

## **RELATIE BEHEER**

Een agenda voor plezier in het werk en een sluitende organisatie van uw relatiebeheer in de ruimste zin van het woord. Snelle presentatie van gegevens tijdens gesprek met relatie. Herinneringen aan te ondernemen acties. Het met een minimum aan administratie vastleggen van alle naar uw opvatting belangrijke informatie met betrekking tot relatie

Er kan direct in de agenda een afspraak worden vastgelegd. Er kan ook gebruik worden gemaakt van de knoppen **TELEFOON** en **ROUTE**. Via **TELEFOON** kunnen afspraken worden gemaakt voor alle typen klanten. Via **ROUTE** kunnen alleen afspraken worden gemaakt voor klanten welke op een vast tijdstip met een vaste frequentie worden bezocht.

Begin met uw persoonlijke gegevens in te vullen.

### **KIES [ALT+O].**

Geef in salaris gegevens, zodanig dat bezoek kosten conform uw wens worden berekend.

Aantal werkdagen.

Aantal maximaal gewenste bezoeken per dag.

Bij overschrijden van dit gewenste aantal bezoeken per dag verschijnt een melding in scherm. Door [OK] te geven wordt aantal bezoeken per dag overschreden.

Maximale verkoop kosten is in % van omzet. Geeft u in 7% dan mag van iedere € 100,- omzet € 7,- aan bezoekkosten worden besteed.

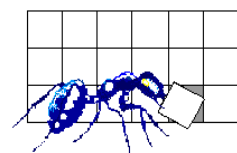
Na invullen van de gewenste bezoekfrequentie ziet u vanzelf onder **KNOP OMZET** het resultaat.

U wordt geholpen bij het bereiken van een zo hoog mogelijk rendement bij de **BEZOEK** organisatie.

Bij het maken van een directe afspraak kies altijd zoveel mogelijk via knop **RELATIE** de te bezoeken relatie. Het resultaat in de statistiek is dan completer.

### **KIES [ALT+I]**

Het importeren van gegevens uit andere data bestanden. Heeft u daar hulp bij nodig schroom niet ons te bellen.



## HISTORIE KLANT


Historische afname van een klant.

In gesprek zijnde met de klant een goed hulpmiddel om te controleren of de klant wel weet wat u allemaal verkoopt. Is er een reden waarom een deel van het assortiment niet wordt gekocht?

U kan tevens zien wanneer tegen welke prijs de laatste keer is gekocht.

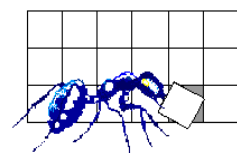
Kortom een hulpmiddel om structuur aan te brengen in de opvolgende gesprekken met de klant.

De beschikbare gegevens kunnen zijn; Klantnummer , Naam klant, Artikelnummer, Omschrijving artikel, Eenheid, Verkocht aantal, Verkoopprijs, Datum van de order, Datum van de levering, Ordernummer, Factuurnummer, Orderwijze, Ordersoort.

Selecteer een klant en kies . In scherm verschijnt de historische afname van klant met prijs / ordernummer / factuurnummer etc..... Door een klik op de kolom naam kan de volgorde afwisselend op- of aflopend worden getoond

 Hiermee kan een zoekscherm worden opgeroepen om uitgebreid op artikel item te zoeken.

Wordt "SLO", "RELOTEC" , "Excel"(MS) gebruikt dan is import mogelijk via [ALT+I]. Bel ons indien hulp is gewenst.



## ARTIKEL PRIJS

Compleet assortiment overzicht met; **Basisprijs, Voorraad, Gereserveerd, Actieprijs etc.**  
Zoekmogelijkheid en sortering op; artikelnummer, artikelomschrijving, prijs, actieprijs etc. Hierbij heeft u alle relevante artikel informatie tijdens een verkoop gesprek.

De frequentie ,voor het ophalen van up-to-date informatie via E-MAIL adres, is naar keuze van u als gebruiker.



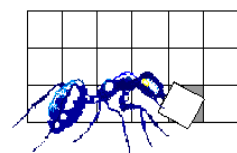
Voor oproepen van zoekscherm voor uitgebreid zoeken op artikel item.  
Artikelen worden gebruikt onder knop condities en ten behoeve van in gave OFFERTES.

## ARTIKEL VOORRAAD

Voorraad is relatief actueel mits het geïmporteerd artikelbestand actueel is.

In “SLO”en “RELOTEC” zijn programma modulen beschikbaar die met een gekozen frequentie voorraad actueel bijhoudt uit centrale database.

