingui correu. Tingues en compte també el marge de cinc minuts de l'enviament.
- **No trobo on posar el recordatori.** És a l'alta, al bloc **Recordatori**: activa l'interruptor «Afegeix recordatori» i apareix el camp de data. Vegeu el pas 3.
- **He posat l'avís després de l'hora de la reunió i no m'ho deixa fer.** És la regla del pas 3: amb l'activitat programada en el futur, l'avís ha de caure abans.
- **Vaig cancel·lar una activitat per error.** No es reobre des de l'aplicació; crea'n una de nova amb la data correcta.
- **Tinc activitats sense data «perdudes».** Sense data programada no surten al calendari ni compten com a vençudes al tauler. Si és una cosa que s'ha de fer, posa-hi dia.
- **Vaig baixar de pla i em van deixar d'arribar els avisos.** Els recordatoris només s'envien mentre el compte tingui el mòdul CRM actiu. En recuperar-lo, els que van quedar sense enviar tornen a la cua.

Preguntes freqüents

Puc posar més d'un recordatori a la mateixa activitat?

Sí, però no des de l'alta: en crear-la n'hi cap un. Obre l'activitat per editar-la i afegeix al bloc **Recordatoris** tants com vulguis, cadascun amb la seva data i hora. Tots van per correu.

A qui li arriba l'avís?

Al **responsable** de l'activitat. Si no n'hi vas assignar cap, a qui la va crear.

On veig tot el que s'ha parlat amb un client concret?

Filtra el llistat d'activitats per l'entitat **vinculada**. Allà tens les trucades, reunions i tasques d'aquest client, lead o oportunitat, amb el seu resultat.

El calendari mostra les activitats de tot l'equip?

Mostra les que tu pots veure segons els teus permisos. Filtra per responsable per quedar-te amb les teves. Com es reparteixen els accessos ho explica **rols i permisos**.

El client veu les activitats?

No. Tot el CRM és intern del teu equip.

Apunta la propera trucada abans de penjar

El seguiment comercial no falla per falta d'eines, falla pel buit entre penjar el telèfon i apuntar el següent pas. Registrar l'activitat en aquell mateix moment, amb la seva data i el seu recordatori, és el que fa que d'aquí a tres setmanes no depenguis de recordar-te'n. Les activitats s'inclouen a partir del pla Business: consulta-ho a **preus** i, si t'encaixa, **crea el teu compte** i prova-ho amb la teva propera trucada. Abans pots veure què inclou el **CRM de Fube**.

Fube

COMENÇA AVUI

Posa això en pràctica amb Fube

Crea el teu compte gratis i emet la primera factura conforme a Verifactu en qüestió de minuts. Sense targeta, sense instal·lar res.

fube.es

Facturació i gestió per a autònoms i pimes a Espanya