

УЧЕБНЫЙ ГИД



инжинириум®

МГТУ им. Н.Э. Баумана

УЧЕБНЫЙ ГИД АДМИНИСТРАТОРА ФИЛИАЛА

Краснодар

2026

Документ для администраторов «Инжинириум».

В нем собраны все правила, принципы и инструкции, которые помогут быстро освоиться в работе.

Гид можно использовать как справочник: каждая глава описывает конкретный участок работы — от общения с родителями до отчетности.

Кто мы?

«Инжинириум МГТУ им. Н. Э. Баумана» — сеть образовательных центров для детей и подростков от **5 до 18 лет**.

Мы даем детям реальные навыки в области технологий, инженерии и цифрового творчества — от первых шагов в программировании до серьезных проектов в области 3D-моделирования и робототехники.

Основаны в Краснодаре в **2020 году**, являемся официальным представителем федеральной сети «Инжинириум МГТУ им. Баумана» на территории Краснодарского края.

? При чем тут МГТУ им. Баумана?

Мы — официальная образовательная структура МГТУ им. Н.Э. Баумана, ведущего технического вуза России.

Наш центр реализует программы, разработанные на методической базе **МГТУ им. Н.Э. Баумана**.

Это означает, что обучение в «Инжинириум» — не кружок, а часть единой образовательной экосистемы, где все построено по инженерным принципам: системно, последовательно и с ориентацией на результат.

Наша миссия — дать каждому ребенку возможность уверенно пробовать себя в инженерии, программировании и технологиях будущего в атмосфере интереса, поддержки и внутренней дисциплины.

Наши направления:

- Программирование
- Робототехника
- 3D-моделирование
- Графический дизайн
- Компьютерная грамотность

Филиалы в Краснодаре:

1. микрорайон Губернский — ул. Боспорская, 10, 1 этаж (вход со стороны двора)
2. микрорайон Фестивальный — ул. Памяти Чернобыльцев, 6, 1 этаж (вход со стороны улицы)
3. микрорайон Гидростроителей — ул. Игнатова, 10/1, 2 этаж

Режим работы филиалов

Ежедневно с 10:00 до 20:00

Формат и структура обучения

Главная форма обучения — курс.

Занятия проходят по расписанию в небольших группах, с постоянным педагогом и последовательной программой.

Дополнительно проводятся:

- мастер-классы — бесплатные или тематические (к праздникам, дням открытых дверей);
- летний ИТ-клуб — только в летний период;
- индивидуальные занятия — по запросу семьи.

Структура курса

- Каждый курс состоит из нескольких ступеней.
- Одна ступень = 1 учебный год (36 занятий, примерно 9 месяцев).

- Продолжительность может меняться из-за пропусков занятий.
- Обучение по ступени завершается после прохождения минимум 36 занятий.
 - Меньше 36 быть не может;
 - Может быть больше, если ученик еще не готов к финальному проекту.

Расписание и длительность

- Ученик посещает 1 занятие в неделю по каждому направлению.
- Может заниматься на нескольких курсах одновременно (например, Python + 3D).
- Продолжительность одного занятия — 90 минут (2 академических часа).
Внутри урока предусмотрен 10-минутный перерыв.
- Продолжительность пробного занятия – 40 минут, без перерыва.
- Продолжительность отработки в индивидуальном формате – 60 минут, без перерыва, отработки могут также назначаться в группе, подходящей по направлению и уровню подготовки по согласованию с преподавателем.
- Продолжительность индивидуального занятия – 60 минут без перерыва.

Роль администратора

Администратор — лицо и голос **«Инжинириум»**.

От того, **как он встретит родителя, ответит в чате, оформит оплату или организует порядок**, зависит впечатление о всей компании.

Работа администратора — это не просто «сидеть на ресепшен». Это управление всеми процессами филиала, чтобы каждый день проходил спокойно, организованно и предсказуемо — для детей, родителей и педагогов.

Основные направления работы:

1. **Клиенты** – общение с родителями, напоминания, отчеты, ответы в WhatsApp
2. **Учебный процесс** – расписание, отметки в CRM, контроль посещаемости, отработки
3. **Финансы** – прием оплат, чеки, ведение таблицы, касса
4. **Организация филиала** – Порядок, чистота, наличие расходников
5. **Документы** – договоры, согласия
6. **Коммуникация с командой**

Внешний вид и поведение администратора

Администратор — это первое лицо центра.

По его внешнему виду, манере общения и организации рабочего места родители судят обо всем «Инжинириум».

Главное — аккуратность, доброжелательность и единый стиль.

Форма и одежда

Мы придерживаемся расслабленного, но аккуратного стиля.

Официальной формой администратора является:

- фирменная футболка или толстовка «Инжинириум» (выдается центром)
- джинсы или брюки нейтрального цвета (без дыр, принтов, потертостей);

- удобная чистая обувь — кеды или кроссовки, летом также можно носить открытую обувь.

Одежда должна быть чистой, выглаженной, без пятен.

Волосы — аккуратные, руки ухоженные. Макияж и украшения — минимальные, естественные.

Главный ориентир: форма должна выглядеть опрятно, вызывать ощущение доверия и соответствовать атмосфере центра — современно, но по-деловому.

Поведение и манеры

Администратор всегда приветствует родителей и детей — спокойно, с улыбкой. Если посетитель заходит — встаньте, поздоровайтесь, предложите помощь. Говори уверенно, без спешки, с дружелюбной интонацией.

Во время общения — никаких личных разговоров, переписок или еды. Если родитель задает неудобный вопрос или жалуется — выслушай без спора, поблагодари за обратную связь и передай старшему администратору.

Рабочее место

Рабочая зона администратора — это часть общего впечатления. Стол должен быть чистым, без личных вещей, еды и кружек. На рабочем месте — только компьютер, блокнот, ручка.

Недопустимо

- Мятая или грязная одежда.
- Рваные или сильно выцветшие джинсы.
- Яркие, неуместные надписи на одежде.
- Громкий смех, личные разговоры при родителях.
- Жевательная резинка, еда или напитки на виду.
- Резкие запахи (еды, табака, парфюма).

Распорядок дня

Утро

Цель: подготовить филиал к началу занятий.

Алгоритм:

1. Прийти не позже **09:00, если вы работаете в графике 2/2 или 3/3, либо не позже 09:50, если вы работаете в графике 5/2**, включить свет, открыть окна, если погодные условия позволяют, включить кондиционер, если это необходимо.
2. Проверить чистоту помещения: столы, стулья, пол, санузел, бахилы, вода, салфетки.
3. Включить компьютер, войти в:
 - CRM,
 - WhatsApp Web,
 - Telegram

- Мах
 - Таблицу платежей и заявок.
4. Проверить сообщения в чатах, которые пришли в нерабочее время.
 5. Проверить пропущенные звонки на рабочем телефоне.
 6. Проверить расписание: какие группы сегодня, пробные, отработки, кто ведет занятия.
-

День

Цель: обеспечить спокойную и точную работу центра.

Задачи:

1. Встречать детей и родителей — спокойно и приветливо.
 2. Отмечать посещаемость в CRM (через 15–20 минут после начала).
 3. Работать с задачами в CRM.
 4. Отправлять отчеты о прошедших занятиях.
 5. Следить за балансом клиентов.
 6. Назначать отработки ученикам, пропустившим занятие.
 7. Формировать новые группы.
 8. Следить за оплатами:
 - фиксировать в таблице и CRM;
 - проводить чек;
 9. Вести WhatsApp, Telegram, Мах:
 - отвечать на сообщения в течение 15 минут;
 - отправлять отчеты родителям;
 - вежливо и по делу реагировать на запросы.
 10. Принимать новые заявки (лиды):
 - вносить в CRM и таблицу;
 - записывать на пробные;
 - ставить задачи.
 11. Контролировать порядок в помещениях, при необходимости вызвать уборку или заказать воду.
-

Вечер

Цель: завершить день, закрыть кассу, оставить порядок.

Алгоритм:

1. Проверить CRM:
 - все уроки проведены;
 - задачи выполнены или перенесены;
 - оплаты внесены.
2. Обновить таблицу платежей, сверить суммы.
3. Проверить все чаты в мессенджерах.
4. Отправить все отчеты родителям.
5. Подготовить вечерний отчет в Telegram.
6. Проверить чистоту и технику (выключить свет, кондиционеры, закрыть окна).

Как понять, что день прошел правильно:

1. В CRM нет просроченных задач;
 2. Все отчеты отправлены;
 3. Все оплаты внесены в таблицу и в CRM;
 4. В мессенджерах нет диалогов без ответа с нашей стороны;
 5. В CRM нет несогласованных задолженностей у клиентов;
 6. В филиале чисто.
-

Основные инструменты администратора

!! Работа администратора невозможна без трех ключевых инструментов: **CRM, мессенджеры и таблиц (Google Sheets).**

Если один из инструментов не обновляется, теряется информация, а значит — появляются ошибки и недовольство родителей.

Важно: у администратора всегда должны быть открыты CRM, 3 мессенджера и таблица платежей. Это три основных инструмента работы.

1. CRM — главный инструмент администратора

CRM — это система, где хранится все: клиенты, оплаты, расписание, задачи.

Через CRM администратор:

- ведет **расписание** и отмечает **посещаемость**;
- вносит **новые заявки (лиды)** и обновляет их статус;
- контролирует **оплаты**;
- ставит **ежедневные задачи**;
- отслеживает **баланс** учеников.

!! Главное правило:

Если информация не внесена в CRM — значит, ее не существует.

2. Мессенджеры — канал связи с родителями

Мессенджеры — это «лицо» «Инжинириум» для родителей.

Все напоминания, отчеты и ответы проходят здесь.

Задачи администратора:

- писать **вежливо и грамотно**;
- отвечать в течение **15 минут** в рабочее время;
- использовать **шаблоны сообщений**, а не придумывать с нуля;
- не писать голосовые и не использовать личные смайлы (😁🔥).

Каждое сообщение — короткое, вежливое, без ошибок.

3. Таблицы (Google Sheets)

Таблицы — это финансовый и организационный учет филиала.

Здесь ведутся оплаты и заявки.

Основные таблицы:

-  Таблица платежей — все оплаты с указанием суммы и способа;
-  Таблица заявок (лидов) — все обращения;
-  Таблица отчетов — фиксация отправленных отчетов по группам;
-  Таблица хозяйственных расходов — фиксация расходов: уборка, срочные расходники, доставка;

!! Важно:

Все записи делаются **в день события** — никаких «потом». Если что-то не внесено, руководитель не увидит реальную картину.

Общение с родителями

Общение с родителями — ключевая часть работы администратора. От того, как быстро, грамотно и спокойно он отвечает, зависит доверие к центру.

Основные принципы общения

1. **Вежливость и уважение** – «Пожалуйста», «Спасибо», «Хорошего дня!» — всегда уместны.
2. **Грамотность** – без ошибок, аббревиатур и разговорных выражений.
3. **Спокойствие** – даже если родитель раздражен — отвечаем ровно и корректно.
4. **От имени команды** – не «я уточню», а «мы направим», «в «Инжинириум» принято...».
5. **По делу и коротко** – сообщение ≤ 4 строк, без лишних слов.
6. **Своевременно** – ответ — в течение **15 минут** в рабочее время.

Основные правила при общении:

1. **В переписке не существует Я.**

Мы всегда пишем в третьем лице, то есть **Мы**. Мы - это весь «Инжинириум».

Соответственно мы пишем:

- Благодарим!
- Мы уточним и напишем вам.
- Мы проверим и отпишемся.
- И прочее.

2. **Не пишем обращение на Вы с большой буквы.**

Это устаревшее правило. Примеры:

- Подскажите, **вам** было бы удобно подойти завтра в 17:00 вместо 15:00?
- Мы подготовим для **вас** документы.
- Мы уточним и направим **вам** информацию.

3. **Соблюдаем 100% грамотность.**

Мы образовательный центр и не можем позволить себе писать с ошибками.

Особенно внимательно относимся к пунктуации. Не забываем про запятые перед союзами в предложениях и точки в конце предложений!

Если не уверены в правильности написания слова - проверяем в интернете либо подбираем синоним.

4. **Проверяем сообщения на правильность перед отправкой.**

Это касается как грамотности, так и корректности имени, времени занятия и направления. Нужно иметь 100% уверенность в том, что направляется клиенту.

5. **Сообщения в мессенджерах не должны быть без ответа больше 15 минут.**

Это допустимо, если в это время происходит общение с другим клиентом либо вы заняты другой срочной задачей, которую нельзя прервать.

6. **Не молчим, если мы не знаем, что ответить на вопрос клиента.**

Пишем, что сейчас уточним информацию и вернемся с ответом в ближайшее время. После чего пишем старшему администратору или, если у старшего администратора выходной, коллегам в общий чат в Telegram с вопросом, получаем ответ и возвращаемся к клиенту.

7. **До 11:00 - Доброе утро, Имя!**

8. **До 17:00 - Добрый день, Имя!**

9. **После 17:00 - Добрый вечер, Имя!**

Форматы общения

1. **Мессенджеры — основной канал**

- индивидуальные сообщения родителям;
- напоминания о занятиях, отработках, оплатах, пробных уроках;
- отчеты после занятий.

!! Время ответа на СМС - не более 15 минут.

На сообщения, которые пришли после 20:00 можно ответить утром следующего дня.

Также в мессенджерах мы делаем рассылки об акциях, новостей, мастер-классах. Текст рассылки и всю информацию подготавливает руководитель.

2. **Телефон**

- используется для уточнения деталей или решения срочных вопросов;
- после звонка — кратко зафиксировать результат в CRM и в чате с родителем.

3. **Очное общение в филиале**

- улыбка, спокойный тон, уверенность;
- если вопрос сложный — не спорить, а сказать:
«Я передам информацию руководителю, чтобы уточнить детали».

⚠ Типичные ошибки новичков

- Ответ без приветствия
 - Голосовые сообщения
 - Длинные тексты на 10 строк
 - Отправка поздно вечером
 - Эмодзи 🤔🔥 – допустимы только нейтральные: 😊👍🙌🙏🙄
 - Ответ «да/нет» без контекста - Лучше: «Да, можем. Занятие будет завтра в 17:00».
-

Грамотность

Главное правило – пишем так, чтобы текст можно было без стыда показать руководителю, педагогу или родителю.

1. Коротко и по делу

✗ «Мы вас очень ждём на нашем замечательном занятии, будет интересно!»

✓ «Ждём вас завтра в 16:40 на занятии по робототехнике»

2. Полные предложения

✗ «Пропуск завтра?»

✓ «Правильно понимаем, что завтра Иван не придет?»

3. Без жаргона и сокращений

✗ «Ща уточню», «ребёнок ок»

✓ «Сейчас уточним у педагога», «все в порядке»

4. Грамотно с точки зрения орфографии и пунктуации

✗ «Выздаравливайте скорее», «Подскажите когда вам будет удобно?»

✓ «Выздоравливайте скорее», «Подскажите, когда вам будет удобно?»

5. Без лишних эмоций

✗ «Отличнооо!! 🥳🔥»

✓ «Отлично, спасибо!»

6. Уважительный тон

✗ «Я же писала вчера!»

✓ «Дублируем информацию на всякий случай»

Оформление сообщений

- Прежде чем отправить сообщение — перечитайте его вслух.
- Если есть сомнение в формулировке — выберите нейтральную, не «теплее», а точнее.
- Лучше переспросить, чем ответить невпопад.
- Можно держать в заметках шаблоны сообщений, чтобы не писать заново.

⚠ Типичные ошибки

- Нет приветствия - выглядит холодно и невежливо
- Без обращения по имени - сообщение обезличено
- Пропущены запятые и точки - сложно читать
- Длинный “простынный” текст - родитель теряет смысл
- Ошибки в именах и фамилиях – потеря доверия

- «Смайлики ради смайлов» – непрофессионально

⚠ Частые ошибки в письменной речи и бренд-оформлении

1. Названия и бренды

Неправильно	Правильно	Пояснение
инжинириум / Инжинириум без уточнения	«Инжинириум МГТУ им. Н. Э. Баумана»	при первом упоминании
МГТУ им Н.Э.Баумана	МГТУ им. Н. Э. Баумана	точки и неразрывные
Инжинириум МГТУ им. Баумана (без «Н. Э.»)	Инжинириум МГТУ им. Н. Э. Баумана	всегда с инициалами

2. Направления и предметы

Неправильно	Правильно	Пояснение
пайтон / питон	Python	всегда на латинице
scratch / скрэтч	Scratch	с заглавной буквой
фигма / фотошоп	Figma, Photoshop	бренды — с большой буквы латиницей
ai / аи	AI	всегда латиницей

Проверка перед публикацией:

1. Текст без орфографических ошибок.
2. Названия курсов и брендов в едином формате.
3. Время, даты и суммы оформлены одинаково.
4. Нет избыточных смайлов, капса, сленга.

Правильность написания терминов и прочего:

- Чат-бот (через дефис)

- Telegram-бот (через дефис + Telegram на английском с большой буквы, так как это имя собственное)
 - 3D-моделирование (только через дефис)
 - 3D-объект
 - 3D-модель и прочее с 3D добавляется дефис
- Само 3D пишется только с английским большой буквой D

Не забываем про запятые перед СОЮЗАМИ:

- что
- когда
- где
- который, которая, которое, которые, в котором, в которой, в которых
- если
- потому что

Слово ПОЖАЛУЙСТА выделяется запятыми

К СОЖАЛЕНИЮ выделяется запятыми

Обращение по имени выделяется запятой - Здравствуйте, Мария!