Moet uit een andere database voorraad worden bijgewerkt bel ons.



## **KLANT CONDITIES**

Algemene conditieregelingen en of prijsafspraken zoals ze gemaakt zijn met de klant. Eventuele staffelprijzen en of bonustellingen.

Ook hierbij de zoek mogelijkheid en sortering op; Klant, Artikelnummer, Artikelomschrijving, (Staffel)Prijs, Actieprijs etc. Hierbij heeft u alle relevante artikel informatie tijdens een verkoop gesprek.

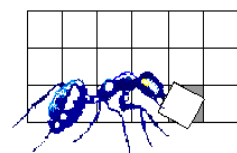
De frequentie ,voor het ophalen van up to date informatie via E-MAIL adres, is naar keuze van u als gebruiker.

Kies klant uit tabel; Kies artikel via zoek knop;



Indien zoek argumenten zijn ingesteld kan met deze knop artikel worden gezocht.


Met de selectiebalk in het artikel overzicht kan door de artikeltabel worden gebladerd en er zal direct, indien aanwezig, de condities(staffel 5x) van het artikel worden getoond.




## OFFERTES

Mogelijkheid voor het maken van een offerte. Communicatie offertes naar verkoop binnendienst. Ondervragen lopende offertes. Offerte ja/nee order. Verwijderen oude offertes. De frequentie , voor het ophalen van up to date informatie via E-MAIL adres, is naar keuze van u als gebruiker.

Bij "Offerte gegevens" kunnen alle offerte gegevens worden ingevoerd Indien deze zijn ingevoerd kunnen via tweede tab de artikelgegevens worden ingevoerd. Met de

knop  kan een klant worden gezocht uit het bestaande relatiebestand en zullen, indien bekend, automatisch worden geplaatst in de velden Naam, Adres, Postcode en Plaats. Zoeken: Zoeken naar specifieke offerte Indien afdrukken op de bon is aangegeven dan zal bij het sluiten van de offerte direct een printopdracht worden gemaakt van de offerte.

Invoer van artikelen met zoek functie. Indien artikel is gekozen zal bij invoer van aantal gekeken worden of er voor de betreffende klant speciale condities bestaan. Indien deze bestaan zal de korting worden berekend en de totaal regel prijs worden bepaald.

 Oproepen van zoekscherm voor uitgebreid zoeken op artikel item.

[BLANCO+ENTER] is zoeken uit artikel tabel.  
[T+ENTER] is extra tekst in offerte.




is nieuwe regel in offerte.



is verwijderen regel in offerte.  
Zie onderin scherm.

Klaar met offerte ga terug naar TABBLAD offerte gegevens.

Klik op  voor vastleggen offerte.



verzend de offerte via E-MAIL.  
U krijgt automatisch OUTLOOK(MS) voor verzenden van de offerte. Het is zinvol de E-MAIL adressering bij de klant goed bij te houden.



is afdrukken van offerte.



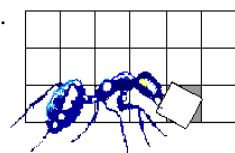
is offerte overdragen naar WORD(MS). De offerte kan dan verder in de tekstverwerker worden bewerkt.



klik op KNOP ZOEKEN voor terug zoeken van offerte.



is sluiten van offerte beheer.



## KLANTEN TE BEZOEKEN

Overzicht geplande bezoeken aan klanten(zakelijk).  
Overzicht nog te plannen bezoeken deze en volgende weken(volgens parameter cyclus lengte bezoek planning).

Via [ALT+O] heeft u opgegeven in veld "Plantermijn" in weken voor welke periode in weken er vooruit een planning moet worden gemaakt.

Staat daar een 1 dan wordt alleen de volgende week gebruik voor planning voorstel.

Planning voorstel wordt geproduceerd uit gekozen bezoekfrequentie, gewenste bezoekdag, ingevulde route/postcode tabel en de laatste bezoekdatum.

Een handig hulpmiddel. U kan klanten/prospecten niet vergeten te bezoeken.

Er is niets zo erg als klanten / prospecten steeds worden overgeslagen. Het voorgestelde bezoek kan altijd weer worden verwijderd.

## TELEFOONLIJST KLANTEN

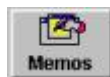
Alle klanten/prospecten met of zonder laatste bezoekweek / bezoekdag / bezoekfrequentie worden gepresenteerd. Klant/prospect kan worden gekozen voor afspraak in agenda. Indien gewenst kan vervolgens frequentie worden ingevuld. Alle prospecten sorteren op plaatsnaam. Per plaats in scherm (postcode).

