PapiCreate

CRM ДЛЯ БІЗНЕСУ, ЩО ПРОДАЄ ПОСЛУГИ

CRM, що допомагає продавати, а не лише зберігає клієнтів

Клуби, клініки, салони, студії, школи — усюди, де є клієнт, запис до фахівця і повторний візит. Заявки, дзвінки, рецепція й звіти в одній системі під ваші процеси.

papicreate.com · Telegram @papicreate_bot

ЗНАЙОМЕ?

Де сервісний бізнес щодня втрачає клієнтів і гроші

Заявки губляться

Сайт, Instagram, телефон, месенджери — у кожного каналу свій «відповідальний», а перша відповідь приходить через години.

«Подзвонив» — а дзвінка не було

Результати дзвінків пишуть «з голови», причин відмов не знає ніхто, якість розмов ніхто не перевіряє.

Клієнти тихо не продовжують

Про людину згадують, коли абонемент чи курс уже закінчився і вона кілька тижнів не приходить.

Власник бачить цифри запізно

Звіти збирають вручну наприкінці місяця, знижки й «помилки» в касі помічають, коли вже пізно.

ЩО ЦЕ

Одна система замість таблиць, блокнотів і п’яти чатів

Клієнти

Картка людини: абонементи й пакети, візити, рахунок, дзвінки, примітки.

Рецепція

Скан картки, вхід і вихід, шафки, продаж послуг на місці.

Продажі

Черга звернень, календар продовжень, група ризику, мапи розмов.

Дзвінки

IP-телефонія, записи, розшифровка й оцінка кожної розмови.

Гроші

Каса, рахунок клієнта, депозити, онлайн-оплата, контроль знижок.

Записи

Розклад групових, персональні, гостьові візити через бота.

Звіти

Гроші, продажі, менеджери, відтік — і щоранку в Telegram.

Команда

Ролі, права, зміни, застосунок для персоналу в Telegram.

Працює в браузері й на телефоні, для однієї точки чи мережі філій. Нічого встановлювати не треба.

ДЛЯ КОГО

Для будь-якого бізнесу, що продає послуги

Логіка однакова: клієнт → запис до фахівця → візит → оплата → повторний візит. Міняються лише слова й правила.

Спортклуби й фітнес

Тренер · абонемент · продовження, групові заняття

Клініки й стоматології

Лікар · прийом, курс лікування · контрольний огляд, аналізи

Салони й барбершопи

Майстер · запис · нагадування про наступний візит

SPA й масаж

Масажист · пакет сеансів, сертифікат · залишок сеансів

Школи й курси

Викладач · курс, урок · оплата за місяць, пропуски

Танці, йога, єдиноборства

Тренер · абонемент на заняття · розклад груп

Ветеринарні клініки

Лікар · прийом, вакцинація · щеплення за графіком

Реабілітація й психологи

Фахівець · сесії, програма · наступна сесія

Також: дитячі центри, косметологія, автосервіси, коворкінги, фотостудії — будь-де, де клієнт повертається.

ЯК АДАПТУЄТЬСЯ · ПРИКЛАД КЛІНІКИ

Ті самі процеси — інші слова

Спортклуб	Клініка
Заявка на пробне тренування	Заявка на консультацію
Тренер і запис на персональне	Лікар і запис на прийом
Абонемент і продовження	Курс лікування і контрольний візит
«Перестав ходити» — дзвінок	«Час на огляд чи аналізи» — нагадування й дзвінок
Тренер пише примітку після заняття	Лікар залишає рекомендації в картці пацієнта

Нагадування

За день до прийому, про готові аналізи, про наступний огляд — у Telegram чи SMS.

Зворотний зв’язок

Оцінка після візиту, зауваження — задача відповідальному з терміном.

Розмови адміністраторів

Мапа запису на прийом, оцінка дзвінків, пропущені — у черзі.

ПРИНЦИП

Кожна роль починає день зі свого екрана — і бачить лише те, що треба зробити

Продажі

Черга звернень, календар дзвінків, мапа розмови, особистий план.

Рецепція

Скан картки й відповідь «впускати чи ні», хто сьогодні має прийти, оплати.

Фахівці

Тренер, лікар чи майстер — свої записи, клієнти й статистика в Telegram, без паперу.