Имена собственные пишутся только с большой буквы, то есть названия направлений, проектов и прочего.

Шаблоны ответов на возможные негативные ситуации:

 Сценарии и шаблоны

Работа с оплатами и отчетностью

Все оплаты должны быть **приняты, зафиксированы и отражены** в CRM, таблице и кассе без ошибок.

Ни одна сумма не должна «потеряться» или остаться непроведенной.

Главное правило:

Оплата считается принятой только после того, как:

- 1 Оплата отмечена в CRM
- 2 Оплата внесена в таблицу
- 3 Чек пробит

1. Способы оплаты

- **Наличные** – принять деньги, убрать в кассу, пробить чек, внести в CRM и в таблицу (подробнее о таблице см. в разделе – Таблица платежей)
- **Терминал** – пробить чек, внести в CRM и в таблицу
- **Онлайн (ссылка на QR-код)** – проверить сумму в чеке, пробить чек, внести в CRM и в таблицу
- **Перевод на карту** - пробить чек, внести в CRM и в таблицу
- **Расчетный счет** - внести в CRM и в таблицу

2. Как оформить оплату

Пошагово:

1. Принять оплату (наличные, терминал, QR, перевод, расчетный счет).
2. Пробить чек и выдать, если оплата внесена наличными или в терминал.
3. Пробить чек, если оплата внесена по QR или переводом.
4. Внести запись в **таблицу платежей**:
 - дата;
 - фамилия и имя ребенка;
 - сумма;
 - способ;
5. Зайти в **CRM** → найти клиента → вручную внести оплату.
6. Проверить, чтобы баланс обновился (не был отрицательным или нулевым).

3. Контроль и сверка кассы

В конце дня проверить, что **все оплаты за день внесены** в таблицу и CRM. Итог фиксируется в вечернем отчете в Telegram-чате.

4. Пробоитие чеков

- Чек пробивается **в момент оплаты**, независимо от суммы.
- Если чек не пробит по технической причине — зафиксировать оплату и провести на следующий день.
- Бумажные чеки складываются в кассу **по порядку дат**.

!! Запрещено принимать деньги и не пробивать чек.

Терминал

На каждом филиале есть терминал. Через него принимаются оплаты по карте. Один чек выдается клиенту, второй чек **ОБЯЗАТЕЛЬНО** остается у нас.

По итогу каждого дня (когда были оплаты через терминал) нужно собрать чеки и скрепить скрепкой вместе со **СВЕРКОЙ ИТОГОВ**.

Сверка итогов - это итог дня по оплатам через терминал. Чтобы ее получить, нужно зайти в меню терминала, найти пункт - **Служебные операции**. Далее выбрать - **Сверка итогов**. В течение минуты терминал выдаст чек со сверкой итогов, в которой будет указана сумма платежей за день.

В день, когда были оплаты по терминалу, должно по итогу получиться:

- Чек на оплату (от 1 до бесконечности)
- Сверка итогов (как делается сверка итогов на вашем терминале показывается лично мной)

Все это нужно аккуратно сложить в порядке календарных дней в **КАССУ**, чтобы передать руководителю все чеки первого числа нового месяца.

За утерю чека нам может грозить штраф. **ОТНОСИМСЯ К ЧЕКАМ ОЧЕНЬ ВНИМАТЕЛЬНО!** Заранее проверяем, не заканчивается ли чековая лента, вовремя меняем! Если лента закончилась на этапе оплаты, меняем ленту и делаем копию чека!

Онлайн-касса

На филиале в мкр. Губернский используется отдельная онлайн-касса. На остальных филиалах установлены смарт-терминалы.

Филиал Губернский

По онлайн-кассе необходимо проводить все платежи, поступившие в течение дня, независимо от способа оплаты: наличными, картой через терминал, по QR-коду, переводом. Храним только чеки открытия и закрытия смен.

Остальные филиалы (со смарт-терминалами)

По кассе необходимо проводить только оплаты - наличными, по QR-коду и переводом. Оплаты банковской картой повторно пробивать не нужно - они автоматически фиксируются в системе при оплате через терминал. Храним только чеки открытия и закрытия смен.

Если оплата была совершена картой через терминал, автоматически печатаются 3 чека:

1. Первый чек терминала - отдаете клиенту
 2. Второй чек терминала - оставляете себе (его необходимо сохранить)
 3. Третий чек от онлайн-кассы - выбрасываете.
-

Проверка перед уходом

- ✓ Все оплаты внесены в CRM и таблицу
- ✓ Все чеки пробиты
- ✓ Сверка итогов сделана в терминале
- ✓ Сверка итогов сделана в онлайн-кассе
- ✓ Вечерний отчет отправлен

Работа с документами

Документы обеспечивают **законность и прозрачность работы центра**. Каждая оплата и каждое взаимодействие с родителем должно быть подтверждено документально — в бумажном или электронном виде.

!! Главное правило:

Если документ не оформлен, не пробит чек или нет отметки — значит, услуга не считается оказанной.

Основные документы администратора

- **Договор-оферта** – для всех клиентов при первой оплате
- **Согласие на обработку персональных данных** – для всех клиентов при записи на обучение
- **Индивидуальный договор** – по запросу родителя
- **Договор с юр. лицом** – если родитель платит со счета предприятия
- **Чеки** – при каждой оплате
- **Справка для налогового вычета** – по запросу родителя

1. Договор-оферта

Мы работаем по **договору-оферте**, размещенному на сайте:

👉 <https://inginirium.pro/contract>

Что это такое:

Оферта — это **публичный договор**, который действует для всех клиентов.

Родитель не подписывает его вручную — согласие выражается **через оплату услуг**.

В документе прописаны основные условия: порядок обучения, оплаты, возвратов, обязанности сторон.

Обязанность администратора:

- при первой оплате направить родителю ссылку на договор;
- убедиться, что родитель получил сообщение и понимает, что оплата означает согласие с офертой.

✉ Шаблон сообщения:

Добрый день!

Уточняем, что занятия проходят на условиях договора-оферты.

Он размещён на сайте: 👉 <https://inginirium.pro/contract>

Это стандартный документ с основными правилами и порядком оказания услуг.

Если вам нужен индивидуальный договор – сообщите, мы подготовим его в течение 2 рабочих дней.

2. Индивидуальный договор (по запросу)

Если требуется подготовить индивидуальный договор оказания услуг, необходимо запросить:

- ФИО родителя (законного представителя)
- ФИО ученика и дату рождения (они должны уже быть на моменте обработки заявки)
- Серия и номер паспорта родителя (законного представителя)
- Дата выдачи паспорта родителя (законного представителя)
- Кем выдан паспорт родителя (законного представителя)
- Адрес регистрации родителя (законного представителя)

Все эти данные вносят в шаблон администратором, печатается в ДВУХ экземплярах (один клиенту, второй - нам), ставится подпись и печать (это делает руководитель, для этого договор ставим задачу в CRM на старшего администратора в карточке клиента). Далее отдаем клиенту на подпись.

Шаблон: [Шаблон договора](#)

Не забываем проверить в договоре:

- Дату договора (дата присваивается согласно дате первого платного занятия (также допустимо, чтобы дата договора = дате внесения первого платежа). Например, ребенок мог быть на пробном (бесплатном) уроке 5 мая, но приступил к полноценному (платному) обучению 10 мая, значит дата договора - 10 мая - это день, когда мы взяли на себя ответственность перед клиентом)
- Номер договора (присваивается согласно дате. Например, если договор от 10 мая, то номер договора - 10/05. За один день может быть несколько договоров с одинаковым номером у разных клиентов)
- Курс
- Адрес прохождения обучения
- Срок договора - закладываем год (12 месяцев от старта обучения)
- Сумма договора - в договоре прописывается сумма за ВЕСЬ период обучения. То есть - если скидок у клиента нет, то сумма - 42000 рублей. Если была скидка (например 10%) на первый месяц обучения, то делаем так:
4 урока по 1080 рублей + 31 урок по 1200 рублей = 4320 рублей + 37200 рублей = 41520 рублей

!! Индивидуальный договор оформляется **только по запросу**, стандартно все работают по ofercie.

3. Договор с юридическим лицом

Иногда родители оплачивают занятия **через организацию (счет предприятия)**.

Порядок действий:

1. Сообщить руководителю филиала.
2. Получить реквизиты компании:
 - полное наименование,
 - ИНН, КПП, ОГРН,
 - юридический адрес,
 - банковские реквизиты.

3. Руководитель готовит и подписывает договор с юр. лицом.
4. После этого администратор принимает только безналичные платежи от этой организации через выставление счета, счет выставляет руководитель, для этого нужно поставить задачу в карточке клиента на руководителя.

5. Справка для налогового вычета

Родитель может запросить справку для налогового вычета (3-НДФЛ).

Алгоритм:

1. Создай задачу в CRM на старшего администратора:
Подготовить справку для налогового вычета за 202_ год.
2. Запроси у родителя данные:

Данные ребенка (получателя услуг):

- ФИО,
- дата рождения,
- свидетельство о рождении (номер, дата выдачи),
- ИНН или паспорт (если есть).

Данные родителя (плательщика):

- ФИО,
- дата рождения,
- ИНН,
- паспорт (серия, номер, дата выдачи).

После этого руководитель оформляет и передает справку в течение 3 рабочих дней.

Типичные ошибки новичков

- **Не отправлена ссылка на оферту** – родитель не ознакомлен с условиями
- **Предложен бумажный договор без запроса** – лишняя бумажная работа
- **Не выдан чек** – нарушение закона
- **Данные в договоре и CRM не совпадают** – ошибка при отчетности

Работа с отработками, паузами и завершением обучения

Необходимо следить, чтобы каждый пропуск, пауза и завершение обучения были корректно зафиксированы в CRM и согласованы с родителем. Это важно для точного учёта, справедливого начисления оплаты и поддержания доверия родителей.

Главное правило:

Пропуск или изменение занятий всегда должны быть отражены в CRM, согласованы с родителем и подтверждены сообщением.

1. Отработки

Отработка — это возможность восполнить пропущенное занятие, чтобы ребенок не отстал от программы.

Проводится **индивидуально** или **в другой группе, по согласованию с педагогом**.

Алгоритм действий администратора:

1. Проверить отсутствие ребенка в CRM (снять галочку в уроке).
2. Предложить варианты отработки.
3. Зафиксировать в CRM дату и группу отработки;

Шаблон сообщения:

Добрый день, Имя родителя!

Сегодня [Имя ученика] пропустил тему «Название темы» по направлению «Направление».

Чтобы в программе не осталось пробелов, эту тему необходимо отработать.

Варианты графика:

- Вторник в 10:00
- Среда в 12:00

Напишите, пожалуйста, какое время вам удобно, чтобы мы зафиксировали запись.

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

2. Пауза в обучении

Пауза (приостановка) ставится, если ребенок временно не посещает занятия: болезнь, каникулы, переезд и т.д.

Алгоритм:

1. Уточнить у родителя причину и срок паузы.
2. В CRM изменить статус: **«Приостановка»**, указать даты.
3. Добавить задачу: «Связаться за 3 дня до окончания паузы — уточнить возвращение».
4. В таблице посещаемости указать: «Пауза с __ по __».

5. При необходимости оформить заявление (если пауза длительная).

Пример сообщения:

Добрый день!

Записали паузу по занятиям с [дата].

За несколько дней до окончания мы напомним, чтобы подтвердить возвращение в группу.

3. Завершение обучения

Если семья решила прекратить занятия:

1. Уточнить причину (спокойно, без давления).
2. Сообщить о ситуации старшему администратору.
3. В CRM:
 - статус → **«Не завершил»**;
 - указать дату и комментарий.

Шаблон сообщения:

Добрый день!

Спасибо, что были с нами в этом учебном году!

Если решите вернуться, мы подберем удобное время и продолжим обучение с того же уровня.

Будем рады видеть вас снова в «Инжинириум»!

Типичные ошибки новичков

- **Не зафиксировали пропуск** – педагог не знает, кого ждать
- **Пауза не отмечена в CRM** – клиент «зависает» как активный
- **Не добавлена отработка** – потерян урок и искажается баланс

Хозяйственные и внештатные ситуации

Хозяйственные вопросы

1. Чистота

Порядок должен быть всегда: чистый пол, отсутствие крошек и пыли на столах и грязи на стенах. Видим грязь - вытираем. Кто-то натоптал - вытираем. Глобальную уборку делает уборщица, на стороне администратора - поддержание чистоты.

2. Уборка

Уборка на филиале - 3 раза в неделю поддерживающая и 1 раз в месяц – генеральная. Нужно самостоятельно договариваться с уборщицей, если график не согласован на постоянной основе. Расход вносится в таблицу хозяйственных вопросов.

3. Вода

Заказываем воду, когда остается примерно 20% от последней бутылки. Заказываем минимум 2 бутылки. Оплату указываем наличными. Оплачиваем из кассы, вносим в таблицу расходов.

4. Салфетки, стаканы, туалетная бумага, влажные салфетки, бумага, бахилы

Когда что-то заканчивается, нужно поставить задачу в CRM на руководителя - Например, Заказать бахилы. ГДР - то есть, что нужно и куда.

5. Кондиционер

В летний период охлаждаем помещение до занятия и после. Во время урока стараемся выключать, особенно, если ребенок сидит прямо под ним.

6. Проветривание

Проветриваем помещение минимум 1 раз в день.

7. Мусор

Не оставляем мусор на ночь! Помним, что в нашем мире существуют тараканы! Не

надо их заманивать! Выносим мусор в конце рабочего дня!

8. Парты

В течение дня смотрим, чтобы столы стояли ровно. Поправляем между занятиями, если педагог не может этого сделать.

9. Конец рабочего дня

Убедиться, что все ок:

- Столы и стулья стоят ровно
- Мусора нет
- Ничего нигде не валяется

Далее ставим помещение на охрану и закрываем дверь. Нужно убедиться, что охрана сработала на включение (звук и красный индикатор).

Внештатные ситуации

1. Педагог опаздывает

Если педагога нет на рабочем месте за 10 минут до урока, нужно ему позвонить. Если он не выходит на связь, нужно написать в общий рабочий чат в WhatsApp.

2. Если педагог вовремя не скинул вам отчеты

Напомнить еще раз. Если нет реакции, написать в общий рабочий чат в WhatsApp.

3. Терминал не работает

Перезагрузить и попробовать принять оплату еще раз. Предложить внести оплату по QR-коду либо наличными, чтобы не задерживать клиента. Потом уже разбираться с терминалом.

4. Охрана не ставится

Проверить, закрыты ли все окна и дверь. Закрыть, подождать пару секунд и попробовать еще раз.

5. Закончилась вода

Купить бутылку воды в магазине и внести в таблицу расходов. Тут же заказать воду в службе доставки воды. Вода должна быть заказана заранее!

6. Закончились стаканчики, туалетная бумага, салфетки и прочее

Купить и внести в таблицу расходов. А также поставить задачу в CRM, что необходимо что-то купить. Бытовые расходники должны появляться на филиале до того, как они закончились!

7. Если ребенок просит позвонить родителю

Позвонить родителю, все номера телефонов есть в CRM. Передать трубку ребенку.

8. Ребенку стало плохо

Посадить отдельно (на диван), предложить воды, салфетки (все, что может быть нужным в ситуации). Тут же позвонить родителям!

Если ребенок без сознания, позвонить в скорую помощь и тут же позвонить родителю и руководителю!

9. Если за ребенком не пришли родители

Позвонить родителю. Если не отвечает, написать СМС. Если нет реакции более 10 минут, позвонить руководителю. Детей, которых приводят и забирают родители, одних не отпускаем!

10. Если у ребенка истерика

Если педагог не справляется, попробовать подключиться, чтобы успокоить. Если все совсем плохо, позвонить родителю.

11. Если зашел посторонний и представляет собой угрозу

Нажать на кнопку вызова охраны. Кнопки приклеены к каждому столу администратора (черного или белого цвета). Также кнопка есть у рабочего места преподавателя. Группа приедет в течение 4 минут.

12. Если нет сдачи

Предложить перевести сдачу на карту. Написать руководителю, что нужно отправить сдачу: номер, сумма, банк.

13. Если выключился свет

Посмотреть, отключение света только у нас или во всем здании/районе. Сообщить старшему администратору. Подождать 5-10 минут, сказать педагогу сделать перерыв. Если через 10 минут ничего не изменится, а условий для проведения занятия нет (компьютеры не работают, нет заряда аккумулятора, темно), прозвонить родителей и объяснить ситуацию. С их позволения отпустить детей домой раньше.

14. Родитель пытается закатить скандал

Спокойно выслушать. Предложить пути решения. Если нет понимания, что предлагать, сказать, что сейчас уточните всю информацию и свяжетесь с ответом. Сообщить руководителю подробно всю ситуацию.

15. Ребенок что-то забыл

Написать родителю и сказать, что вещь будет ждать их в сохранности до следующего

занятия. Убрать вещь в сохранное место.