**Type 1** = telefoonklant geen frequentie

**Type 2** = bezoek klant volgens frequentie en laatste bezoek , bezoeken in week na afspraak maken.

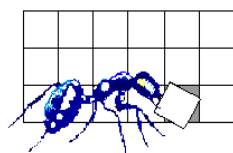
**Type 0** = afspraak klant. Afspraak maken via relatiebeheer. Telefoonlijst mag open blijven staan.

Via knop memo inhoud gesprek vastleggen. Switch tussen de telefoonlijst en AGENDA voor vastleggen afspraak. Klik met linker muisknop op prospect. De naam/postcode/afspraak etc. wordt blauw. Klik vervolgens met de rechter muisknop op blauw geselecteerde regel. Klant gegevens komen in beeld incl. tel.nr.



Knopje afspraak vastleggen en eventueel memo maken. Afspraak maken via relatiebeheer. Telefoonlijst mag open blijven staan. Via knop memo inhoud gesprek vastleggen.

PIJL geeft aan OMZET is in stijgende lijn. PIJL naar beneden is OMZET in dalende lijn. Twee PIJLEN geven aan dat bezoek parameters niet goed zijn ingevuld. Ga naar TAB DETAILS van relatie beheer en vul "frequentie/bezoekdag" in.



## RELATIES

Importeer gegevens uit uw relatiebeheer.  
Selectie vindt plaats per verkoper. ZIE [ALT+I].

Mogelijkheden voor; Bezoekherinnering  
klanten/ - prospecten, verkoopbudgetten.

De frequentie voor het ophalen van up to date informatie via E-Mail adres, is naar keuze van gebruiker.

Zoek mogelijkheden "klant / postcode / bezoeken / afspraken / etc.". Kies "Wijzigen" knop voor aanpassen gegevens onder tabs. Kies "Nieuw" knop voor ingave van nieuwe prospect. Onder relatienummer wordt "nieuw" geplaatst. Bij exporteren wordt "nieuw" vervangen door prospectnummer uit record 7100 van firmaconstanten. Kies "Wissen" voor verwijderen van prospect. Bij exporteren wordt prospect in centrale database niet verwijderd. Dus alleen verwijderen in uw eigen relatiebestand. Kies " "voor synchronisatie met outlook en daarna vanuit outlook met mobiel en/of PDA en exporteren naar centrale database. Automatisch wordt bij exporteren een E-MAIL aangemaakt in de map "mailout" van alle mutaties.

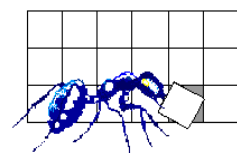
## RELATIES



Zoek mogelijkheden op klant/prospect.  
Bladeren. 1 letter is spring naar namen met gekozen letter.

Voor een goede communicatie met de verkoopbinnendienst en verkoopbuitendienst is het bijhouden van telefoonnummers belangrijk. Wordt postcode ingevuld dan volgt het adres uit postcode tabel.

Bij invullen frequentie wordt gecontroleerd of omzet voldoende is voor te maken kosten.



## RELATIES

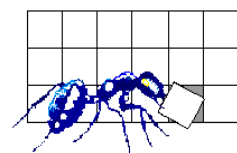
### MAKEN VAN AFSPRAKEN

Er zijn bij gebruik "TELEFOON" voor het maken van afspraken (nu) 3 typen relaties voorzien.

Type 1 = telefoonklant/prospect, geen frequentie, weinig of geen omzet. Dit is alleen HERINNERING dat onderhoud van contact gewenst is.

Type 2 = bezoek klant volgens frequentie en laatste bezoek, bezoeken in week na afspraak maken. Knopje afspraak vastleggen en eventueel memo maken. Via "ROUTE" kan bezoek automatisch worden vastgelegd.

Type 0 = afspraak klant. Afspraak maken via relatiebeheer. Telefoonlijst mag open blijven staan.







## ROUTE



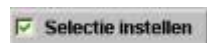
Gewenste rayon indeling. Gewenste route planning voor bezoeken. Registratie kilometers. Aantal bezoeken per dag en cyclus/plan termijn is via [ALT+O] vastgelegd.

=Klant of prospect is niet in agenda geplaatst. Controleer frequentie / bezoekdag in relatie.