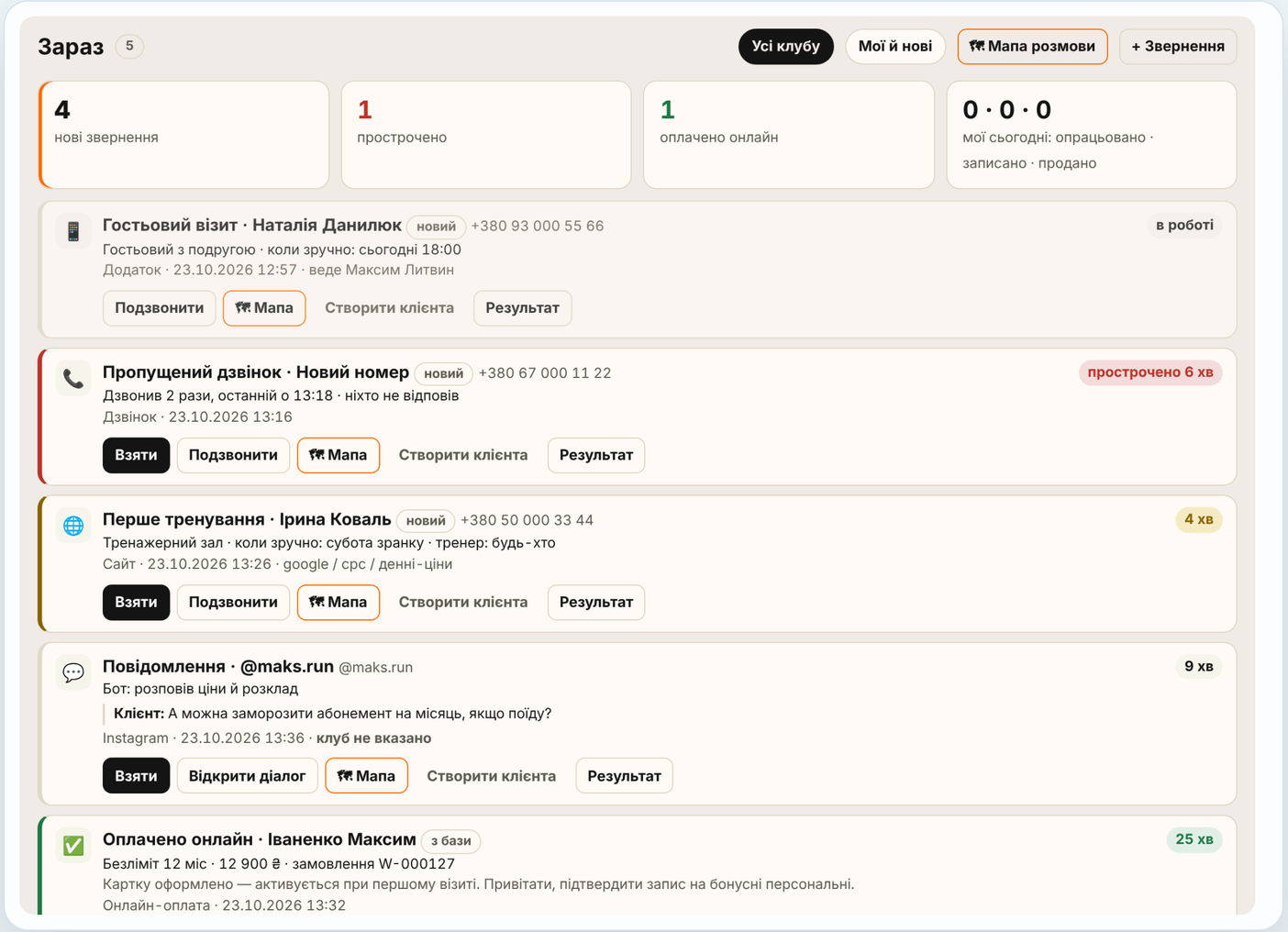
Власник

Ранковий звіт у Telegram, контроль знижок і каси, права доступу для кожного.

ЕКРАН МЕНЕДЖЕРА

«Зараз»: усе, на що треба відреагувати

1. **Усі канали в одній черзі:** сайт, додаток, Instagram, пропущені дзвінки, онлайн-оплати.
2. **Таймер реакції:** гірчичний — час спливає, червоний — прострочено, керівник уже знає.
3. **«Взяти»:** звернення закріплюється за менеджером, двоє не дзвонять одній людині.
4. **Звідки прийшов:** канал, реклама й кампанія — видно, яка реклама приводить людей.



