

**Этап 0: Информирование
и настрой команды**

Что говорим:

- ✓ CRM будет внедряться — это важно и неизбежно.
- ✓ Почему это происходит: цели, выгоды, влияние на процессы.
- ✓ Какие изменения ждут сотрудников.
- ✓ Кто такие амбассадоры и зачем они нужны.
- ✓ Что каждый сотрудник получит от нового подхода.

Как говорим:

- ✉ Общекорпоративная рассылка с пояснением причин и плана.
- 🤝 Личные встречи с руководителями команд.
- 💬 Внутренняя коммуникация через амбассадоров.
- 🎓 Обучение амбассадоров

**Этап 1: Подготовка
и запуск проекта**

Что говорим:

- ✓ Где смотреть всю информацию по CRM.
- ✓ Как идёт прогресс, кто за что отвечает.
- ✓ Руководители и амбассадоры — ключевые проводники изменений.

Как говорим:

- 🌐 Запуск портала / раздела в интранете.
- 🔄 Еженедельные апдейты команде.
- 🎓 Каскадное обучение руководителей.
- 📖 Поддержка и обучение амбассадоров.

**Этап 2: Пилот
и внутренний PR**

Что говорим:

- ✓ Запускается пилот — кто участвует и зачем.
- ✓ Что уже получается, какие первые результаты.
- ✓ Амбассадоры рядом — помогут, объяснят.
- ✓ Все вопросы и трудности обсуждаем открыто.

Как говорим:

- ✉ Рассылки, митапы, новости на портале.
- 📢 Публичное представление пилотной группы.
- 💬 Включение амбассадоров в коммуникацию.
- 🕒 «Открытые часы» сессии с командой и руководителями.

**Этап 3: Масштабирование
и интеграция**

Что говорим:

- ✓ Внедрение CRM расширяется на всю команду.
- ✓ CRM — рабочий инструмент, который уже приносит пользу.
- ✓ Поддержка доступна, ошибки решаются оперативно.

Как говорим:

- 🎓 Каскадное обучение всех сотрудников.
- 👥 Внутренние тренинги по модулям CRM.
- 📄 Публикация кейсов с результатами пилота.
- 🤝 Круглосуточная техподдержка на этапе масштабирования.

**Этап 4: Завершение
и оптимизация**

Что говорим:

- ✓ Проект завершён — подводим итоги и слушаем команду.
- ✓ Что улучшить, где болит, какие есть идеи.
- ✓ Какие успехи уже можно зафиксировать.

Как говорим:

- 💬 Чёткая структура коммуникации и зон ответственности.
- 👍 Сбор обратной связи у сотрудников и менеджеров.
- 👥 Презентация итогов команде.

-6 мес

-3 мес

-1 мес

1 мес

3 мес

6 мес