=Klant of prospect is in agenda opgenomen. Zie overzicht in agenda opgenomen afspraken via de bezoek knop. Bij plannen worden alle getoonde relaties met vinkje meegenomen, indien gewenst kan selectief dit vinkje worden verwijderd door een klik op betreffende relatie. Kies eerst dag en tijd in agenda. Ga naar ROUTE en kies prospect/klant etc. klik op knop "Plan direct" en gekozen klant/prospect is in agenda opgenomen. Bij prospect/klant staat daarna groen vinkje.

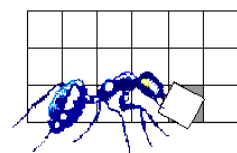


Plan uw route via deze knop links boven in agenda. De tabel wordt bij het opstarten automatisch met post codes, welke in uw prospecten bestand voorkomen, gevuld. Vul in welke weken voor postcodes niet mogen worden gepland. Dit voorkomt dat u van Maastricht naar Amsterdam gaat rijden op één dag. Zie tevens kilometer registratie en bezoek knop.



Kies deze knop voor opgeven postcode grenzen.

 Wil zeggen; in deze week van cyclus, kunnen klanten met die postcode worden bezocht. Selecteer vanaf postcode t/m postcode. Bijvoorbeeld van postcode 1314 VB t/m 1561 PS in de weken 1+3+5+7 niet bezoeken, door weken 2+4+6+8 aan te klikken. De oneven weken worden voor gekozen postcodes niet bezocht c.q. gepland.



## DETAIL+MEMO AFSpraak

Door op de afspraak te klikken verschijnt afspraak details. Bij wijzigen van tijdstip en of datum van afspraak / vervolg worden deze automatisch in de agenda bijgewerkt.

RELATIES

Kies knop voor koppelen afspraak aan relatie gegevens.

MEMO

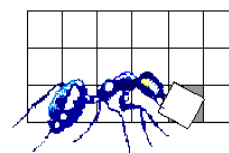
Via knop memo's verschijnt laatste verslag van gesprek. Door opnieuw op de knop details te klikken verschijnen gegevens van klant of prospect. Actie op en vervolg op invullen heeft tot resultaat dat herinnering in agenda wordt opgenomen.

Actie op	16-09-2003	Om	1300
Persoon	Bert voor walraven/dehaco		
Vervolg op	--	Om	0

## MEMO

Vastleggen gesprek, voor inhoud klant/herinnering t.b.v. van volgend bezoek.  
Opvolgen offertes.  
Opvolging maken nieuwe klanten.  
Registratie behandelde onderwerpen.  
Bij het invullen van vervolg(datum) , wordt afspraak in AGENDA vastgelegd en een mutatie naar het centraal systeem aangemaakt.

[Vul actie in voor herinnering in agenda.](#)



## OMZET

Klanten "**DALERS**". Signaal trend blijft achter bij budget. Bezoekfrequentie te hoog te laag in verhouding tot omzet.

### ONDER KNOP OMZET

Omzet jaar-1 totaal / omzet dit jaar totaal / +  
of - Budget totaal / + of - Omzet vgl's bezoekFR  
totaal / FR aantal bezoeken totaal / + of - tov  
huidige omzet berekend naar jaar totaal  
Tijd over voor .....bezoeken /

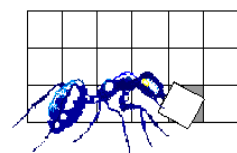
Theoretische bezoeken.

Dit is telling van bezoeken met omzet/kosten volgens opgegeven frequentie bij relatie. Per gekozen bezoek frequentie wordt zichtbaar gemaakt of in verhouding tot omzet teveel of te weinig kosten worden gemaakt. Het gaat hier natuurlijk om te veel kosten. Als bezoeken geen resultaat opleveren dan gaat dit mogelijk ten koste van andere relaties die vaker kunnen/moeten worden bezocht. Klik links in scherm op RELATIES voor details per relatie. Corrigeer indien gewenst de bezoek frequentie voor een beter resultaat.

Werkelijke bezoeken.

Dit is telling van bezoeken met omzet/kosten volgens gemaakte afspraken in agenda.

**ROOD** het verdient aanbeveling de  
bezoek frequentie te corrigeren.  
**GROEN** gekozen bezoek frequentie is  
goed.





Kies in VTWAGEND knop voor afdrukken van labels.



Door vinkje te plaatsen in selecteer alles worden alle relaties op labels afgedrukt. Door voor de naam in selectie hokje een vinkje te plaatsen wordt 1 klant/prospect geselecteerd.



kies voor bijhouden gereden kilometers



kies voor vastleggen startpunt kilometers

C:\HELP\VTWAGEND DOCUMENTATIE help.doc

## LABELS