ПРОЦЕС

Шлях заявки: від кліку на сайті до візиту

01
Заявка
Форма сайту, Instagram, додаток чи пропущений дзвінок

02
Черга
Менеджери філії бачать її одразу і отримують push у Telegram

03
Розмова
Менеджер бере звернення і дзвонить за мапою розмови

04
Результат
«Записаний на 18:00», «передзвонити в пн» чи відмова з причиною

05
Рецепція
Бачить людину в «Очікуємо сьогодні» і зустрічає по імені

06
Продаж
Візит, абонемент — і все це в ранковому звіті власника

Правила реакції — у системі, а не в пам’яті

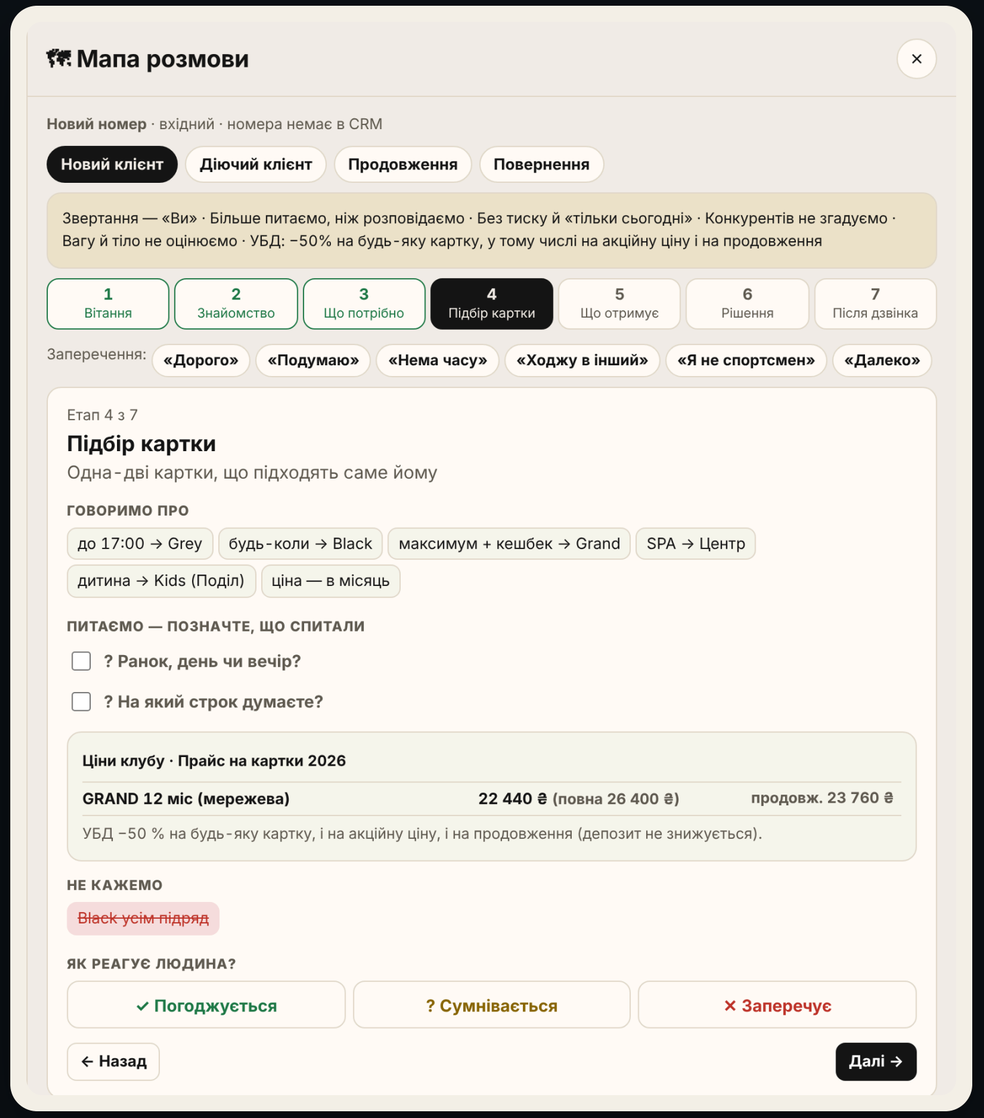
Повідомлення — 10 хв · заявка й пропущений дзвінок — 15 хв · онлайн-оплата — 30 хв, у робочий час відділу. Прострочено ще на 15 хв — керівник отримує повідомлення. Передзвонили й поговорили — пропущений дзвінок закривається сам.

МАПА РОЗМОВИ

Скрипт, який не лежить у шухляді, а відкривається під час дзвінка

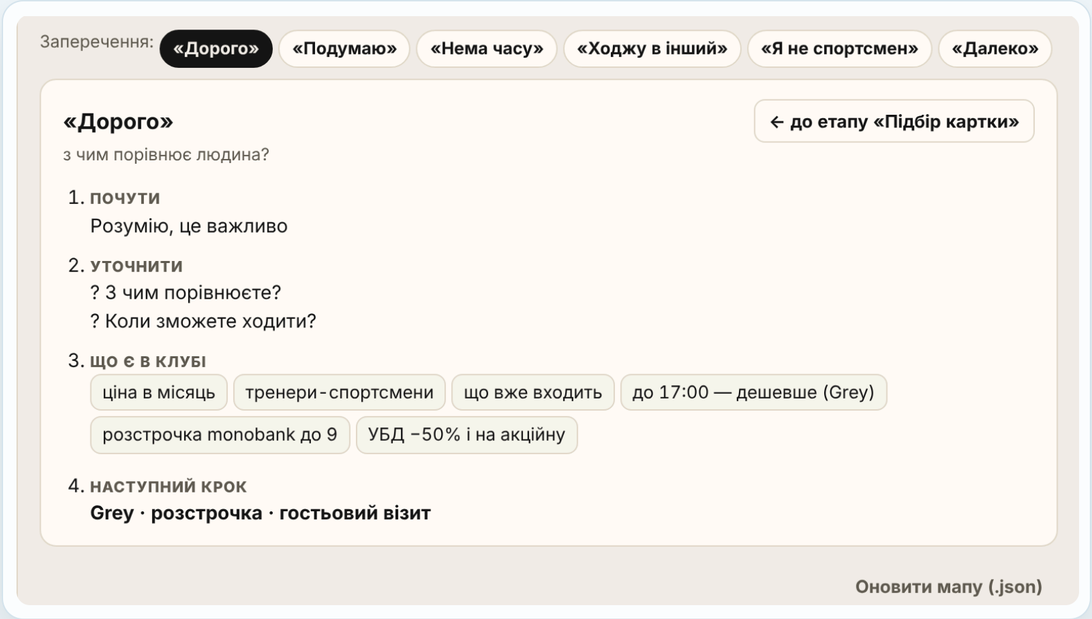
1. **Етапи розмови** — від привітання до запису на візит. Пройдені позначаються зеленим.
2. **Що питати** — галочками; **чого не казати** — закреслено червоним.
3. **Актуальні ціни** філії підтягуються з прайсу — менеджер не плутає акції.
4. **Реакція людини**: погоджується — далі; сумнівається чи заперечує — готова відповідь.