16. **Ребенок забрал чужую вещь**

Убедиться, что это действительно так. Корректно уточнить у родителя, нет ли у них чего-то лишнего. Предложить вернуть на следующем занятии, если нет возможности занести раньше. Спрятать в сохранное место и вернуть владельцу при встрече.

17. **Сломался ноутбук**

Написать руководителю об этом событии.

18. **Нечего делать**

Заходим в раздел лидов - Stand By (удержание). Выбираем себе карточки (10-15) и начинаем с ними работать: пишем, звоним, напоминаем о себе. По итогу отписываемся в коммуникации. Если получили категорический отказ (то есть больше туда нет смысла звонить или писать), ставим задачу на руководителя - **В архив**.

19. **Родитель пришел и не торопится платить, а сегодня день оплаты занятий**

Напомнить, что сегодня оплата. Принять оплату.

Действия при пожаре, эвакуации, ЧП

1. Сохраняем спокойствие.
2. Организуем выход детей из помещения.
3. Проверяем, что все покинули здание.
4. Сообщаем в экстренные службы (101 или 112).
5. Информировуем руководителя филиала.

Контроль порядка

Администратор отвечает за состояние филиала:

- чистоту входной зоны, санузла, классов;
- наличие воды, бахил, салфеток;
- аккуратность ресепшена (никаких личных вещей на виду).

Отчетность и закрытие дня

Перед уходом администратор должен:

- завершить все задачи,
- проверить все чаты в мессенджерах;
- сверить оплаты и кассу,
- отправить вечерний отчет в рабочий чат в Telegram,
- привести филиал в порядок и поставить его на охрану.

Главное правило:

Филиал считается закрытым только после того, как всё внесено, проверено и отправлен отчет.



1. Ежедневный отчёт

Отправляется в **Telegram-чат** в конце рабочего дня.

Отчет включает в себя информацию, какие оплаты были на филиале за сегодня.

Пример отчета:

Оплаты за сегодня ФМП:

Наличные - 0₽

Терминал - 3780₽

Online-перевод - 6840₽

QR-код - 11980₽

В кассе наличных средств на сегодня - 6349₽

Новый ученик - 1

Потеря - 0

Пробный - 2

2. Проверка коммуникаций

Перед уходом:

- Все сообщения родителям должны быть **отправлены**.
- В мессенджерах не должно быть **непрочитанных диалогов**.
- В CRM — **0 просроченных задач и 0 задач в столбце «На сегодня»**.
- Все пробные уроки должны быть отмечены как проведенные / не пришедшие.



Если есть незавершенные вопросы — сообщить в вечернем отчете или старшему администратору.

4. Проверка помещения

Перед закрытием:

1. Проверить чистоту классов, коридора, туалета.
2. Выключить свет, технику, кондиционеры.
3. Проверить закрытие окон и входной двери.
4. Вынести мусор (если нет уборки).

5. Поставить филиал на охрану.

Работа в CRM

CRM — это основная система, через которую ведется **вся учетная и клиентская работа филиалов**:

заявки, расписание, оплаты, посещаемость, задачи, коммуникация.

!! Если что-то **не внесено в CRM** — значит, этого не существует.

Вкладка	Что в ней	Что делает администратор
Задачи	Все текущие и запланированные действия	Выполняет, переносит, и
Уроки	Расписание занятий по дням	Отмечает посещаемость
Лиды	Новые обращения	Создает, обновляет статус на пробное
Клиенты	Действующие ученики	Следит за балансом, статус обновляет информацию

Как выглядит цикл клиента

- Новый лид (заявка)
- ↓
- Связь с родителем
- ↓
- Пробное занятие (необязательно, но чаще всего)
- ↓
- Согласование графика
- ↓
- Запись
- ↓
- Оплата
- ↓
- Статус: Клиент
- ↓
- Регулярные задачи и посещения

Вкладка «Задачи»

Основные типы задач:

Тип	Пример	Что делать
-----	--------	------------

Регулярные	Напомнить о занятии / Пришел?	После выполнения → «Г
Частые	Напомнить о пробном / Пришел на пробное / Впечатления	После выполнения → «В
Нерегулярные	Напомнить о нас / Связаться / Что решили?	После выполнения → со

Задачи проверяются каждый день утром.

Не допускаются просроченные задачи — если непонятно, что делать, добавляем в исполнители руководителя с комментарием.

Вкладка «Уроки»

- Здесь отражается **расписание дня** по группам.
- Каждый урок нужно **провести вручную** — отметить, кто пришёл, а кто нет.
- Через 15–20 минут после начала занятия:
 - снять галочки с отсутствующих;
 - убедиться, что выбран **правильный педагог**;
 - проверить, что **списалась оплата** (если нет — пересчитать вручную).
- Добавить ученика вручную можно, если он пришёл разово (например, на отработку).

 Если урок не проведён, галочка в ячейке **не появится** — это ошибка.

Вкладка «Лиды»

Лид = потенциальный клиент.

Статус	Что значит	Действие
Не разобрано	Только что поступил, не позвонили	Срочно связаться
Ведутся переговоры	Контакт установлен, выбираем время	Записать на пробное
Пробный период	Ученик был/записан на пробное	Ждём впечатления
Подбор графика	Готовы учиться, но ищем время	Ставим задачу на уточн
Stand By (удержание)	Пока не подошли условия	Напомнить о нас позже
Клиент	Оплата прошла, обучение началось	Добавить в группу, наз

!! У каждого лида должна быть **активная задача!**

Пример действий

Ситуация: поступила новая заявка на сайте.

1. В Telegram-чат поступило уведомление.
 2. Пишем: «Беру» → звоним в течение 5 минут.
 3. В CRM создаем новый лид → заполняем все поля: ФИО, дата рождения, телефон, филиал, источник.
 4. Ставим задачи:
 - Напомнить о пробном (за день до урока)
 - Пришел на пробное (в день урока)
 - Впечатления (после урока)
 5. Вносим в таблицу заявок.
 6. После оплаты меняем статус на «Клиент» и добавляем цвет филиала.
-

Типичные ошибки новичков

- **Забыли поставить задачу по лиду** – клиент потеряется
- **Не провели урок в CRM** – не спишется оплата, искажен отчет
- **Поставили статус «Клиент» до оплаты** – нарушится статистика
- **Забыли перенести регулярные задачи** – напоминание не уйдет
- **Не внесли оплату в тот же день** – ошибка в таблице платежей и выручке

Подробное описание работы в CRM

Данные для доступа выдаются перед началом работы. После авторизации открывается рабочая область, в которой основные блоки для работы - это вкладки:

- 1. Задачи
- 2. Уроки
- 3. Лиды

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

Юр. лица

Доступ в CRM

3

69

2

4

Текущие

Я — исполнитель

Я — автор

Просроченные — 100

На сегодня — 19

На завтра — 45

Без срока — 100

Договор на лагерь.

87461

Исполнитель(и): Анастасия Черджиева

Дерябин Митра Сергеевич

05.01.2024

Договор на лагерь.

89419

Исполнитель(и): Анастасия Черджиева

Дерябин Ерофей

05.01.2024

Напомнить про оплату, если не опла...

89500

Исполнитель(и): Анастасия Черджиева, Светлана Коржавина

Мокрицкий Данил

06.01.2024

Отправить отчет и ДЗ.

92503

Исполнитель(и): Анастасия Черджиева

Яворский Александр

22.06.2024

Напомнить о занятии.

98329

Исполнитель(и): Светлана Коржавина

Юсупова Мария

02.07.2024

Напомнить о занятии.

70425

Исполнитель(и): Диана Басирова

Марков Даниил Антонович

02.07.2024

Напомнить о занятии.

89182

Исполнитель(и): Диана Басирова

Трефилов Максим Николаевич

02.07.2024

Пришел?

98807

Исполнитель(и): Светлана Коржавина

Улюшев Александр

02.07.2024

Расклад на ср и чт

100275

Исполнитель(и): Диана Басирова

02.07.2024

Напомнить о занятии.

110428

Исполнитель(и): Диана Басирова

Степанец Эвелина

02.07.2024

Пришел?

70426

Исполнитель(и): Диана Басирова

Марков Даниил Антонович

GMP_04WEDO_дошкол_22/24

03.07.2024

Напомнить о занятии.

77679

Исполнитель(и): Диана Басирова

Адонин Евгений Антонович

GMP_04SCRATCH_22/23

03.07.2024

Напомнить о занятии.

86103

Исполнитель(и): Диана Басирова

Муртазин Михаил

03.07.2024

Пришел?

89183

Исполнитель(и): Диана Басирова

Трефилов Максим Николаевич

03.07.2024

Напомнить о занятии.

91945

Исполнитель(и): Диана Басирова

03.07.2024

резерв осень с#

Исполнитель(и): Диана Басирова

Стежка Анна Николаевна

Если откроется филиал на

Исполнитель(и): Диана Басирова

Миринец Виктория

резерв осень синьор

Исполнитель(и): Диана Басирова

Скибицкий Алексей Дмитри

Сообщить, как появятся н

Исполнитель(и): Диана Басирова

Лихманова Маргарита

Резерв :: ЮНИТИ

Исполнитель(и): Диана Басирова

Сумароков Максим

Задачи

В первую очередь работаем в разделе: **На сегодня.**
Число рядом - это количество задач на сегодня. (Например, 36)

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

1173

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

Юр. лица

Доступ в CRM

Текущие

Я — исполнитель

Я — автор

Применён фильтр — Исполнитель: Сидоренко София

сохранить

Просроченные — 24

На сегодня — 36

На завтра — 51

Ну что?

110659

Исполнитель(и): Сидоренко София

Лебедев Богдан

20.05.2024

Летом будут заниматься?

111703

Исполнитель(и): Сидоренко София

Поволоцкий Леонид

12.05.2024

Что по лету?

111896

Исполнитель(и): Сидоренко София

Кузьменко Николай

15.05.2024

Напомнить о нас если будет группа ...

116438

Исполнитель(и): Сидоренко София

Высоцкий Владимир

16.05.2024

Напомнить о нас, спросить как здор...

118598

Исполнитель(и): Сидоренко София

Напомнить о занятии.

72456

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоев Сослан

05.07.2024

Напомнить о занятии.

72663

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоева Елизавета

05.07.2024

Напомнить о занятии.

83239

Исполнитель(и): Сидоренко София

Тимченко Илья

05.07.2024

Напомнить о занятии.

86452

Исполнитель(и): Сидоренко София

Варава Владимир

05.07.2024

Напомнить о занятии.

90613

Исполнитель(и): Сидоренко София

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоев Сослан

06.07.2024

Напомнить о занятии.

Исполнитель(и): Сидоренко София

Гринь Анна

06.07.2024

Пришла?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоева Елизавета

06.07.2024

Напомнить о занятии по 3D.

Исполнитель(и): Сидоренко София

Семенов Александр Артёмович

06.07.2024

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

У каждой задачи есть исполнитель. Каждый выполняет те задачи, за которыми назначен исполнителем.

Если в задаче в числе исполнителей есть старший администратор или руководитель, нужно убрать себя из исполнителей по итогу выполнения своей роли в задаче, но при этом оставить саму задачу в том же состоянии, чтобы другие исполнители либо проверили результат работы либо выполнили свою часть работы по задаче.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

1173

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

5

Юр. лица

Доступ в CRM

Исполнитель: Сидоренко София

сохранить

Текущие

Я — исполнитель

Я — автор

Просроченные — 24

Ну что?110659

Исполнитель(и): Сидоренко София

Лебедев Богдан

20.05.2024

Летом будут заниматься?111703

Исполнитель(и): Сидоренко София

Поволоцкий Леонид

12.05.2024

Что по лету?111896

Исполнитель(и): Сидоренко София

Кузьменко Николай

15.05.2024

Напомнить о нас если будет группа ...116438

Исполнитель(и): Сидоренко София

Высоцкий Владимир

16.05.2024

Напомнить о нас, спросить как здор...118598

Исполнитель(и): Сидоренко София

На сегодня — 36

Напомнить о занятии.72456

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоев Сослан

05.07.2024

Напомнить о занятии.72663

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоева Елизавета

05.07.2024

Напомнить о занятии.83239

Исполнитель(и): Сидоренко София

Тимченко Илья

05.07.2024

Напомнить о занятии.86452

Исполнитель(и): Сидоренко София

Варава Владимир

05.07.2024

Напомнить о занятии.90613

Исполнитель(и): Сидоренко София

На завтра — 51

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоев Сослан

06.07.2024

Напомнить о занятии.

Исполнитель(и): Сидоренко София

Гринь Анна

06.07.2024

Пришла?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Такоева Елизавета

06.07.2024

Напомнить о занятии по 3D.

Исполнитель(и): Сидоренко София

Семенов Александр Артёмович

06.07.2024

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Также нужно следить за тем, что происходит в просроченных задачах. Просроченных задач базово быть не должно. Если есть задача, с которой непонятно, что делать, нужно добавить исполнителем старшего администратора, вписав уточнение, что именно непонятно.

инжинириум

+

🔧

✉

📱

🔔

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

1173

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

5

Юр. лица

Доступ в CRM

☰

☰

+ Добавить

✎ Править

✓ Выполнить

🗄 В архив

⋮ Другое

Применён фильтр — Исполнитель: Сидоренко София ✕ [сохранить](#)

Текущие

Я — исполнитель

Я — автор

Просроченные — 24

На сегодня — 36

На завтра — 51

Ну что?110659

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Лебедев Богдан

📅 20.05.2024

Летом будут заниматься?111703

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Поволоцкий Леонид

📅 12.05.2024

Что по лету?111896

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Кузьменко Николай

📅 15.05.2024

Напомнить о нас если будет группа ...116438

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Высоцкий Владимир

📅 16.05.2024

Напомнить о нас, спросить как здор...118598

Исполнитель(и): Сидоренко София

Напомнить о занятии.72456

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоев Сослан

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.72663

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоева Елизавета

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.83239

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Тимченко Илья

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.86452

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Варава Владимир

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.90613

Исполнитель(и): Сидоренко София

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоев Сослан

📅 06.07.2024

Напомнить о занятии.

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Гринь Анна

📅 06.07.2024

Пришла?

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоева Елизавета

📅 06.07.2024

Напомнить о занятии по 3D.

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Семенов Александр Артёмович

📅 06.07.2024

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Также есть раздел задач - Без срока. Это такие же задач, но в них не обозначен срок исполнения. Сюда можно внести задачи с очень долгим неопределенным сроком. Например, если клиент ждет нашего открытия в каком-то новом районе или если клиент ждет направление, которого у нас сейчас нет.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

1173

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

5

Юр. лица

Доступ в CRM

и

+ Добавить

✎ Править

✓ Выполнить

🗄 В архив

⋮ Другое ▾

Применён фильтр — Исполнитель: Сидоренко София ✕ [сохранить](#)

ТекущиеЯ — исполнительЯ — автор

Просроченные — 24

На сегодня — 36

На завтра — 51

Ну что?110659

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Лебедев Богдан

📅 20.05.2024

Летом будут заниматься?111703

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Поволоцкий Леонид

📅 12.05.2024

Что по лету?111896

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Кузьменко Николай

📅 15.05.2024

Напомнить о нас если будет группа ...116438

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Высоцкий Владимир

📅 16.05.2024

Напомнить о нас, спросить как здор...118598

Исполнитель(и): Сидоренко София

Напомнить о занятии.72456

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоев Сослан

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.72663

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоева Елизавета

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.83239

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Тимченко Илья

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.86452

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Варава Владимир

📅 05.07.2024

Напомнить о занятии.90613

Исполнитель(и): Сидоренко София

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоев Сослан

📅 06.07.2024

Напомнить о занятии.

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Гринь Анна

📅 06.07.2024

Пришла?

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоева Елизавета

📅 06.07.2024

Напомнить о занятии по 3D.

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Семенов Александр Артёмович

📅 06.07.2024

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко София

Для выполнения задачи нужно нажать на ФИО клиента, чтобы провалиться в карточку клиента.

Аналитика

Уроки

Задачи

1173

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

5

Юр. лица

Доступ в CRM

⌵

☰

+ Добавить

✎ Править

✓ Выполнить

🗑 В архив

⋮ Другое

Применён фильтр — Исполнитель: Сидоренко София ✕ [сохранить](#)

Текущие

Я — исполнитель

Я — автор

Просроченные — 24

Ну что?110659

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Лебедев Богдан

📅 20.05.2024

☐

Летом будут заниматься?111703

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Поволоцкий Леонид

📅 12.05.2024

☐

Что по лету?111896

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Кузьменко Николай

📅 15.05.2024

☐

Напомнить о нас если будет гру...116438

Исполнитель(и): Сидоренко София

☐

На сегодня — 36

Напомнить о занятии.72456

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоев Сослан

📅 05.07.2024

☐

Напомнить о занятии.72663

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Такоева Елизавета

📅 05.07.2024

☐

Напомнить о занятии.83239

Исполнитель(и): Сидоренко София

👤 Тимченко Илья

📅 05.07.2024

☐

Напомнить о занятии.86452

Исполнитель(и): Сидоренко София

☐

На завтра — 51

Пришел?

Исполнитель(и): Сидоренко С

👤 Такоев Сослан

📅 06.07.2024

Напомнить о занятии.

