

2. fejezet

Kapcsolatok

Az ügyfelek és érdeklődők nyilvántartása — az adatlap minden zuga, az életciklus, és két gyakran félreértett, mégis nagyon hasznos mező: a Magyar név és a Megszólítás.

Szint: kezdő · Becsült idő: 20 perc · Előfeltétel: 1. fejezet

EBBEN A FEJEZETBEN

- Az első ügyfél felvétele
- Az adatlap és a fülei
- Alapadatok
- Magyar név és Megszólítás
- Életciklus: Lead → Ügyfél
- Tulajdonos, jegyzet, leiratkozás
- Lead-forrás
- A lista: keresés, szűrés, nézetek

A CRM szíve a **kapcsolat**: egy ember (vagy egy céges kontaktszemély), akivel dolgoz van. Minden más — ajánlat, levél, feladat, üzlet — egy kapcsolathoz kötődik. Ezért az első dolgunk, hogy legyen kit kiszolgálni: vegyük fel az első ügyfelet.

2.1 Az első ügyfél felvétele

Lépj a **Kapcsolatok** menüpontra, és jobbra fent kattints az **+ Új kapcsolat** gombra. Egy űrlap nyílik; töltsd ki a legfontosabb adatokat, a többit később is pótolhatod.

- 1 **Kapcsolatok** → **+ Új kapcsolat**.
- 2 Add meg a **nevet** (kötelező), az **e-mailt** és a **telefonszámot**.
- 3 Igény szerint: cím, adószám, megjegyzés.
- 4 **Mentés** — és megnyílik a kész adatlap.

A példánkban vegyük fel **Kovács Bencét**: e-mail, telefon, cím (Debrecen). Ennyi elég is az induláshoz — a parkettázáshoz tartozó speciális adatokat (terület, parketta típusa) a 3. fejezetben létrehozott *egyedi mezőkbe* fogjuk rögzíteni.

NEM GÉPELED BE EGYESÉVEL?

Ha van egy listád (Excel/CSV) sok ügyféllel, nem kell mind kézzel felvenned — a 4. fejezetben tömegesen importálunk. Most az egy-kézi felvitelt tanuljuk, mert az adatlapot úgyis ismerni kell.

2.2 A kapcsolat-adatlap

Az adatlap a kapcsolat „személyi dossziéja”. Felül a neve, az életciklus-címkéje és a legfontosabb elérhetőségek; alatta **fülek**, amelyek a kapcsolat minden vetületét megmutatják.

Kovács Bence

Lead

Lead ▾

Email küldése

Szerkesztés

kovacs.bence@example.hu · Létrehozva: 3 órája

 Tulajdonos: Kovács Bence

Adatok

Aktivitás

Levelezés

Ajánlatok

Számlák

Pipeline

Feladatok

Sorozatok

Dokumentumok

Előzm

(az Adatok fül tartalma — lásd a 2.3 ábrát)

2.1. ábra. Az adatlap fejléce és fülei. A jobb felső legördülővel váltod az életciklust; az „Email küldése” és „Szerkesztés” azonnali műveletek.

MIT MUTATNAK A FÜLEK?

Fül	Tartalom
Adatok	Az alapadatok és az egyedi mezők — itt szerkeszted a kapcsolatot.
Aktivitás	Idővonal: minden esemény (levél kiment/érkezett, ajánlat, jegyzet) időrendben.
Levelezés	A kapcsolattal folytatott teljes levelezés, szálakba fűzve.
Ajánlatok	A kapcsolatnak készült árajánlatok — és innen generálsz újat sablonból (8. fejezet).
Számlák	A kiállított számlák (16. fejezet).
Pipeline	A kapcsolathoz tartozó üzletek (deal-ek), és hol tartanak (12. fejezet).
Feladatok	Teendők és emlékeztetők ehhez az ügyfélhez (13. fejezet).
Sorozatok	Automatikus utánpótló levélsorozatok, amelyekbe be van vonva (11. fejezet).
Dokumentumok	Generált vagy feltöltött dokumentumok.
Előzmények	Ki, mikor, mit módosított a kapcsolaton (napló).

2.3 Az alapadatok

Az **Adatok** fülön két blokk van: az *Alap adatok* és az *Egyedi mezők*. Nézzük előbb az alapadatokat.

ALAP ADATOK

Név

Kovács Bence

E-mail

kovacs.bence@example.hu

Telefon

+36 20 555 0142

Cím

Debrecen, Petőfi utca 12.

Adószám

—

Megszólítás

Bence

Magyar név

Kovács Bence [átcserélni](#)

Szervezet

— Nincs szervezet —

2.2. ábra. Az alapadatok. A mezők többsége magától értetődő; a *Megszólítás* és a *Magyar név* viszont külön magyarázatot érdemel (2.4).

- **Név, E-mail, Telefon, Cím** — a szokásos elérhetőségek. Az e-mail kulcsszerepű: erre megy majd az ajánlat, és a rendszer az e-mail alapján fűzi a kapcsolathoz a beérkező válaszokat.

- **Adószám** — cégeknél hasznos, számlázáshoz.

2.4 Magyar név és Megszólítás

— a személyes hangért

Ez a két mező azért van, hogy a rendszer által küldött levelek **magyarul, helyesen és személyesen** szólítsák meg az ügyfelet — automatikusan, ügyfelenként. Sokan először átugorják őket, pedig pont ezek adják a profi benyomást.