Тексти мап пишемо разом з керівником продажів за реальними розмовами і оновлюємо одним файлом — друкована й екранна версії не розходяться.



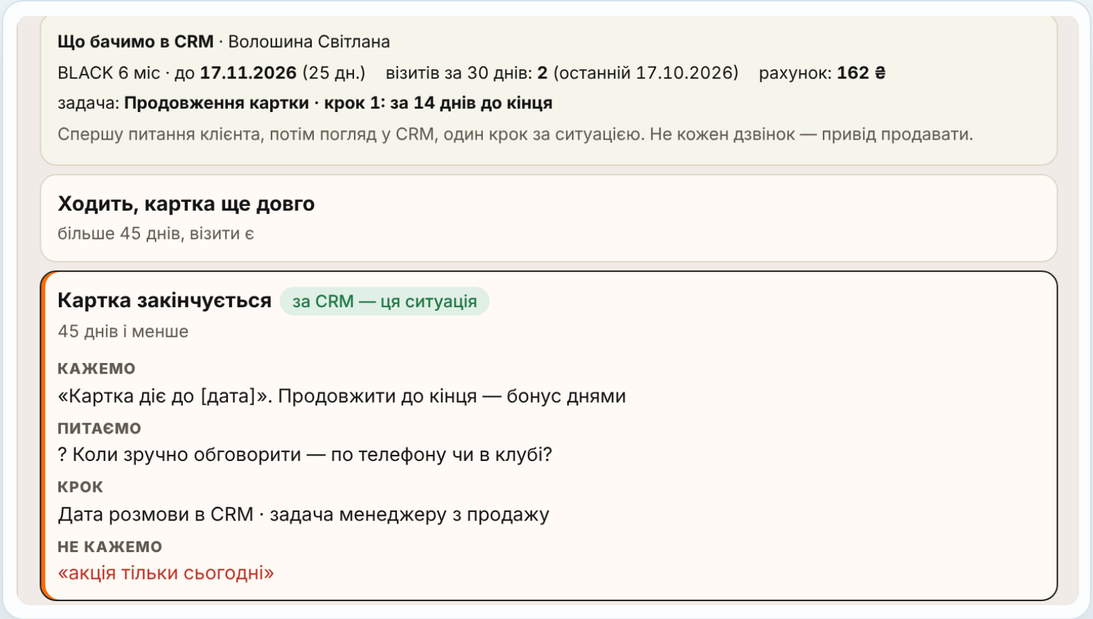
МАПА РОЗМОВИ

Підказка під людину і заперечення



«Дорого», «подумаю», «нема часу» — одним натиском

Чотири кроки: почути → уточнити → що є в клубі → наступний крок. Без суперечок і тиску.



Дзвонить постійний клієнт — система вже знає ситуацію

Абонемент, візити, залишок на рахунку, відкрита задача — і готовий крок: «картка закінчується», «зник», «гроші згорять».

ТЕЛЕФОНІЯ + AI

Кожна розмова — розшифрована й оцінена

69

розмов за один день система розшифрувала й оцінила за чек-листом — без жодного прослуховування вручну

3,8/10

середня оцінка дзвінків на продовження — стало видно, на якому кроці менеджери «відпускають» клієнта

Чесна картина

«Дзвінок був — результат не внесено», «позначено, а дзвінка немає», пропущені вхідні → задачі. Запис — одним натиском.

Щоранку керівник отримує висновки й рекомендації по розмовах учорашнього дня — з причинами відмов і ризиками.

Цифри — з реального впровадження в мережі з трьох клубів, без назв і персональних даних.