Исполнитель(и): Сидоренко С

👤 Гринь Анна

📅 06.07.2024

Пришла?

Исполнитель(и): Сидоренко С

👤 Такоева Елизавета

📅 06.07.2024

Напомнить о занятии по 3D

Исполнитель(и): Сидоренко С

Карточка клиента:

Аналитика

Уроки

Задачи

1173

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

5

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться

Править

В архив

Отчеты

Такоев Сослан

01.01.2015 (9 лет +6мес)
Мужчина

клиентактивенкрасный

Партнёры

Сидоренко Со...

ФМР

Виджет посещений

±360 дней

Фильтр

✖C6 15.07	✔C6 22.07	✔C6 22.07	✔C6 29.07	✔C6 29.07	✖C6 05.08	✖C6 12.08	✖C6 19.08	✔C6 26.08	✔C6 26.08	✖C6 02.09	✖C6 09.09	✔C6 16.09
☹C6 16.09	✔C6 16.09	☹C6 23.09	☹C6 30.09	☹C6 07.10	✔C6 14.10	✔C6 21.10	✔C6 28.10	☹C6 04.11	✔C6 11.11	✔C6 18.11	✔C6 25.11	✔C6 02.12
☹C6 09.12	✔C6 16.12	☹C6 23.12	☹C6 30.12	☹C6 06.01	✔C6 13.01	☹C6 20.01	☹C6 27.01	✔C6 03.02	✔C6 10.02	✖C6 17.02	✔C6 24.02	✖C6 02.03
☹C6 09.03	✔C6 16.03	✖C6 23.03	☹C6 30.03	✔C6 06.04	☹C6 13.04	✔C6 20.04	✔C6 27.04	✔C6 04.05	☹C6 11.05	✔C6 18.05	✔C6 25.05	☹C6 01.06
✔C6 08.06	☹C6 15.06	✖C6 22.06	✖C6 29.06	сейчас	☹C6 06.07	☹C6 13.07	☹C6 20.07	☹C6 27.07	☹C6 03.08	☹C6 10.08	☹C6 17.08	

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

В карточке клиента переходим в раздел - Задачи.

Юр. лица
Доступ в CRM

← Вернуться
Править
В архив
Отчеты

06.01	13.01	20.01	27.01	03.02	10.02	17.02	24.02	02.03	09.03	16.03	23.03	30.03	06.04	13.04
✓ С6 20.04	✓ С6 27.04	✓ С6 04.05	⚠ С6 11.05	✓ С6 18.05	✓ С6 25.05	⚠ С6 01.06	✓ С6 08.06	⚠ С6 15.06	✓ С6 22.06	✓ С6 29.06	сейчас	⚠ С6 06.07	⚠ С6 13.07	⚠ С6 20.07
⚠ С6 27.07	⚠ С6 03.08	⚠ С6 10.08	⚠ С6 17.08											

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

127
103
Задачи 17
0
11

Добавить задачу

Открытые

Анастасия Черджиева добавил задачу #72457
08.10.2022 13:57

Пришел? [до 06.07.2024]

Исполнитель: Сидоренко София

Править Выполнить

Анастасия Черджиева добавил задачу #72456
08.10.2022 13:57

Напомнить о занятии. [до 05.07.2024]

Исполнитель: Сидоренко София

Править Выполнить

Выполненные

Анастасия Черджиева добавил задачу #122738
24.05.2024 11:46

Есть задачи, которые нужно ВЫПОЛНИТЬ

Есть задачи, которые нужно ПРАВИТЬ

Существуют несколько видов задач по типу :

- Регулярные (Править после выполнения)
- Частые (Выполнить после выполнения)
- Нерегулярные (Выполнить, создав новые задачи после коммуникации)

Регулярные задачи:

1. Задача: Напомнить о занятии. (Править после выполнения)

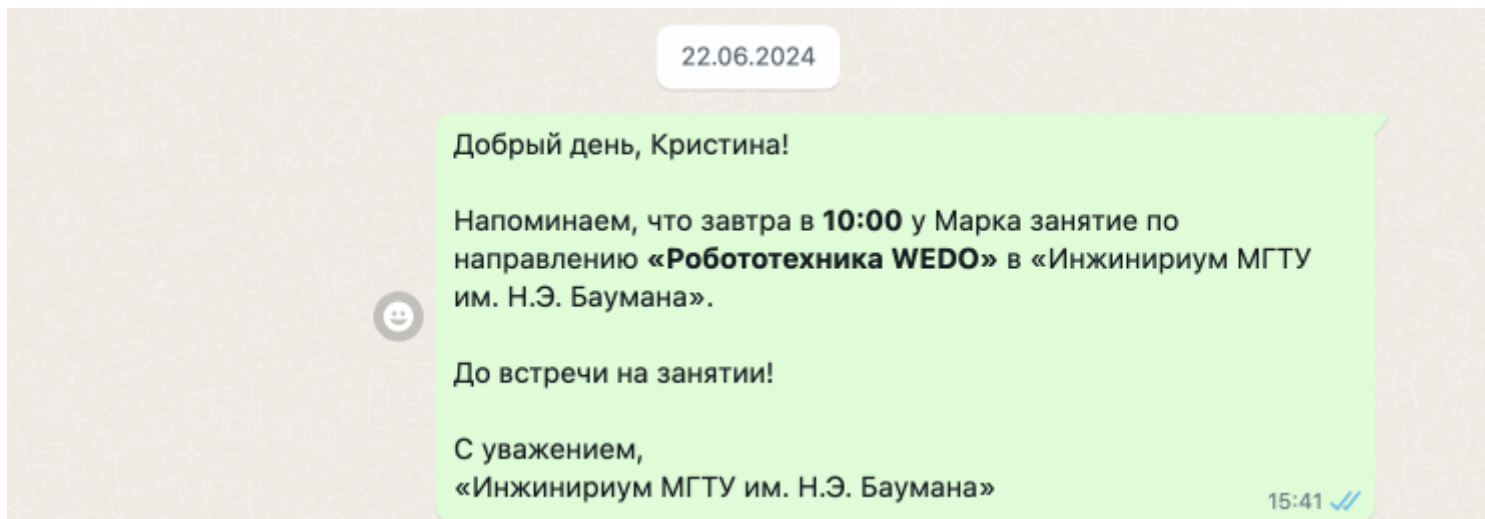
Напомнить о занятии необходимо за сутки до урока. Напоминание направляется в согласованный с родителем мессенджер еженедельно по направлению - копируется напоминание, которое было направлено на прошлой неделе и направляется вновь. Напоминания рассылаются **до 14:00**.

ВНИМАТЕЛЬНО СЛЕДИМ ЗА ПРИВЕТСТВИЕМ!

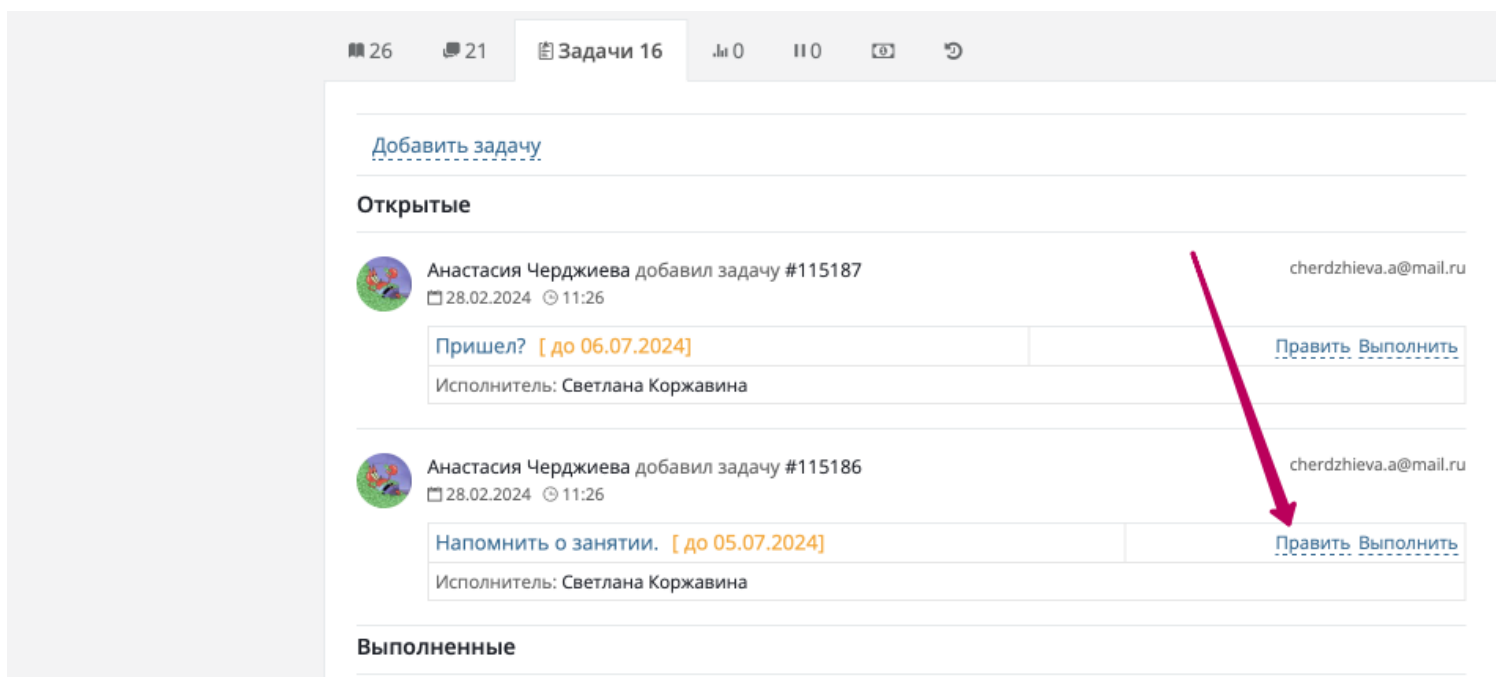
До 17:00 - Добрый день, Имя!

После 17:00 - Добрый вечер, Имя!

Пример:



После того, как напоминание отправлено задачу в CRM нужно ПЕРЕНЕСТИ (то есть ПРАВИТЬ) на следующую неделю. То есть после отправки напоминания мы нажимаем - Править и ставим задачу на следующую неделю на аналогичный день, так как ровно через неделю нам нужно будет опять напомнить этому клиенту о занятии. Это относится ко всем клиентам!



Нажимаем - Править и в новом открывшемся окне выбираем дату аналогичного дня следующей недели. То есть, если ученик приходит к нам каждый четверг, то мы напоминаем ему о предстоящем занятии каждую среду.

Задача #115186 — Открыта

Напомнить о занятии.

Кто и когда будет выполнять?

Исполнитель

Светлана Коржавина ✕

Когда исполнить



05.07.2024



00:00

Привязать к задаче клиента, группу или юр. лицо?

Клиент(ы)

Чакин Никита Игоревич ✕ Введите для поиска

Группа

Выберите

Компания

Выберите

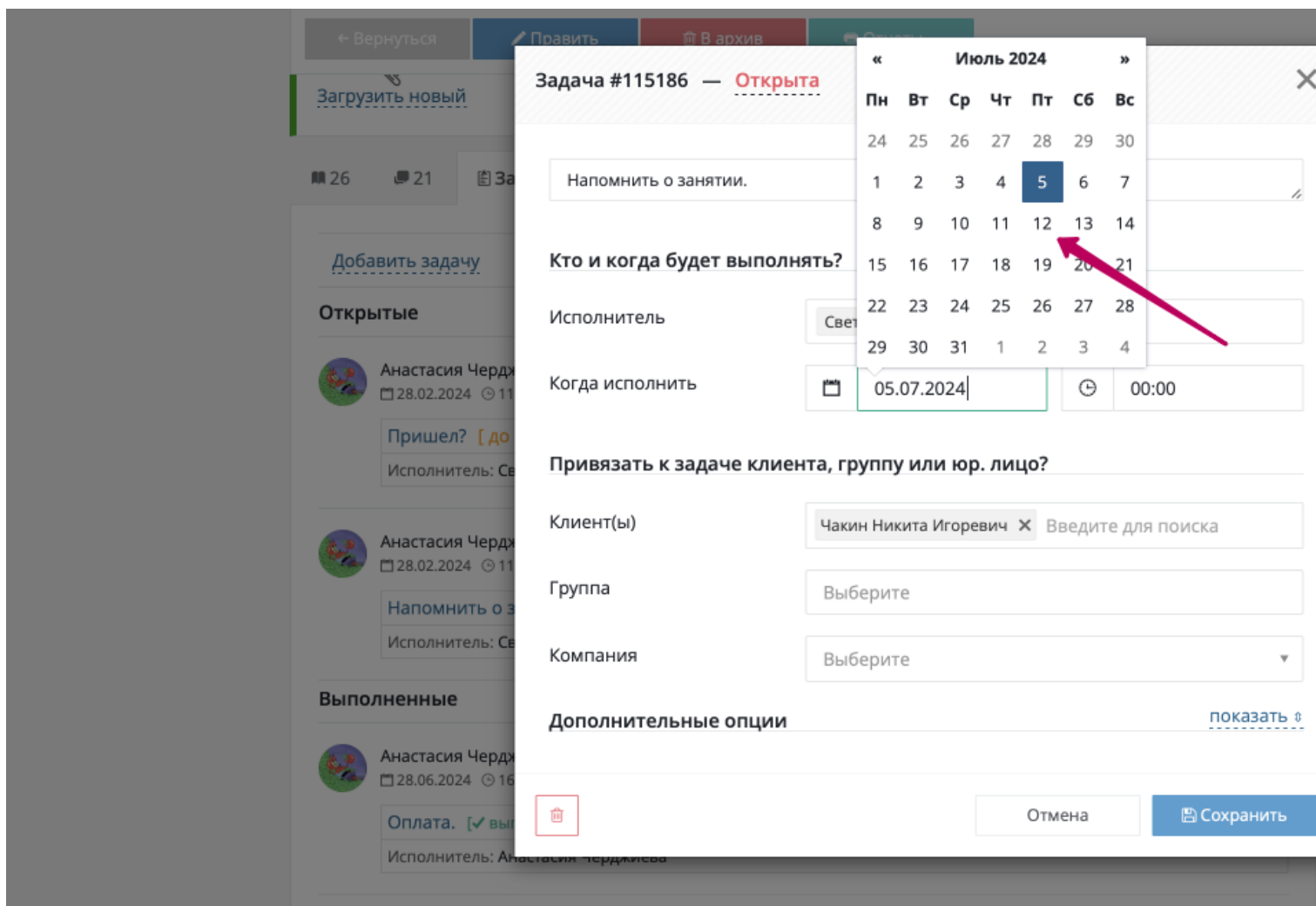
Дополнительные опции

[показать](#)



Отмена

Сохранить



2. Задача: Пришел? (Править после выполнения)

Задача необходима для того, чтобы убедиться, что ребенок пришел на занятие. То есть после того, как мы увидели, что ребенок на занятии, мы аналогично с задачей о напоминании ПЕРЕНОСИМ задачу на аналогичный день следующей недели, так как ровно через неделю этот ребенок вновь придет согласно расписанию на занятие!

Частые задачи:

1. Напомнить о пробном занятии. (Выполнить после выполнения)
2. Пришел на пробное занятие? (Выполнить после выполнения)
3. Впечатления. (Выполнить после выполнения)

Подробнее о них см. в разделе - **Новое обращение.**

4. Напомнить про отработку. (Выполнить после выполнения)
5. Пришел на отработку? (Выполнить после выполнения)

Подробнее о них см. в разделе - **Отработки.**

Нерегулярные задачи:

1. Напомнить о нас. (Выполнить, создав новые задачи после коммуникации)
2. График. (Выполнить, создав новые задачи после коммуникации)

3. Что решили? (Выполнить, создав новые задачи после коммуникации)
И прочее.

Сюда входят любые задачи вне стандартных, которые необходимы для коммуникации с клиентами. Например, мы договорились, что клиент позвонит нам в пятницу. В таком случае мы ставим задачу на самих себя на пятницу - Позвонил?, чтобы в пятницу вспомнить о нашей договоренности. Либо мы пообещали уточнить в субботу о чем-то, значит ставим на самих себя задачу на субботу по типу - Связаться и уточнить, либо любая другая, но понятная, формулировка. Даже если сейчас октябрь, а клиент просит напомнить ему о нас летом, ставим задачу на июнь - Напомнить о нас.

Это инструмент для общего удобства, чтобы ничего потерялось и всегда было напоминание о любых действиях.

Уроки

Во вкладке уроки находится расписание каждого дня. Можно листать как назад, так и вперед, чтобы посмотреть, что было и что будет.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

Юр. лица

Доступ в CRM

+ Добавить

Отчеты

Другое

Западный Чапаева 69

Прикуба... ГМР

Фестива... ФМР

Карасун... ГДР

30 июня 2024 г.