MEGSZÓLÍTÁS

Ez az a szó/kifejezés, amivel a levélben megszólítod az ügyfelet — például „*Bence*”, „*Kovács Úr*” vagy „*Tisztelt Kovács Bence*”. Az e-mail sablonokban a `{{megszolitas}}` változó ide helyettesít be, így a „Kedves `{{megszolitas}}`!” sor minden ügyfélnél az ő megszólításával jelenik meg. Te döntöd el, mennyire formális.

MAGYAR NÉV

A magyar névsorrend (vezetéknév + keresztnév) fordítva van, mint sok külföldi rendszeré. A **Magyar név** mező biztosítja, hogy a rendszer a helyes sorrendben kezelje a nevet — a levelekben, megszólításokban, dokumentumokban. Ha egy importált vagy külföldi formátumú név fordítva került be, az „[átcserélni](#)” linkkel egyetlen kattintással megcseréli a vezeté- és keresztnévet.

MIÉRT SZÁMÍT EZ?

Képzeld el a levelet „Kedves Bence Kovács!” megszólítással — azonnal látszik, hogy automata küldte. A Megszólítás és a Magyar név épp ezt előzi meg: a levél úgy szól, mintha kézzel írtad volna, akkor is, ha 100 ügyfélnek megy ki egyszerre.

2.5 Életciklus: Lead → Kontakt → Ügyfél

Minden kapcsolatnak van egy **életciklus-állapota**, ami megmutatja, hol tart az „ismeretlen érdeklődőből fizető ügyfél” úton. A fejléc jobb felső legördülőjével bármikor átállíthatod.

Állapot	Mit jelent
Lead	Új érdeklődő, akivel még nincs komoly kapcsolat. Ide kerül minden friss megkeresés.
Kontakt	Már felvette vele a kapcsolatot, folyik a párbeszéd (ajánlatot kért, egyeztettek).
Ügyfél	Fizető ügyfél — elfogadta az ajánlatot, megtörtént az üzlet.
Lemorzsolódott	Elveszett érdeklődő vagy volt ügyfél, akivel megszakadt a kapcsolat.

A lista tetején ezek szerint is szűrhetsz (fülekkel: Összes / Lead / Kontakt / Ügyfél / Lemorzsolódott), így egy pillantással látod, hány friss érdeklődő van. Az állapot sokszor *magától* is frissül — pl. ajánlat elfogadásakor.

2.6 Tulajdonos, jegyzetek, leiratkozás

- **Tulajdonos** — melyik kollégádé a kapcsolat. Több felhasználós cégnél így oszlik el, ki kivel foglalkozik; a listát szűrheted „csak az enyéme”-re.
- **Megjegyzések** — szabad szöveges belső jegyzet (pl. „visszahív jövő héten”). Az ügyfél nem látja.
- **Email leiratkozás** — egy kapcsoló, ami jelzi, ha az ügyfél leiratkozott a levelekről. A tömeges küldés ezt tiszteletben tartja, így nem küldesz olyannak, aki nem kér belőle.

2.7 Lead-forrás — honnan jött az érdeklődő?

A **Forrás** megmutatja, honnan került be a kapcsolat: *kézi felvitel*, *import*, *webform* vagy *Facebook lead*. Ez marketing-szempontról aranyat ér: később kimutatható, melyik csatorna hozza a legtöbb (és legjobb) érdeklődőt. A kézzel felvett kapcsolatnál a forrás „Manuális”; a Facebookról vagy webformról érkezőnél a rendszer automatikusan beállítja (14. fejezet).

2.8 A kapcsolatlista: keresés, szűrés, nézetek

A **Kapcsolatok** főképernyő egy táblázat az összes kapcsolattal. Nagy listánál a keresés és a szűrés a barátod.

nHsCRM

PadlóProfi Kft.

Kapcsolatok

Termékek

Ajánlatok

Levelezés

Kapcsolatok

ÖsszesLeadKontaktÜgyfélLemorzsolódott

Név	E-mail	Telefon	Életciklus	Forrás
Kovács Bence	kovacs.bence@...	+36 20 555 0142	Lead	Manuális
Nagy Réka	nagy.reka@...	+36 30 555 0231	Kontakt	Facebook
Szabó Anna	szabo.anna@...	+36 70 555 0480	Ügyfél	Webform

2.3. ábra. A kapcsolatlista. Fent az életciklus-fülek, a sorokban a Forrás oszlop mutatja, honnan jött az érdeklődő.

- **Keresés** — a kereső mezőbe írva név, e-mail vagy telefonszám alapján azonnal szűkül a lista.
- **Oszlopok és szűrők** — kiválaszthatod, mely oszlopok látszódnak (akár az egyedi mezőid is!), és összetett szűrőket állíthatsz be (pl. „Lead és Facebook-forrás”).
- **Nézetek** — a gyakran használt szűrő-kombinációkat elmentheted saját nézetként, és egy kattintással előhívhatod.
- **Exportálás** — a szűrt listát CSV-be mentheted.

2.9 Tömeges műveletek — egy pillantás előre

A listában a sorok elején lévő jelölőnégyzetekkel több kapcsolatot is kijelölhetsz egyszerre, és rájuk **tömeges műveletet** futtathatsz: sorozatba felvétel, tulajdonos beállítása, életciklus-váltás — vagy a leglátványosabb: *tömeges ajánlatküldés*, amikor egyetlen kattintással mindenki a saját, kiszámolt ajánlatát kapja. Erre a 11. fejezetben térünk vissza, amikor már lesz kalkulációs sablonunk is.

ÖSSZEFOGLALVA

A kapcsolat az a horgony, amihez minden más kötődik. Egy jól kitöltött adatlap — helyes megszólítással, forrással, életciklussal — később rengeteg automatizmust tesz lehetővé. A következő fejezetben a saját, testre szabott adatmezőidet hozzuk létre.