УТРИМАННЯ КЛІЄНТІВ

Продовження вирішується не в останній день, а за місяць до нього

8 %

продовжують ті, хто не прийшов жодного разу за 30 днів до кінця абонемента

70 %

продовжують ті, хто був 10 і більше разів

27 %

тих, хто пішов, згодом купують знову — з ними варто працювати

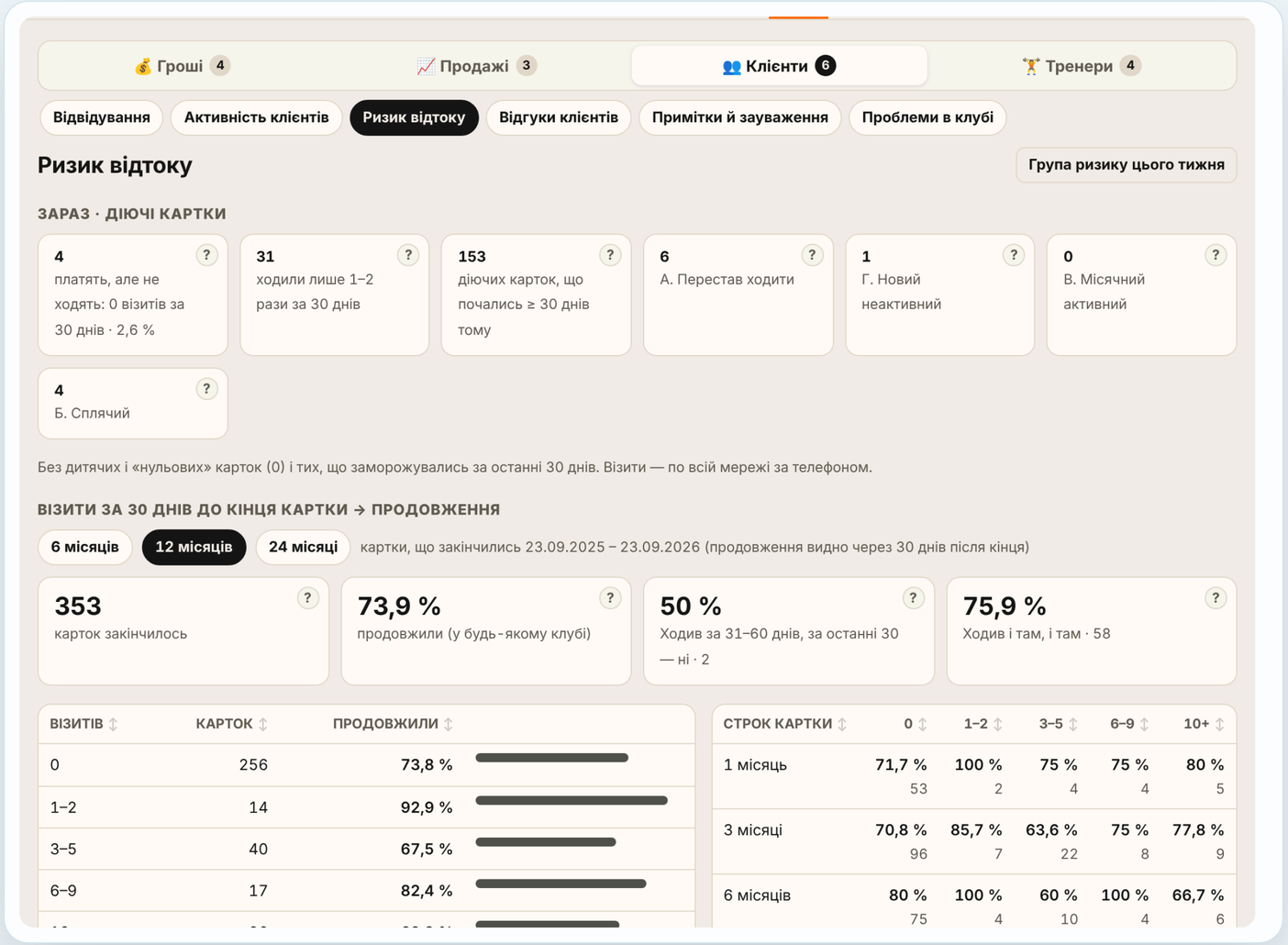
Тому система сама ставить дзвінок, коли людина зникла: група ризику, календар продовжень, повернення через 30 і 90 днів.

Дані старої програми клієнта: абонементи весни 2024 — вересня 2026.