воскресенье

8:00			
9:00			
10:00		✓ 10:00 - 11:30 ♀ Фестивальный / ФМ ФМР_07WEDO_дошкольники_24 ♂ Киселев Михаил Юрьевич	
11:00			✓ 11:30 - 13:00 ♀ Карасунский / ГДР ♂ ГДР_073D_23/24 ♂ Розовик Георгий
12:00		✓ 11:30 - 13:00 ♀ Фестивальный / ФМ ♂ ФМР_07WEDO_22/23 ♂ Киселев Михаил Юрьевич	
13:00	✓ 13:00 - 14:30 ♀ Прикубанский / ГМ ♂ ГМР_07ARDUINO_23/24 ♂ Радченко Виталий Юрьевич	✓ 13:00 - 14:30 ♀ Фестивальный / ФМ ♂ ФМР_07PM_24/25 ♂ Киселев Михаил Юрьевич	✓ 13:00 - 14:30 ♀ Карасунский / ГДР ♂ ГДР_07.23D_23/24 ♂ Розовик Георгий
14:00			
15:00	✓ 15:00 - 16:30 ♀ Прикубанский / ГМ ♂ ГМР_073D_23/24 ♂ Радченко Виталий Юрьевич	✓ 14:30 - 16:00 ♀ Фестивальный / ФМ ♂ ФМР_07/20КГ_23/24 ♂ Киселев Михаил Юрьевич	✓ 14:30 - 16:00 ♀ Карасунский / ГДР ♂ ГДР_07WEDO2.0_23/24 ♂ Мансвотова Алиса
16:00		✓ 16:00 - 17:30 ♀ Фестивальный / ФМ ♂ (пусто) ♂ Киселев Михаил Юрьевич	✓ 16:00 - 17:30 ♀ Карасунский / ГДР ♂ ГДР_07С#_23/24 ♂ Котельников Александр
	✓ 16:30 - 18:00 ♀ Прикубанский / ГМ		

У каждого филиала - свой цвет:

- Филиал в МКР Губернский - оранжевый цвет
- Филиал в МКР Фестивальный - красный цвет
- Филиал в МКР Гидростроителей - зеленый цвет

Чтобы посмотреть, кто должен быть на определенном занятии, нужно нажать на урок в расписании. Откроется список участников группы на нужную дату.

Чтобы провести урок, нужно убрать галочки с тех, кого на занятии нет и оставить галочки на тех учениках, которые присутствуют на уроке.

Может быть уважительная причина пропуска, в таком случае оплата не списывается. Также может быть неуважительная причина, в случае которой оплата за занятие списывается в полном объеме.

Подробнее про причины см. в разделе - Отработки.

Также в уроке необходимо присвоить преподавателя, который ведет этот урок.

Уроки

Задачи

3

69

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

2

Финансы

Педагоги

Информер

4

Юр. лица

Доступ в CRM

Групповой — провести

Дата и время *

03.07.2024

с

13:00

мин

Предмет *

IT: Python

Карасунский / ГДР

Педагог(и) *

Выберите

Кто был? *

ГДР_3 смена_2024 (Лихограй, Игнатенко и еще 3) ✕

Выбрать клиента

снять все

Состояние клиента	Списание	Причина	Оценка за ДЗ
☒ Белоусов Александр Максимович (8 ост, 12.07)	1100 р.		Оценка
☐ Заканчук Алексей Константинович (0 ост)	0 р.	Уважительная пр	Оценка
☒ Игнатенко Давид Алексеевич (8 ост, 12.07)	1200 р.		Оценка
☒ Куралесин Станислав (9 ост, 12.07)	660 р.		Оценка
☒ Лихограй Роман Дмитриевич (3 ост, 05.07)	1300 р.		Оценка

Тема

Важно, чтобы педагог был выбран правильно!

Важно, чтобы все ученики были отмечены корректно!

Также в урок можно внести ученика вручную во строке - **Выбрать клиента**. Это необходимо на случай, если ребенок пришел на это занятие разово либо не был внесен в группу.

Важно следить за тем, сколько денег списывается с ученика!

Если сумма не присвоилась автоматически, нужно рассчитать сумму исходя из абонемента ученика.

Чтобы убедиться, что урок проведен, нужно увидеть, стоит ли галочка в ячейке урока.

Аналитика

Уроки

Задачи1272

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер5

Юр. лица

Доступ в CRM

Западный Чапаева 69

Прикуба... ГМР

Фестива... ФМР

Карасун... ГДР

<>Сегодня

4 июля 2024 г.

четверг

8:00	
9:00	
10:00	
11:00	
12:00	
13:00	✓ 12:30 - 16:30 Прикубанский / ГМР_3 смена_2024 Кузьминов Владислав Сергеевич
14:00	

✓ 10:30 - 12:00 Дириклию Екатерина Анастасия

✓ 10:30 - 12:00 Дириклию Андрианна Анастасия

✓ 13:00 - 17:00 Карасунский / ГДР_3 смена_2024 Глухенко Даниил

Если урок НЕ проведен, вместо галочки, будет стоять кнопка.

Информер5

Юр. лица

Доступ в CRM

10:00	
11:00	
12:00	↑ 12:00 - 13:30 Прикубанский / ГМР_05PJ_23/24 (3/2) Радченко Виталий Юрьевич
13:00	
14:00	↑ 13:30 - 15:00 Прикубанский / ГМР_05PYTNON_MIDDLE_22/2 (6/2) Радченко Виталий Юрьевич
15:00	↑ 14:00 - 14:30 Западный / Чапаева 69 (4/4) Кузьминов Владислав Сергеевич
16:00	↑ 15:00 - 16:00 Западный / Чапаева 69 (4/4) Кузьминов Владислав Сергеевич
17:00	
18:00	

↑ 13:00 - Перши Тимур Евгень

↑ 13:00 - Кривше Дмитри Анастас

↑ 13:00 - Харито Семен Алекс

↑ 13:00 - 17:00 Карасунский / ГДР_3 смена_2024 (6)

↑ 17:00 - 18:30 Карасунский / ГДР_05SCRATCH 23/24

↑ 17:30 - 19:00 Карасунский / ГДР_05PM_23/24 (5/3/2)

↑ 18:00 - 19:30 Фестивальный / ФМР_05PJ_23 (3/2)

Урок проводится примерно через 15-20 минут от начала урока, чтобы убедиться, что все, даже опоздавшие, ученики дошли.

Лиды

Лид - это потенциальный клиент, то есть тот, кто заинтересован в нас (проявил заинтересованность, оставив заявку, позвонив или написав СМС, зайдя с улицы), но еще по каким-либо причинам, не внес оплату.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи 12 72

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер 5

Юр. лица

Доступ в CRM

Текущие

Я — ответственный

Архив (отказы)

Не разобрано 0

Ведутся переговоры 36

Пробный период

нет лидов

Смирнова Ксения Денисовна (...)

11:37

ФМР

Заявка с сайта

+7(918)270-22-77

Сидоренко София

1 05.07

Виктор (10 лет +6мес)

04.07

ГМР

Наружная реклама

+7(918)043-99-11

Диана Басирова

1 06.07

Нагурнев Артем (9 лет +6мес)

03.07

ГМР

Наружная реклама

+7(918)113-33-39

Диана Басирова

1 21.07

Нагурнев Кирилл (7 лет +6мес)

03.07

ГМР

Наружная реклама

+7(918)113-33-39

Авраменко Анастасия Романов...

ГДР

Наружная реклама

+7(989)228-40-52

Светлана Коржавина

1 05.07

Багиров Тимур (11 лет +6мес)

ФМР

Сайт

+7(918)325-49-17

Сидоренко София

1 06.07

Баласный Марк Андреевич (9 л...

ФМР

Сайт

+7(962)853-41-65

Сидоренко София

1 13.07

Першин Тимур Евгеньевич (11...

ФМР

Сайт

+7(918)681-17-10

У лидов есть несколько статусов:

Не разобрано:

Такого быть не должно, это начальный этап при формировании карточки. Может быть только в том случае, если номер из заявки не берет трубку или недоступен.

- Ведутся переговоры:

Потенциальный клиент еще не записан на пробный урок, ведется какая-то коммуникация.

- Пробный период:

Записан или был на пробном уроке. Если был, значит ждем впечатления.

- Подбор графика:

Готовы учиться, но нет подходящего графика. Подбираем график.

- Stand By (Удержание):

Что-то не подошло (стоимость, место, условия и прочее).

!! У каждого лида должна быть задача!

Google-таблицы

Работаем в двух таблицах:

1. Таблица заявок

Сюда вносим новые обращения. Ссылка в разделе - Ссылки.
Подробнее - в разделе - **НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ.**

2. Таблица платежей

Сюда вносим оплаты **ЕЖЕДНЕВНО!** Ссылка в разделе - Ссылки.
Подробнее - **НИЖЕ.**

3. Таблица отчетов

Здесь отмечаем отправленные отчеты **ЕЖЕДНЕВНО!** Ссылка в разделе - Ссылки.
Подробнее - **НИЖЕ.**

4. Таблица хоз. вопросов

Сюда вносим расходы **ЕЖЕДНЕВНО!** Ссылка в разделе - Ссылки.
Подробнее - **НИЖЕ.**

Таблица платежей

ФайлПравкаВидВставкаФорматДанныеИнструментыРасширенияСправка

Меню100%123По ум...10+BIAS

E1111fx

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Дата	№	Имя	Сумма	Итого день	Курс	Группа	День
1090	27.06.2024	2	Лянгузов Михаил	4 200,00				
1091	27.06.2024	3	Демко Кирилл	1 785,00				
1092	29.06.2024	1	Яхин Ян	3 800,00	3 800,00			
1093	30.06.2024	1	Скрипник Максим	3 800,00	3 800,00			
1094				ИТОГО ИЮНЬ	359 545,00			
1095					ИЮЛЬ 2024			
1096	03.07.2024	1	Ляшко Максим	1 050,00	1 050,00			
1097	04.07.2024	1	Головатенко Александр	11 000,00	29 800,00			
1098	04.07.2024	2	Головатенко Александр	10 800,00				
1099	04.07.2024	3	Кречун Сергей	3 800,00				
1100	04.07.2024	4	Жихарев Сергей	4 200,00				
1101	05.07.2024	1	Першин Тимур	11 000,00	28 650,00			
1102	05.07.2024	2	Крившенко Дмитрий	11 000,00				
1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00				
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00				
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00				
1106								
1107				ИТОГО ИЮЛЬ	59 500,00			
1108				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 286 547,00			
1109								
1110								
1111								

При поступлении нового платежа создаем новую строку, нажав правой кнопкой мыши на нижнюю ячейку.

См. ниже.

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка

Меню 100% 123 По ум... 10 + В I A

C1106 fx

	A	B	C
1	Дата	№	Имя
1090	27.06.2024	2	Лянгузов Михаил
1091	27.06.2024	3	Демко Кирилл
1092	29.06.2024	1	Яхин Ян
1093	30.06.2024	1	Скрипник Максим
1094			
1095			
1096	03.07.2024	1	Ляшко Максим
1097	04.07.2024	1	Головатенко Александр
1098	04.07.2024	2	Головатенко Александр
1099	04.07.2024	3	Кречун Сергей
1100	04.07.2024	4	Жихарев Сергей
1101	05.07.2024	1	Першин Тимур
1102	05.07.2024	2	Крившенко Дмитрий
1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана
1106			
1107			
1108			
1109			
1110			
1111			
1112			
1113			

✂ Вырезать %X

📄 Копировать %C

📄 Вставить %V

📄 Специальная вставка ▶

+ Вставить строку выше

+ Вставить столбец слева

+ Вставить ячейки ▶

🗑 Удалить строку

🗑 Удалить столбец

🗑 Удалить ячейки ▶

🔄 Преобразовать в таблицу **Новое**

🗑 Удалить фильтр

🕒 Показать историю изменений

🔗 Ссылка

+ Комментарий %Option+M

📝 Вставить примечание

📊 Таблицы

📄 Раскрывающийся список

🧠 Умные чипы ▶

В новой строке указываем дату платежа (делаем в день оплаты!).

См. ниже.

1098	04.07.2024	2	Головатенко Александр	10 800,00	20 000,00		
1099	04.07.2024	3	Кречун Сергей	3 800,00			
1100	04.07.2024	4	Жихарев Сергей	4 200,00			
1101	05.07.2024	1	Першин Тимур	11 000,00	28 650,00		
1102	05.07.2024	2	Крившенко Дмитрий	11 000,00			
1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00			
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00			
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00			
1106	06.07.2024						
1107							
1108				ИТОГО ИЮЛЬ	59 500,00		
1109				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 286 547,00		
1110							
1111							
1112							

Далее указываем номер платежа в дне. Каждый день начинается новая нумерация!

См. ниже.

1101	05.07.2024	1	Першин Тимур	11 000,00	28 650,00		
1102	05.07.2024	2	Крившенко Дмитрий	11 000,00			
1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00			
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00			
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00			
1106	06.07.2024	1					
1107							
1108				ИТОГО ИЮЛЬ	59 500,00		
1109				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 286 547,00		
1110							
1111							
1112							

Далее указываем фамилию и имя ученика, за которого внесена оплата.

См. ниже.

1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00			
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00			
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00			
1106	06.07.2024	1	Петров Иван				
1107							
1108				ИТОГО ИЮЛЬ	59 500,00		
1109				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 286 547,00		
1110							
1111							
1112							

Далее указываем сумму внесенных за ученика средств.

См. ниже.

1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00			
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00			
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00			
1106	06.07.2024	1	Петров Иван	4 200,00			
1107							
1108				ИТОГО ИЮЛЬ	59 500,00		
1109				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 286 547,00		
1110							
1111							
1112							
1113							

Далее считаем итог дня по формуле `=SUM(Ячейка первого платежа:ячейка последнего платежа)`. Считаем только по формуле!

См. ниже.

1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00			
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00			
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00			
1106	06.07.2024	1	Петров Иван	4 200,00	8 000,00		
1107	06.07.2024	2	Иванов Петр	3 800,00			
1108							
1109				ИТОГО ИЮЛЬ	67 500,00		
1110				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 294 547,00		
1111							
1112							
1113							
1114							

1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00			
1106	06.07.2024	1	Петров Иван	4 200,00	8 000,00		
1107	06.07.2024	2	Иванов Петр	3 800,00			
1108							
1109				ИТОГО ИЮЛЬ	67 500,00		
1110				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 294 547,00		
1111							
1112							
1113							

1099	04.07.2024	3	Кречун Сергей	3 800,00				
1100	04.07.2024	4	Жихарев Сергей	4 200,00				
1101	05.07.2024	1	Першин Тимур	11 000,00	28 650,00			
1102	05.07.2024	2	Крившенко Дмитрий	11 000,00				
1103	05.07.2024	3	Осеевец Александр	950,00				
1104	05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00				
1105	05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00				
1106	06.07.2024	1	Петров Иван	4 200,00	8 000,00			
1107	06.07.2024	2	Иванов Петр	3 800,00				
1108								
1109				ИТОГО ИЮЛЬ	67 500,00			
1110				ИТОГО ОБЩЕЕ	4 294 547,00			
1111								
1112								
1113								



Проверяем, чтобы в ФОРМУЛЕ ИТОГА МЕСЯЦА БЫЛА СУММА ВСЕХ ПЛАТЕЖЕЙ МЕСЯЦА!
См. ниже.

Если неактивно, нужно нажать в верхнем меню - **Формат**, далее - **Перенос**, далее - **Переносить по словам**.

См. ниже.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Формат' (Format) menu open. The menu options include: 123 Числа, В Текст, Выравнивание, Перенос, Вращение, Размер шрифта, Объединить ячейки, Преобразовать в таблицу, Условное форматирование, Чередование цветов, and Очистить форматирование. The 'Перенос' (Wrap) option is selected, and its sub-menu is visible, showing: Перекрывать соседние ячейки, Переносить по словам (highlighted with a red arrow), and Обрезать текст. Another red arrow points to the 'Перенос' option in the main menu. The background shows a spreadsheet with columns labeled 'Дата', '№', 'Группа', and 'День'.

Дата	№	Группа	День
29.06.2024	1		
30.06.2024	1		
03.07.2024	1		
04.07.2024	1	Голо	
04.07.2024	2	Голо	
04.07.2024	3		
04.07.2024	4		
05.07.2024	1		
05.07.2024	2	Кри	
05.07.2024	3	Осе	
05.07.2024	4	Билык Арсений	1 900,00
05.07.2024	5	Гайворонская Милана	3 800,00
06.07.2024	1	Петров Иван	4 200,00
06.07.2024	2	Иванов Петр	3 800,00
ИТОГО ИЮЛЬ		67 500,00	
ИТОГО ОБЩЕЕ		4 294 547,00	

Сохраняем в суммах платежей формат - **Число**.

См. ниже.

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Расширения Справка

Выбор темы

123 Числа

Текст

Выравнивание

Перенос

Вращение

Размер шрифта

Объединить ячейки

Преобразовать в таблицу

Условное форматирование

Чередование цветов

Очистить форматирование

Автоматический формат

Обычный текст

Число

Процент

Экспоненциальный

Расчеты

Финансы

Валюта

Валюта (с округлением)

Дата

Время

Дата и время

Продолжительность

Валюта

Пользовательские дата и время

Другие форматы чисел

Дата	№	Группа	День	Время
29.06.2024	1			
30.06.2024	1			
03.07.2024	1			
04.07.2024	1	Голо		
04.07.2024	2	Голо		
04.07.2024	3			
04.07.2024	4			
05.07.2024	1			
05.07.2024	2	Кри		
05.07.2024	3	Осе		
05.07.2024	4	Билык Арсений		
05.07.2024	5	Гайворонская Милана		
06.07.2024	1	Петров Иван		
06.07.2024	2	Иванов Петр		
ИТОГО ИЮЛЬ				
ИТОГО ОБЩЕЕ				

Таблица должна ИМЕТЬ ИДЕНТИЧНЫЙ С ПРЕДЫДУЩИМИ МЕСЯЦАМИ ВИД ВСЕГДА!