РИЗИК ВІДТОКУ

Видно, хто піде, — ще до того, як пішов

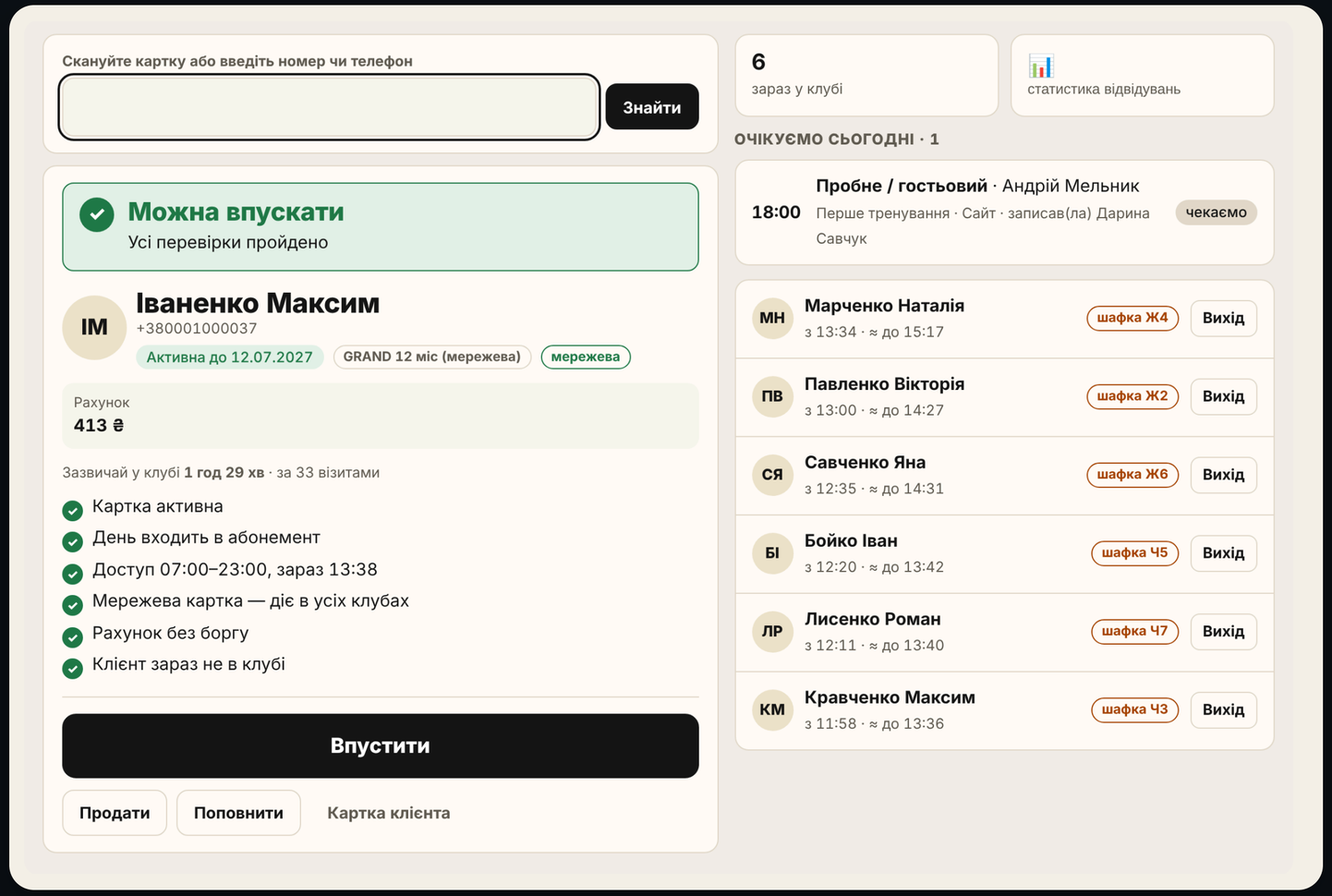
1. **Сегменти:** перестав ходити, «сплячий», новий ходить мало, місячна картка — пора запропонувати довшу.
2. **Візити → продовження:** таблиця показує, як відвідування впливають на рішення продовжити.
3. **Одним натиском** — дзвінки групі ризику в календар менеджерам, з підказкою, що сказати.