Все, что указано про порядок выше, УЖЕ установлено в таблице! Сохраняем и не портим!

Новое обращение

Алгоритм действий

Новые обращения могут поступать через:

- Заявку на сайте
- Входящий звонок
- Сообщение в WhatsApp
- Посещение филиала

Новое обращение - это лид.

Лид - это пользователь, потенциально заинтересованный в покупке нашей услуги.

Заявка на сайт

Все заявки, которые поступают к нам через сайт, автоматически попадают в чат в Telegram. Название чата - Заявки. Доступ есть на рабочем телефоне.

Как только в чате появилось новая заявка, ее необходимо взять в работу. Время на прием заявки в работу - **не более 5 минут с момента обращения**, если заявка поступила в рабочее время.

В заявке может быть указан филиал, в котором заинтересован лид. В таком случае заявку берет менеджер, ответственный за филиал, если находится на рабочем месте.

Если в заявке не указан филиал, то заявку берет тот, у кого в данный момент есть возможность это сделать. То есть в этот момент не происходит коммуникация с другим клиентом или лидом и нет других рабочих задач, которые нельзя приостановить.

Когда заявка берется в работу, необходимо отметить ее в чате, написав - Беру.
См. ниже пример.



Анастасия Черджиева 🚗

📌 Заявка на квиз "Инжинириум"

Имя: ЯРОСЛАВА

Телефон: +79615877890

В каком классе учится ваш ребенок? 📅

5-8 класс

На какой курс вы бы хотели записаться? 💡

Летний инженерный IT-клуб



Филиал в каком микрорайоне вам подходит?

МКР Фестивальный, ул. Памяти Чернобыльцев, 6

Когда вы бы хотели начать обучение? 📅

Чем раньше, тем лучше

Местоположение: AT, Vienna

Страница: <https://inginirium.pro/#contact>inginirium.pro

Курсы для детей и подростков в Краснодаре

Инжинириум Краснодар, центр молодежного инновационного творчества: курс молодого инженера, робототехника, программирование, C++, 3D-моделирование



Анастасия Черджиева

📌 Заявка на квиз "Инжинириум" Имя: ЯРОСЛАВА Телефон: +79615877890 В каком классе уч...

Беру

**Следующий шаг:**

Связаться с потенциальным клиентом!

Как только потенциальный клиент взял трубку, необходимо поздороваться и представиться:

- Здравствуйте, Марина! Это «Инжинириум МГТУ имени Баумана». Вы оставили заявку на нашем сайте. Подскажите, сейчас удобно разговаривать?

Если потенциальному клиенту удобно, то далее нам необходимо выявить потребность, а именно:

- Какой филиал рассматривают? (В заявке может быть ошибка)
- Какой возраст у ребенка? (Это может помочь при дальнейшем подборе программы обучения)
- Какое направление рассматривают? (Потенциальный клиент уже может знать, что нужно его ребенку)
- Какие увлечения у ребенка? (Это может помочь при дальнейшем подборе программы обучения, если потенциальный клиент не знает, на что именно записать ребенка)

Цель разговора - это следующий шаг в коммуникации, а именно:

- Запись на пробное занятие
- Запись сразу на обучение, если у потенциального клиента есть представление о нас и понимание о направлении, на которое он записывает ребенка

Для записи на пробное занятие необходимо выяснить следующее:

- ФИО ребенка (в случае сомнения запросить корректность написания ФИО в мессенджере)
- Дата рождения ребенка
- День и время пробного занятия
- Номер подходящего клиенту мессенжера для того, чтобы направить всю информацию

Для записи на обучение необходимо выяснить следующее:

- ФИО ребенка
- Дата рождения ребенка
- График обучения
- Дата старта обучения

Всю информацию, которую мы получаем от потенциального клиента, необходимо фиксировать себе в момент разговора, чтобы в дальнейшем внести ее в CRM, а также в чат с заявками. **Вносим все сразу после общения! Не откладываем на вечер!**
См. пример ниже.



Александра Администратор ФМР

19:59

Анастасия Черджиева

📌 Заявка на квиз "Инжинириум" Имя: Елена Сухомлинова Телефон: +79064341746 В каком клас...

Сухомлинова Анастасия Витальевна

16.02.2015

С конца мая на ОКГ

Сухомлинов Александр Витальевич

14.07.2010

Интересно ЕВЗ, Программирование и летний лагерь.

Очень хотят на веб дизайн, сказала, что уточню какой курс им больше всего подойдет для дальнейших занятий в этой сфере.

20 мая позвонить им еще раз, записать на пробные, пока не могут из-за школы

...

Если потенциальному клиенту неудобно общаться в данный момент, то уточняем, в какое время удобно, перезваниваем позже и делаем все то, что указано выше.

По завершению разговора мы вносим данные в:

1. CRM

1.1. Создаем новый лид во вкладке - Лиды, нажав на кнопку - Добавить.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи 4 70

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды 2

Финансы

Педагоги

Информер 4

Юр. лица

Доступ в CRM

+ Добавить Править Рассылка Отчеты Другое

Текущие Я — ответственный Архив (отказы)

Отображено 5 этапов воронки. Н

Не разобрано 2

Мальчик (12 лет +6мес) 10.28

ГДР

Реклама в Интернете

+7(961)532-22-68

Светлана Коржавина

0

Ирина не идет гуток? (24 года +6мес) 28.06

Сайт

+7(923)410-07-09

Анастасия Черджиева

4 02.07

Ведутся переговоры 32

Ребенок 9 лет (9 лет +6мес) 01.07

ФМР

Заявка с сайта

+7(967)146-40-47

Диана Басирова

1 02.07

Артём (15 лет +6мес) 28.06

ФМР

Входящий звонок

+7(918)030-64-55

Диана Басирова

1 01.08

Апенкин Герман (11 лет +6мес) 19.06

ФМР

Заявка с сайта

+7(918)462-63-17

Диана Басирова

1 19.08

Неизвестно (24 года +6мес) 18.06

Заявка с сайта

+7(918)930-07-45

Диана Басирова

Пробный период 38

Клюев Даниил (8 лет +1мес) 01.07

ФМР

Заявка с сайта

+7(913)047-14-14

Диана Басирова

1 06.07

Зинченко Анна Геннадьевна (6... 30.06

ФМР

Входящий звонок

+7(905)471-89-80

Сидоренко София

0 02.07

Марина 4.8 лет (4 года +6мес) 28.06

ФМР

Сайт

+7(988)666-20-66

Сидоренко София

1

Барышев Артём Васильевич (8... 27.06

ФМР

Входящий звонок

+7(904)574-78-88

Подбор

Крюков Н

ФМР

Сайт

+7(978

Светлан

3 01.0

Сорокин

ФМР

Наружк

+7(988

+7(989

Диана Б

2

Бекетов

ФМР

Входящ

+7(918

+7(989

Диана Б

8

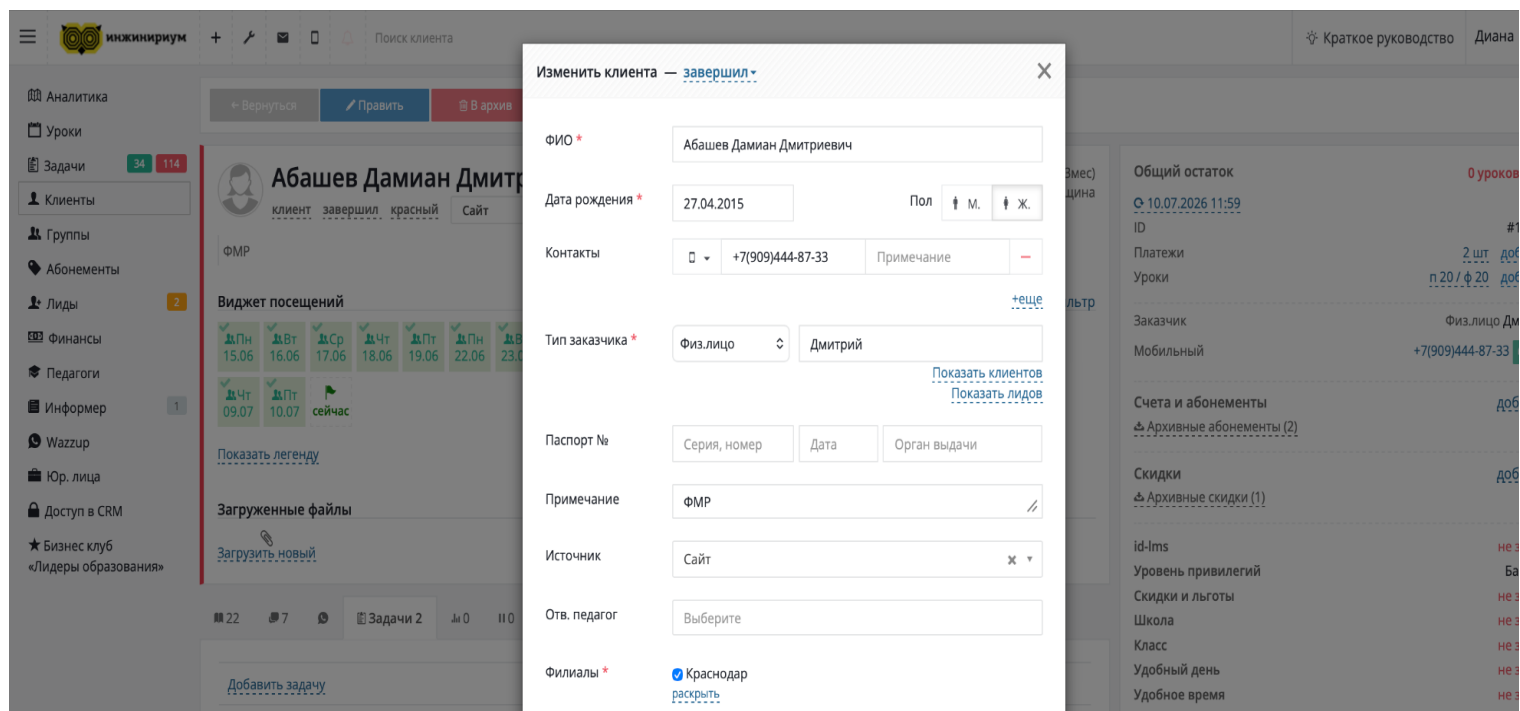
Крамаре

ФМР

Наружк

1.2. Вносим все необходимые данные в карточку, а именно:

- ФИО ученика
- Дата рождения ученика
- Пол
- Контактный номер родителя (в примечании к контакту можно указать, кем приходится контактное лицо ученику. Например, бабушка или тетя, если это не мама)
- Имя родителя или контактного лица
- Филиал (указывается в примечании через аббревиатуру)
- Источник:
 - Сайт - Сайт
 - Входящий звонок - Входящий звонок
 - СМС - Входящий звонок
 - Зашли с улицы - Наружная реклама
 - Пришли по рекомендации от друга, брата или соседа - Рекомендация



Также необходимо указать статус потенциального клиента.

Варианты статусов:

- Ведутся переговоры - если ученик по каким-то причинам еще не записан на пробный урок или на обучение, идет стадия обсуждения дальнейших действий
- Пробный период - ставится, если ученик записан на пробный урок либо он уже был на нем, но пока нет результатов по дальнейшим действиям
- Подбор графика - ставится, если ученик уже был на пробном занятии и есть сложности в подборе дальнейшего графика (не знают свое расписание либо у нас в расписании занятий нет подходящего для них варианта)
- StandBy (Удержание) - ставится, если мы не сошлись с потенциальным клиентом. Его не устроили условия (дорого, далеко, и прочее) либо, если клиент игнорирует нас более 2-х недель

Потенциальный клиент может быть в статусе - **Не разобрано** только в том случае, если потенциальный клиент не взял трубку либо телефон выключен либо идет сброс, и мы планируем позвонить ему позже (вечером, завтра, послезавтра и так далее).

инжинириум

Добавить лида — не разобрано

Не разобрано

Ведутся переговоры

Пробный период

Подбор графика

Stand By (Удержание)

ФИО *

Дата рождения *

Контакты

Заказчик *

Паспорт №

Примечание

Источник

Отв. педагог

Филиалы *

Дополнительные поля

id-lms

Фил. М. Ж.

Серия, номер

Дата

Орган выдачи

ФМР

Заявка с сайта

Выберите

Краснодар

раскрыть

Подбор графика

Крюков Кирилл Константин...

Сорокин Владислав (11 лет...

Бекетов Родион (12 лет)

Следующий шаг:

Сохранить. После чего откроется карточка нового потенциального клиента. Дальше нужно внести комментарий в раздел - Коммуникация и сохранить. Например:
7 лет, умеет читать. Интересует робототехника, ранее не занимался, но любит LEGO. Придут на пробное занятие в четверг в 15:30.

The screenshot shows a CRM system interface. On the left is a sidebar with navigation items: Аналитика, Уроки, Задачи (with 5 green and 70 red indicators), Клиенты, Группы, Абонементы, Лиды (with 2 orange indicator), Финансы, Педагоги, Информер (with 4 grey indicator), Юр. лица, and Доступ в CRM. The top header has a search bar and a 'Поиск клиента' button. Below the header are buttons: '← Вернуться', 'Править', 'В архив', and 'Отчеты'. The main content area displays the profile of 'Петров Иван Алексеевич', born 03.05.2017 (7 лет +1 мес), male. It includes tabs for 'лид', 'пробный период', and 'цвет', and dropdown menus for 'Заявка с сайта' and 'Сидоренко Со...'. There are sections for 'ФМР', 'Виджет посещений' (with a 'сейчас' indicator and a 'Показать легенду' link), and 'Загруженные файлы' (with a 'Загрузить новый' link). At the bottom, there is a 'Коммуникации' section with a '0' count and a list of messages. The first message shows a profile picture, a text box with the message: '7 лет, умеет читать. Интересует робототехника, ранее не занимался, но любит LEGO. Придут на пробное занятие в четверг в 15:30.', and a 'Сохранить' button. Three red arrows point to the 'Коммуникации' tab, the message text box, and the 'Сохранить' button.

Аналитика

Уроки

Задачи 5 70

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды 2

Финансы

Педагоги

Информер 4

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться Править В архив Отчеты

Петров Иван Алексеевич 03.05.2017 (7 лет +1 мес) Мужчина

лид пробный период цвет Заявка с сайта Сидоренко Со...

ФМР

Виджет посещений ±90 дней Фильтр

сейчас

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

Коммуникации 0 0 0 0 0 0

7 лет, умеет читать. Интересует робототехника, ранее не занимался, но любит LEGO. Придут на пробное занятие в четверг в 15:30.

Сохранить

Следующий шаг:

Поставить задачи в разделе - Задачи:

Аналитика

Уроки

Задачи 5 70

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды 2

Финансы

Педагоги

Информер 4

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться Править В архив Отчеты

Петров Иван Алексеевич 03.05.2017 (7 лет +1 мес) Мужчина

лид пробный период цвет Заявка с сайта Сидоренко Со...

ФМР

Виджет посещений ±90 дней Фильтр

сейчас

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

0 0 0 Задачи 0 0 0

Добавить задачу

Пока нет задач по этому клиенту

Если ребенок записан на пробное ставим 3 задачи через кнопку - Добавить задачу:

- **Напомнить о пробном занятии.**

Срок выполнения - за день до пробного занятия.

- **Пришел на пробное занятие?**

Срок выполнения - день пробного занятия.

- **Впечатления.**

Срок выполнения - день пробного занятия или после пробного занятия. Изначально ставится на день пробного занятия. Если не успеваем получить обратную связь от родителя, переносим на следующий день.

Должно получиться следующее, если потенциальный клиент записан, например, на 4 июля:

Лиды2

Финансы

Педагоги

Информер4

Юр. лица

Доступ в CRM

Виджет посещений

сейчас

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

00Задачи 3000

Добавить задачу

Открытые

Анастасия Черджиева добавил задачу #125722

cherdzhieva.a@mail.ru

02.07.202413:21

Впечатления. [до 04.07.2024]

Исполнитель: Сидоренко София

ПравитьВыполнить

Анастасия Черджиева добавил задачу #125721

cherdzhieva.a@mail.ru

02.07.202413:21

Пришел на пробное занятие? [до 04.07.2024]

Исполнитель: Сидоренко София

ПравитьВыполнить

Анастасия Черджиева добавил задачу #125720

cherdzhieva.a@mail.ru

02.07.202413:21

Напомнить о пробном занятии. [до 03.07.2024]

Исполнитель: Сидоренко София

ПравитьВыполнить

© ALFACRM™ 2.1.2 02.07.2024 | 0.787ms | Оферта

Следующий шаг:

Внести потенциального клиента в группу в разделе - Группы:

Доступ в CRM

← Вернуться

Править

В архив

Отчеты ▾

Загрузить новый

0

0

Задачи 3

0

0

Добавить задачу

Открытые



Анастасия Черджиева добавил задачу #125722

02.07.2024 13:21

cherdzhieva.a@mail.ru

Впечатления. [до 05.07.2024]

Править Выполнить

Исполнитель: Сидоренко София



Анастасия Черджиева добавил задачу #125721

02.07.2024 13:21

cherdzhieva.a@mail.ru

Пришел на пробное занятие? [до 05.07.2024]

Править Выполнить

Исполнитель: Сидоренко София



Анастасия Черджиева добавил задачу #125720

02.07.2024 13:21

cherdzhieva.a@mail.ru

Напомнить о пробном занятии. [до 04.07.2024]

Править Выполнить

Исполнитель: Сидоренко София

© AI FACRM™ 2.1.2 02.07.2024 | 0.768ms | Офента

Нажать - Добавить и выбрать группу, в которую потенциальный клиент придет на пробный урок.

Группа выбирается следующим образом:

- Филиал - Если потенциальный клиент придет на пробный урок на Фестивальный, то начинаем вбивать - ФМР
- День - номер группы, то день недели по счету. Например, группы понедельник имеют номер - 01, а группы, например, четверга, имеют номер - 04, так как четверг - это четвертый день недели по счету
- Направление - зависит от того, на что придёт потенциальный клиент - WEDO, Scratch, 3D или прочее - выбираем то, о чем договорились с потенциальным клиентом

То есть - если потенциальный клиент придет в четверг на робототехнику WEDO, то должно получиться - ФМР_04WEDO.....

Срок ставится на один день (день присутствия на пробном занятии), так как мы пока не знаем, останется ли потенциальный клиент с нами дальше.

Лиды

2

Финансы

4

Педагоги

4

Информер

4

Юр. лица

4

Доступ в CRM

4

Виджет посещений

сейчас 04.07

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

±90 дней

Фильтр

Физ. лицо

Мобильный

Счета и аб

Скидки

id-Ims

Уровень пр

Скидки и л

Школа

Класс

Удобный де

Удобное вр

Дистанцио

Группы

1 ФМР_04

04.07.2024

Регулярны

ЧТ 15:30 —

Робототех

действует

Предмет и

Договоры

0 0 3 0 11 0

Задачи 3

Добавить задачу

Открытые

Анастасия Черджиева добавил задачу #125722

02.07.2024 13:21

cherdzhieva.a@mail.ru

Впечатления. [до 04.07.2024]

Править Выполнить

Исполнитель: Сидоренко София

Анастасия Черджиева добавил задачу #125721

02.07.2024 13:21

cherdzhieva.a@mail.ru

Пришел на пробное занятие? [до 04.07.2024]

Править Выполнить

Исполнитель: Сидоренко София

Анастасия Черджиева добавил задачу #125720

02.07.2024 13:21

cherdzhieva.a@mail.ru

Напомнить о пробном занятии. [до 03.07.2024]

Править Выполнить

Исполнитель: Сидоренко София

Если необходимо добавить потенциального клиента на индивидуальное занятие в свободное окно расписания, то необходимо создать для него индивидуальный урок в разделе - Регулярные уроки:

22 7 2

Задачи 2

0 11 0

Добавить задачу

Открытые

Диана Басирова добавил задачу #222289

02.06.2026 12:14

basirova.inginiurium@gmail.com

Идет в НУГ? [до 07.08.2026]

Править Выполнить

Исполнитель: Екатерина Пожидаева

Выполненные

Екатерина Пожидаева добавил задачу #225035

22.06.2026 13:15

pozhideva.inginiurium@gmail.com

Уровень привилегий

Скидки и льготы

Школа

Класс

Удобный день

Удобное время

Дистанционно

Группы

Архивные группы

Регулярные уроки

Предмет и уровень

КМИ 2.0 — Pre-Intern

Нажать - Добавить и выбрать индивидуально.

После создания урока:

- Тип урока - автоматически установится как индивидуальный
- Выбрать день проведения занятия
- Указать длительность занятия
- Выбрать аудиторию, предмет и педагога.

Срок необходимо установить на один день (день присутствия на пробном занятии). Обязательно проверить это поле, так как по умолчанию система автоматически проставляет срок на 1 год.

На этом этапе все действия с CRM завершены!

2. Чат в Telegram

Даем основную тезисную информацию про обращение.



Александра Администратор ФМР

Анастасия Черджиева

Заявка на квиз "Инжинириум" Имя: Елена Сухомлинова Телефон: +79064341746 В каком клас...

Сухомлинова Анастасия Витальевна

16.02.2015

С конца мая на ОКГ

Сухомлинов Александр Витальевич

14.07.2010

Интересно ЕВЗ, Программирование и летний лагерь.

Очень хотят на веб дизайн, сказала, что уточню какой курс им больше всего подойдет для дальнейших занятий в этой сфере.

20 мая позвонить им еще раз, записать на пробные, пока не могут из-за школы

3. Таблица с заявками

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1X7OYJO74iVdvLL1aOARAwIH_WRRAl5FGpJR8MbbeC-I/edit?gid=214261077#gid=214261077

Вносим новое обращение в таблицу с заявками, а именно:

- Номер обращения (по счету в месяце)
- Дата обращения
- Имя родителя
- Фамилия и имя ученика
- Контактный номер (по типу - 7 (918) 314-12-12)
- Статус (Пробный период или информация)
- Филиал

Цвет ячеек и другие ячейки администратором не трогаются!

Не нарушаем выравнивание по центру и прочее, все ячейки должны выглядеть в таблице идентично! Не нарушаем порядок!

📍 *Краснодар, МКР Фестивальный, ул. Памяти Чернобыльцев, 6 (вход со стороны улицы)*

До встречи на занятии!

С уважением,
«Инжинирium МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Подписывайтесь на наши социальные сети, чтобы быть в курсе всех новостей и событий!

📌 Наш канал в Telegram:
https://t.me/inginirium_krd

📌 Наш официальный сайт:
www.inginirium.pro

📌 Наша группа ВКонтакте:
https://vk.com/inginirium_krd

Если не договорились о пробном занятии, то дублируем потенциальному клиенту основную информацию, о которой общались: график занятий, наш адрес, стоимость и прочее. Мы должны зафиксировать то, на чем остановились с потенциальным клиентом.

Новый клиент

После получения оплаты мы меняем статус в CRM.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

4

70

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

2

Финансы

Педагоги

Информер

4

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться

Править

В архив

Отчеты

Петров Иван Алексеевич

03.05.2017 (7 лет +1мес)
Мужчина

лид

пробный период

цвет

Заявка с сайта

Сидоренко Со...

ФМР

Виджет посещений

сейчас 04.07

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

Задачи 3

Добавить задачу

Открытые

Анастасия Черджиева добавил задачу #125722

Лид - до оплаты.

Если мы получили деньги, то нажимаем на лид и ставим - Клиент.

The screenshot shows a CRM interface with a sidebar on the left containing navigation items: Аналитика, Уроки, Задачи (4, 70), Клиенты, Группы, Абонементы, Лиды (2), Финансы, Педагоги, Информер (4), Юр. лица, and Доступ в CRM. The main area displays the profile of 'Петров Иван Алексеевич', born 03.05.2017 (7 лет +1 мес), male. Below the name are tabs: лид, пробный период, and цвет. To the right are dropdowns for 'Заявка с сайта' and 'Сидоренко Со...'. A red arrow points to a button labeled 'Сделать клиентом' which is positioned over the 'ФМР' label. Below this is a 'Виджет посещения' showing a green flag icon, the text 'сейчас', and a clock icon with '04.07'. There is a link 'Показать легенду'. Under 'Загруженные файлы', there is a link 'Загрузить новый'. At the bottom, there is a 'Задачи' section with a count of 3 and a link 'Добавить задачу'. An 'Открытые' section shows a notification from Анастасия Черлжиева about task #125722. The bottom right corner shows the email cherdzhieva.a@mail.ru.

Следующий шаг - присвоить цвет:

- **Оранжевый** - клиенты филиала в МКР Губернский
- **Красный** - клиенты филиала в МКР Фестивальный
- **Зеленый** - клиенты филиала в МКР Гидростроителей

← Вернуться Править В архив Отчеты ▾

Петров Иван Алексеевич 03.05.2017 (7 лет +1мес) Мужчина

клиент активен **цвет** Заявка с сайта Сидоренко Со...

ФМР

Виджет посещений

сейчас 04.07

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

0 0 Задачи 3 0 0 0 0

[Добавить задачу](#)

Открытые

Анастасия Черджиева добавил задачу #125722 cherdzhieva.a@mail.ru

Цвет присваивается ТОЛЬКО клиентам! То есть только тем, от кого была хотя бы 1 раз оплата!

Следующий шаг:

Внести оплату. Нажимаем на кнопку - **Добавить**, выбираем - **только Платеж в кассу** и в новом окне вносим сумму, указываем локацию и сохраняем. **Другие строки в новом окне не трогаем!**



инжинириум



Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

4

70

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

2

Финансы

Педагоги

Информер

4

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться

✎ Править

🗳 В архив

📄 Отчеты ▾



Петров Иван Алексеевич

03.05.2017 (7 лет +1мес)

♂ Мужчина

клиент

активен

цвет

Заявка с сайта ▾

Сидоренко Со... ▾

ФМР

Виджет посещений

±90 дней ▾

🔍 Фильтр



ЧТ
04.07

[Показать легенду](#)

Загруженные файлы

[Загрузить новый](#)

👤 0

💬 0

📅 Задачи 3

📄 0

📄 0



[Добавить задачу](#)

Открытые



Анастасия Черджиева добавил задачу #125722

cherdzhieva.a@mail.ru

инжинириум + 🔧 ✉ 📱 🔔 Поиск клиента

← Вернуться

4 70

Петров клиент актив

ФМР

Виджет посещений

сейчас 04.07

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

0 0 0 Зада

Добавить задачу

Открытые

Добавить платеж в кассу

Тип и дата Платеж в кассу 02.07.2024

Счет и статья Основная касса Статья дохода (р...

Локация (не задано)

Клиент Петров Иван Алексеевич Введите для поиска

Клиентский счёт Базовый счет 0,00 [добавить](#)

Сумма 4200 [авто](#)

Платательщик Елена

Комментарий Например, Оплата за обучение

Отмена Сохранить

После сохранения у клиента на балансе появляются денежные средства.

инжинириум

+

🔧

✉

📱

🔔

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи

470

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

2

Финансы

Педагоги

Информер

4

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться

✎ Править

🗄 В архив

📄 Отчеты ▾

Петров Иван Алексеевич

03.05.2017 (7 лет +1мес)
♂ Мужчина

клиент

активен

цвет

Заявка с сайта ▾

Сидоренко Со... ▾

ФМР

Виджет посещений

±90 дней ▾

🔍 Фильтр

🚩

сейчас

👤 4Т

04.07

[Показать легенду](#)

Загруженные файлы

[Загрузить новый](#)

📅 1

💬 0

📅 Задачи 3

📊 0

📅 0

📄

🔄

[Добавить задачу](#)

Открытые

Анастасия Черджиева

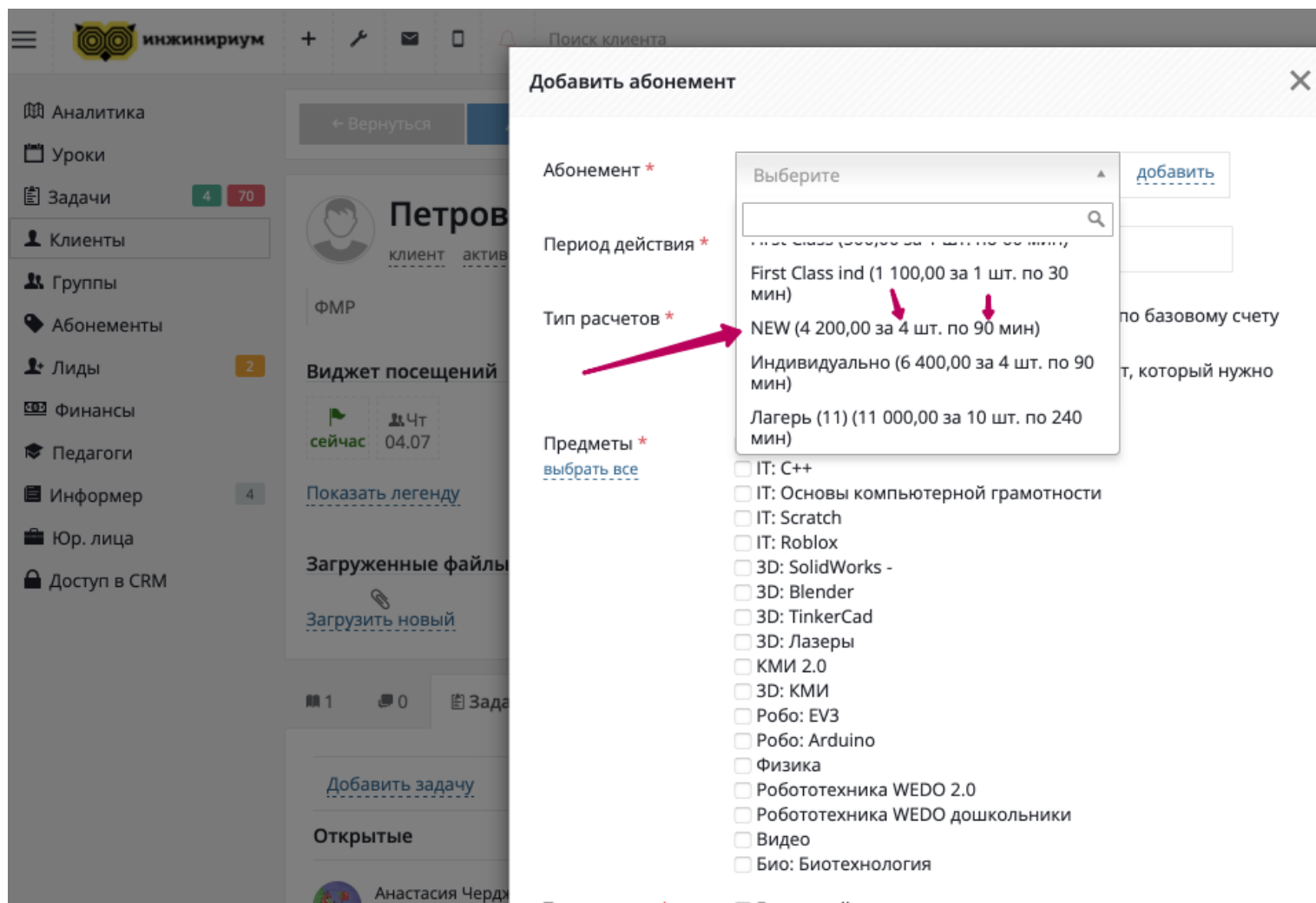
добавил задачу #125722

cherdzhieva.a@mail.ru

Следующий шаг:

Присвоить счет (абонемент).

Счет выбирается по принципу того, какую сумму клиент отдает нам за 4 урока.



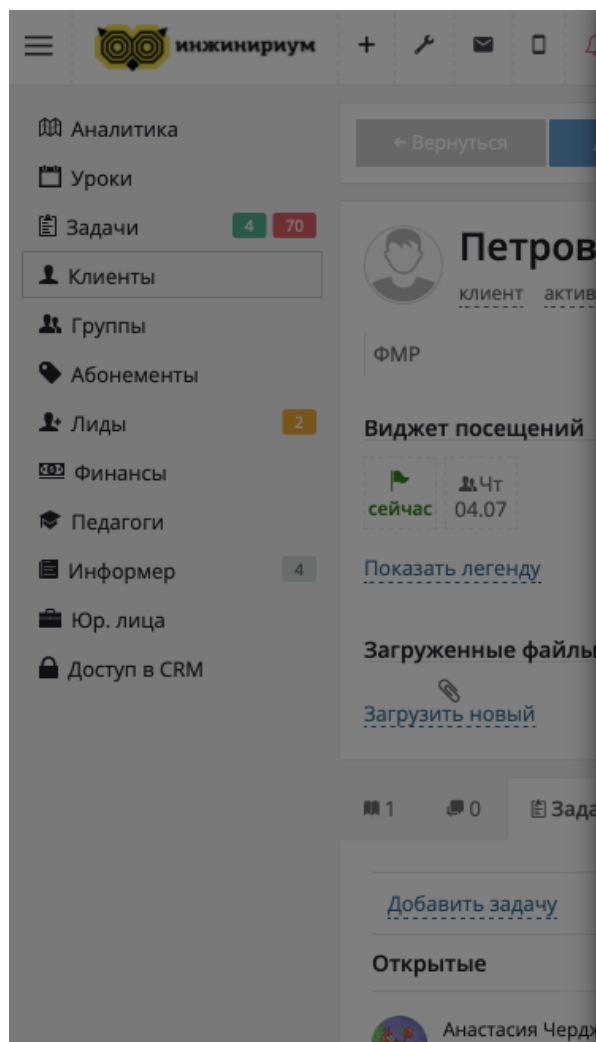
То есть мы видим, что в данном случае, клиент отдает 4200 рублей за 4 урока по 90 минут.