РЕЦЕПЦІЯ

Скан картки — і відповідь за секунду

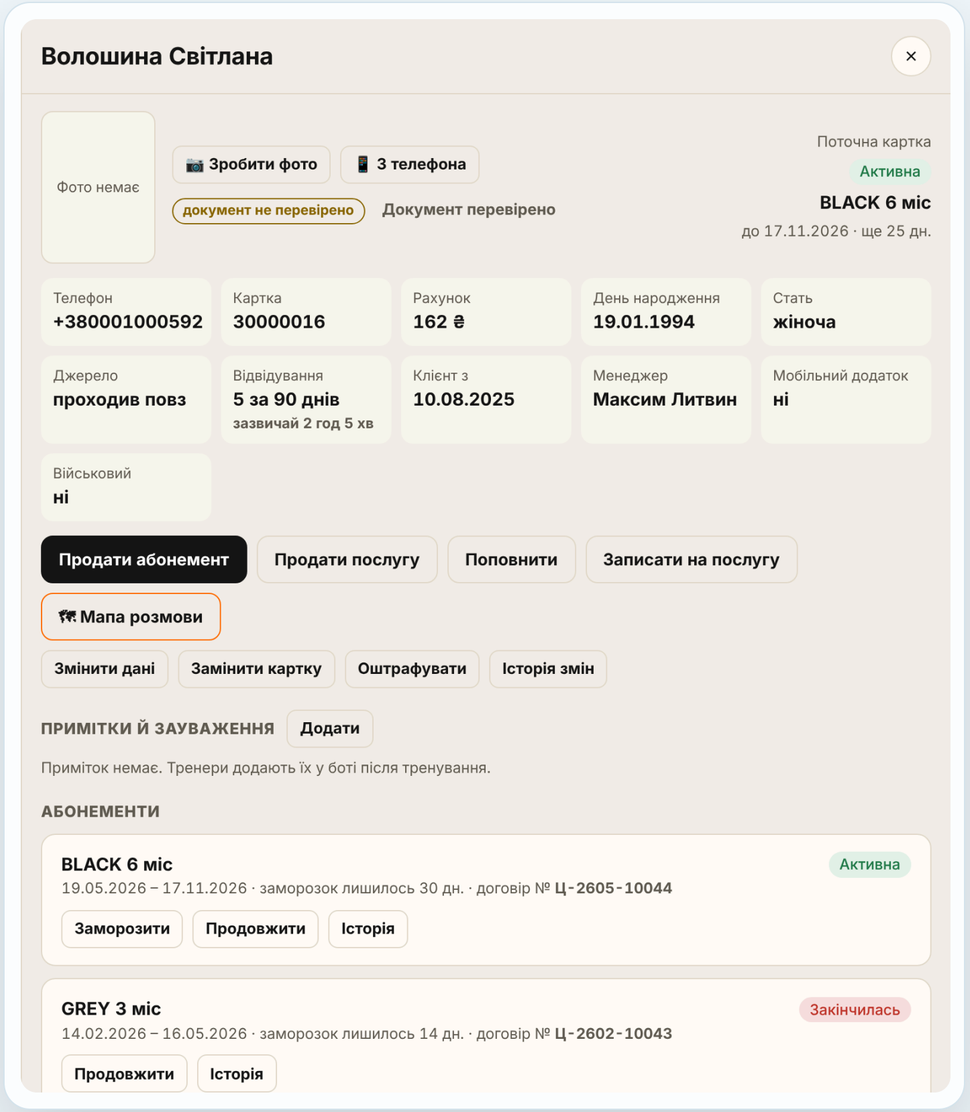
1. **«Можна впускати» чи «ні»** — великим шрифтом і з причиною: абонемент, години доступу, борг.
2. **Звичка клієнта:** «зазвичай у клубі 1 год 29 хв» — легко помітити забуту шафку.
3. **«Очікуємо сьогодні»** — хто записаний на пробне, гостьовий чи персональне.
4. **Хто зараз у клубі**, яка шафка, коли піде — і «Вихід» одним натиском.



КАРТКА КЛІЄНТА

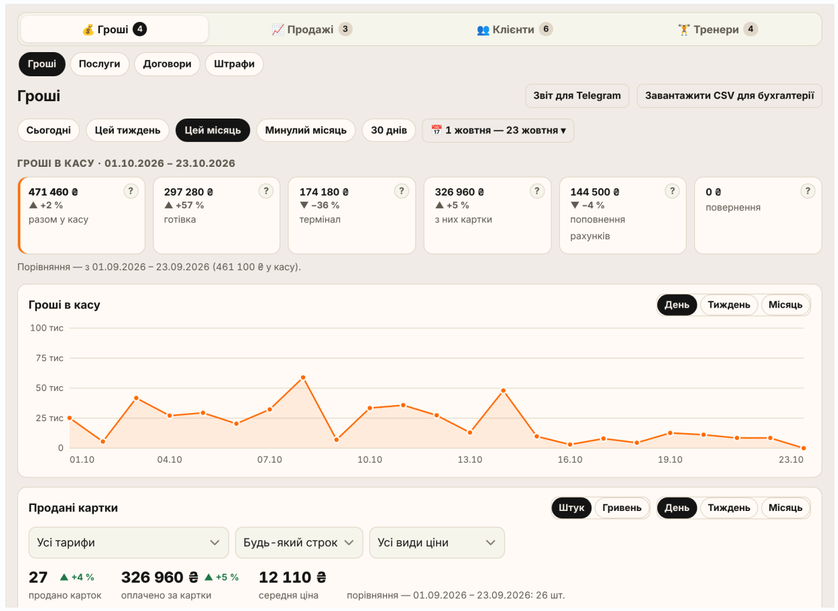
Уся історія людини на одному екрані

1. **Хто це:** телефон, звідки прийшов, хто менеджер, фото й перевірений документ.
2. **Гроші й візити:** рахунок, як часто ходить, усі абонементи з договорами й історією змін.
3. **Дії в один рядок:** продати, поповнити, записати, заморозити — і мапа розмови.
4. **Примітки команди**: тренер написав після заняття — менеджер бачить перед дзвінком.



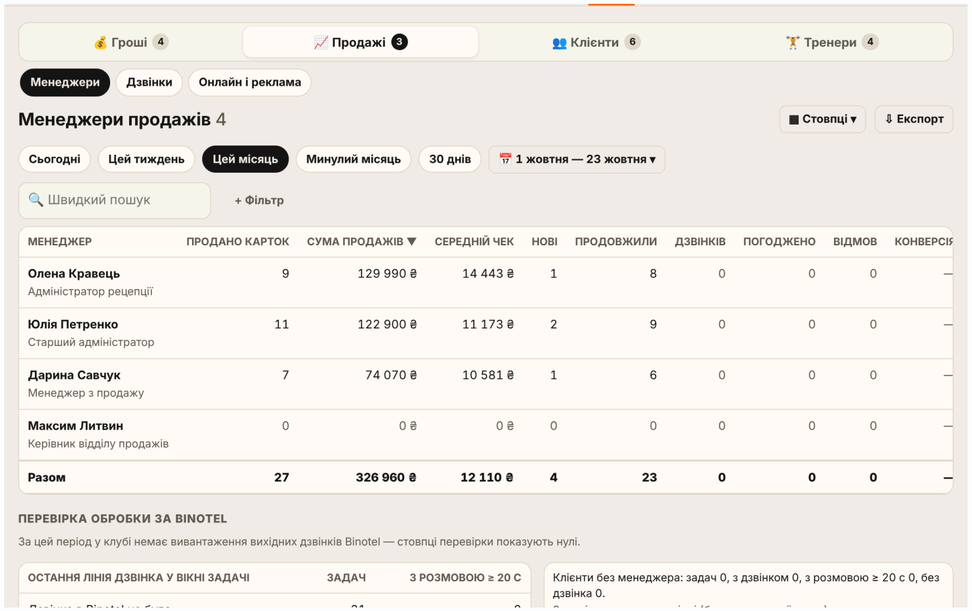
ЗВІТИ

Цифри щодня, а не в кінці місяця



Гроші й продажі

Каса з порівнянням, графік по днях, продані картки за тарифами; CSV для бухгалтерії.



Менеджери

Продажі, чек, продовження, дзвінки — і звірка з телефонією: «позначено, а дзвінка немає».

Ще звіти: відвідування, активність клієнтів, ризик відтоку, відгуки, тренери й персональні тренування, онлайн-продажі й реклама. Біля кожної цифри — «?» з поясненням, як вона рахується.

ВЛАСНИКУ

Бізнес — у Telegram щоранку о 8:00

- Продажі, візити, звернення й реакція менеджерів — по кожній філії
- Знижка понад поріг — сповіщення одразу, з причиною й тим, хто погодив
- Підозрілі продажі й помилки в оплатах — система знаходить сама
- Журнал усіх дій і права доступу для кожного працівника
- Звіти по менеджерах, фахівцях і відтоку — з поясненням до кожної цифри

Ранковий звіт · приклад

Філія 1 · пт, 23.10

💳 Продажі: 7 абонементів · 84 200 ₴

🚪 Візити: 412

📥 Звернення: 18 · реакція 6 хв

🏋 Персональні: 31

⚠ Ризик: 12 клієнтів не були 14+ днів

Цифри у прикладі вигадані

РЕЦЕПЦІЯ І СЕРВІС

Швидко на вході, без паперу всередині

Скан — і відповідь

«Можна впускати» чи «ні» з причиною, фото клієнта, борг, заморозка — за секунду.

Очікуємо сьогодні

Хто записаний на пробне, гостьовий, персональне; кому видати картку, оплачену онлайн.

Фахівці в Telegram

Тренер, лікар чи майстер отримує запис і підтверджує послугу в телефоні — без паперу.

Онлайн-оплата

Сайт, додаток чи бот: оплатив абонемент чи пакет послуг — він готовий і стартує з першого візиту.

Бот для клієнтів

Гостьовий запис за QR, «мій кабінет»: абонемент, залишок, нагадування.

Відгуки й примітки

Оцінка після дзвінка, зауваження клієнта → задача відповідальному з терміном.

ПЕРШЕ ВПРОВАДЖЕННЯ

Що вже працює в мережі з трьох філій

3

філії в одній системі; стара програма синхронізується щоночі — переїзд без зупинки роботи

65 %

відмов від продовження були записані без причини — тепер без причини дзвінок не закрити

90+

оновлень за відгуками власника й команди — система росте разом із процесами

500+

автоматичних перевірок перед кожним оновленням — гроші й абонементи рахуються без помилок

Мережа спортклубів, 2026. Без назв і персональних даних.

ЯК МИ ПРАЦЮЄМО

Спершу процеси, потім код

01

Аудит

Розмови й анкети з командою, аналіз дзвінків і даних старої програми.

02

Перша версія

Під ваші ролі, ціни й правила; дані переносимо без зупинки роботи.

03

Щоденні покращення

Відгук команди сьогодні — оновлення найближчими днями, з інструкцією «Що нового».

04

Рішення з даних

Звіти й аналітика, що показують, де бізнес втрачає гроші, і що з цим робити.

Підключаємо те, що у вас уже є:

IP-телефонія · онлайн-оплата · Telegram-боти · сайт і мобільний додаток · Instagram · стара облікова програма

PapiCreate

Розкажіть про свій бізнес — знайдемо, що покращити

Покажемо, де ваш бізнес втрачає клієнтів і гроші, і що варто автоматизувати першим.

Живе демо

crm-demo.papicreate.com

Telegram

@papicreate_bot

Сайт

papicreate.com