В счете (абонементе) нужно выбрать направление, на которое записан клиент (поставить галочку напротив), а также нужно выбрать формат - чаще всего формат - **Групповой**. Намного реже может быть - **Индивидуальный**.

Срок абонемента:

Старт - дата первого ПЛАТНОГО занятия. То есть сюда НЕ входит пробный урок. Старт абонемента может **не** совпадать с датой оплаты, так как оплата должна вноситься **предварительно** либо в день первого занятия.

Срок выставляется на 246 дней (это 36 недель). В дальнейшем, ближе к концу обучения по ступени, срок счета (абонемента) может продлеваться в зависимости от количества пропущенных в ходе учебного года занятий. То есть, если в течение учебного года ученик пропустил дважды и не отработал, значит нужно добавить к сроку абонемента 2 недели. В общей сумме, если ученик не отчислился раньше окончания ступени, должно пройти **МИНИМУМ 36 недель!** (Может быть больше, если педагог настаивает на том, что группа по уровню знаний не готова к выпуску или переходу на следующую ступень).



Добавить абонемент

Абонемент * NEW (4 200,00 за 4 шт. по 90 мин) [добавить](#)

Период действия * с 11.07.2024 204 дней, по 30.01.2025

Тип расчетов * ☒ **Базовый** – расчеты с клиентом ведутся по базовому счету карточки клиента
☐ **Раздельный** – создается отдельный счет, который нужно будет выбирать при добавлении платежей

Предметы * [выбрать все](#)

- ☐ IT: Python
- ☐ IT: C++
- ☐ IT: Основы компьютерной грамотности
- ☐ IT: Scratch
- ☐ IT: Roblox
- ☐ 3D: SolidWorks -
- ☐ 3D: Blender
- ☐ 3D: TinkerCad
- ☐ 3D: Лазеры
- ☐ КМИ 2.0
- ☐ 3D: КМИ
- ☐ Робо: EV3
- ☐ Робо: Arduino
- ☐ Физика
- ☒ Робототехника WEDO 2.0
- ☐ Робототехника WEDO дошкольники
- ☐ Видео
- ☐ Био: Биотехнология

Типы уроков * [выбрать все](#)

- ☒ Групповой
- ☐ Индивидуальный
- ☐ Школа 2 летний

Следующий шаг:

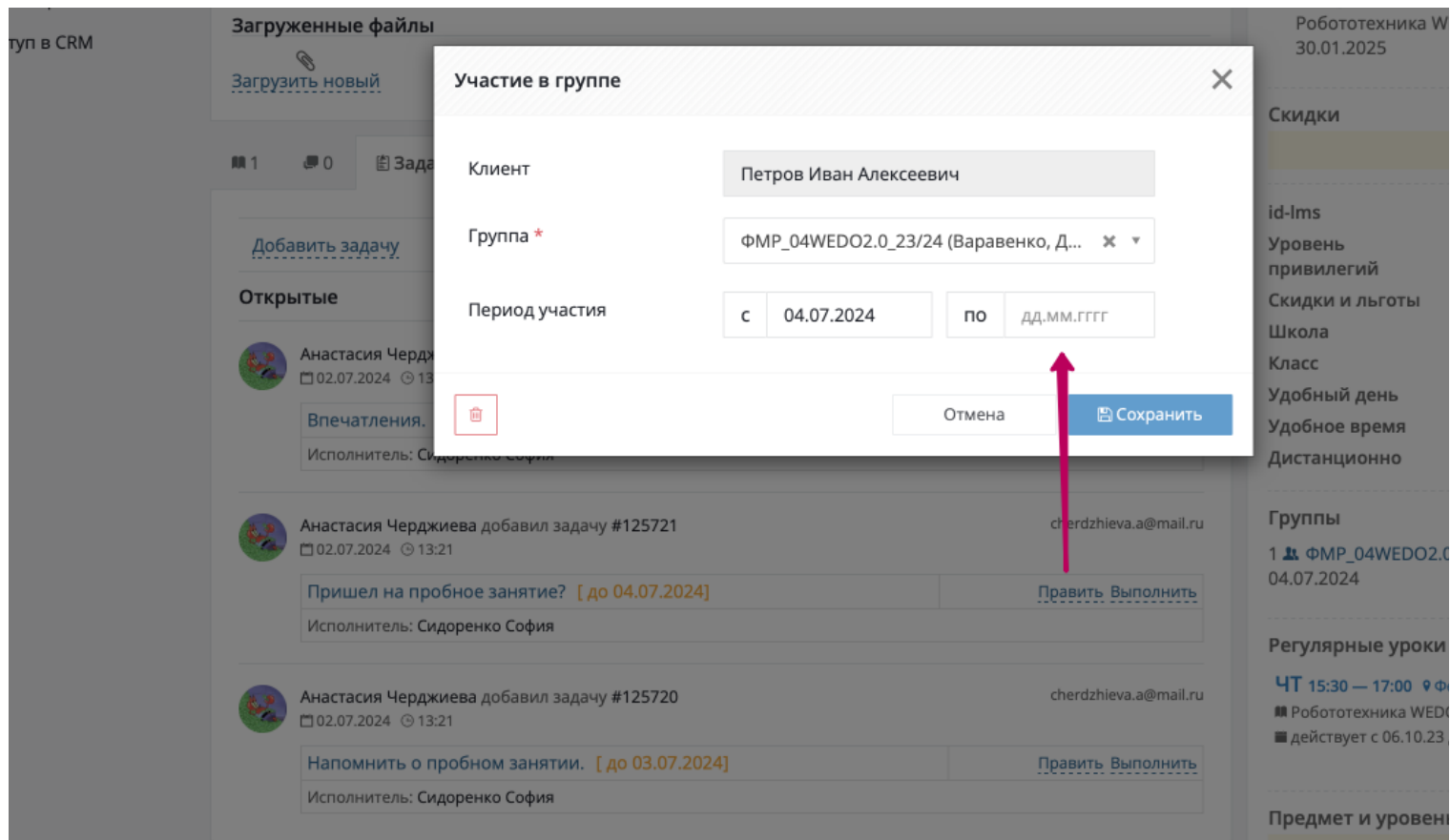
Добавить скидку, если она есть. Подробнее о скидка в разделе - **Оплата и скидки** (см. в структуре документа).

Скидка добавляется аналогично абонементу. Нужно обозначить срок и выбрать то же направление и формат, как в счете (абонементе).

Следующий шаг:

Добавить группу.

Делаем аналогично тому, как мы вносим ученика на пробный урок. Единственное отличие - убираем срок окончания. То есть должно быть:



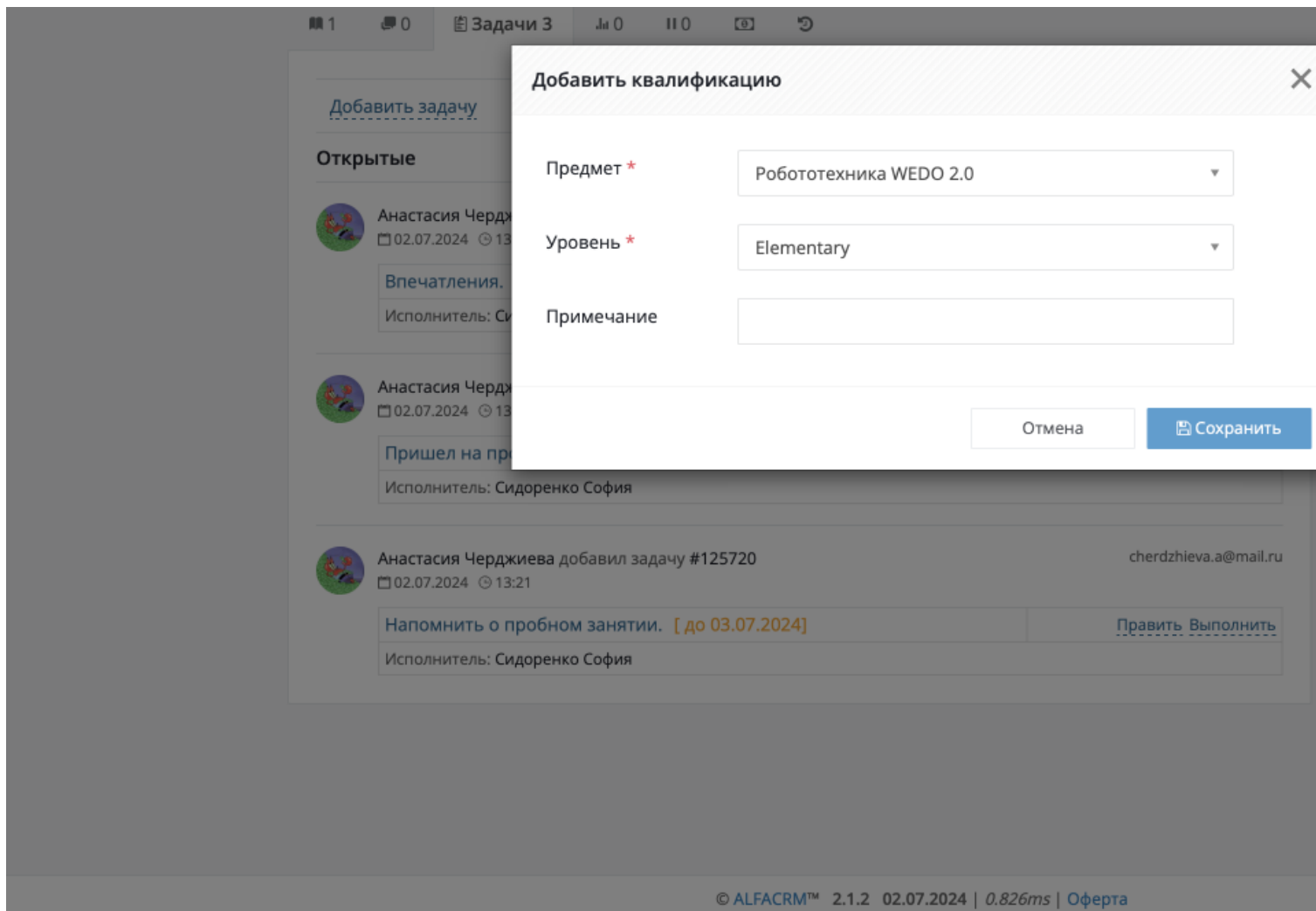
Следующий шаг:

Добавить предмет и уровень.

Предмет должен совпадать с предметом в группе, счете (абонементе) и скидке (если она есть).

Уровень:

- Робототехника WEDO для дошкольников - Elementary
- Робототехника WEDO 2.0 - Elementary
- Робототехника EV3 1.0 - Pre-Intermediate
- Робототехника EV3 2.0 - Intermediate
- Программирование Scratch - Elementary
- Программирование Roblox - Pre-Intermediate
- Программирование Python (если ученик ходит на Основы) - Pre-Intermediate
- Программирование Python (если ученик ходит на 2.0) - Intermediate
- Программирование Python (если ученик ходит на 3.0) - Advanced
- 3D-моделирование (если ученик ходит на Tinkercad) - Elementary
- 3D-моделирование (если ученик ходит на Blender первый год) - Pre-Intermediate
- 3D-моделирование (если ученик ходит на Blender второй год) - Intermediate
- 3D-моделирование (если ученик ходит на Blender третий год) - Advanced
- Графический дизайн - если ученик ходит на курс первый год) - Intermediate
- Графический дизайн - если ученик ходит на курс первый год) - Advanced
- Основы компьютерной грамотности (для младших) - Elementary
- Основы компьютерной грамотности (для старших) - Intermediate



Следующий шаг:

Поставить регулярные задачи:

- Напомнить о занятии.
- Пришел?

Если остались задачи после пробного занятия, их нужно выполнить, чтобы они ушли вниз.

Должно получиться:

Юр. лица
Доступ в CRM

← Вернуться

✎ Править

📁 В архив

🗨 Отчеты ▾

Загруженные файлы

📎
Загрузить новый

10Задачи 5

Добавить задачу

Открытые

 Анастасия Черджиева добавил задачу #125733
📅 02.07.2024 ⌚ 15:18

Пришел? [до 11.07.2024]
Исполнитель: Сидоренко София

Править Выполнить

 Анастасия Черджиева добавил задачу #125732
📅 02.07.2024 ⌚ 15:18

Напомнить о занятии. [до 10.07.2024]
Исполнитель: Сидоренко София

Править Выполнить

Выполненные

 Анастасия Черджиева добавил задачу #125722
📅 02.07.2024 ⌚ 13:21

Впечатления. [✓ выполнена]
Исполнитель: Сидоренко София

Править

Эти задачи относятся к регулярным! Еженедельно они НЕ выполняются, а ПЕРЕНОСЯТСЯ на следующую неделю. То есть после отправки, например, напоминания мы нажимаем - Править и ставим задачу на следующую неделю на аналогичный день, так как ровно через неделю нам нужно будет опять напомнить этому клиенту о занятии. Это относится ко всем клиентам!

Аналогично с задачей - Пришел?

После того, как ученик пришел, мы переносим ее на следующую неделю на аналогичный день, так как через неделю в это же время этот ученик должен опять прийти на занятие, в чем нам нужно будет убедиться через задачу. То есть, если ученик ходит по четвергам, после того, как в четверг он пришел на занятие, мы переносим задачу на СЛЕДУЮЩИЙ четверг через кнопку - Править.

Следующий шаг:

Отправить СМС в мессенджер клиенту с текстом:

Вы записаны на обучение по направлению *«Основы компьютерной грамотности»* в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана» по понедельникам в 14:30.

Ждем Веронику *завтра, 10.06.2024, в 14:30* по адресу:

📍 *Краснодар, МКР Фестивальный, ул. Памяти Чернобыльцев, 6 (вход со стороны улицы)*

До встречи на занятии!

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Не забываем внести актуальное направление, график, имя, дату старта и адрес!

Оплата и скидки

Есть 2 типа оплаты:

- За каждые 4 недели обучения
- За семестр (12 занятий)
- За всю ступень сразу

Клиент может внести оплаты сразу за несколько месяцев (8 недель, 12 недель и так далее). В таком случае какие-либо скидки по согласованию.

4800 рублей при оплате за каждые 4 недели (4 занятия по 90 минут или 8 академических часов)

Также можно внести оплату сразу за весь период. В таком случае будет 10% скидка. Стоимость всего периода обучения без скидок - 42000 рублей. С учетом 10% скидки - 37800 рублей за 30 занятий. Это почти 8 месяцев обучения (практически весь учебный год).

РАЗОВАЯ ОПЛАТА

БАЗОВО РАЗОВОЙ ОПЛАТЫ НЕТ!

Разово можно посетить робототехнику, если есть места в группе - в таком случае стоимость занятия - 1400 рублей (базовая стоимость за 1 занятие - 1260 рублей)

Скидки

- 10% - за второе направление
- 10% - на второго ребенка из одной семьи
- 10% - при оплате полного курса
- 5% - при оплате семестра
- 30% - инвалидность ребенка, многодетные и малоимущие семьи (требуется предъявить удостоверение многодетной семьи или документ об инвалидности)

Скидки могут суммироваться, но не могут превышать 30% в общей сумме!

!! Напоминанием об оплате направляется родителю вместе с напоминанием о занятии отдельным СМС, если баланс ученика 0 рублей:

Уроки

Задачи1273

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер5

Юр. лица

Доступ в CRM

Вернуться

Править

Архив

Отчеты

Бакланов Михаил Иванович

29.01.2017 (7 лет +5мес)
↑ Мужчина

клиент активен красный

Входящий зво...

София Сидоре...

ФМР

Виджет посещений

±360 дней

Фильтр

CS6 01.06

ВТ 04.06

ЧТ 06.06

CS6 08.06

CS6 15.06

CS6 22.06

CS6 29.06

сейчас

CS6 06.07

CS6 13.07

CS6 20.07

CS6 27.07

CS6 03.08

CS6 10.08

CS6 17.08

CS6 24.08

CS6 31.08

CS6 07.09

CS6 14.09

CS6 21.09

CS6 28.09

CS6 05.10

CS6 12.10

CS6 19.10

CS6 26.10

CS6 02.11

CS6 09.11

CS6 16.11

CS6 23.11

CS6 30.11

CS6 07.12

CS6 14.12

CS6 21.12

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

Общий остаток

29.06.2024 12:22:31

Платежи

Уроки

Физ. лицо

Мобильный +7(953)1

Счета и абонементы

NEW (4 200,00/4/90)

IT: Roblox — 01.06.2024–21.12.

Скидки

(не задано)

id-lms

Уровень привилегий

Скидки и льготы

Школа

Класс

9

Коммуникации 7

12

0

112

Пишем после напоминания о занятии:

Также напоминаем, что завтра день оплаты занятий по графику.

!! Не допускаем, чтобы баланс клиента уходил в минус!

Если ребенок пришел на занятия сам, пишем родителю в чат в WA:

Подскажите, успеваете сегодня внести оплату?

После получения оплаты вносим оплату в CRM и в таблицу платежей!

В CRM:

Нажимаем в карточке клиента - Добавить.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи1273

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер5

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться

Править

В архив

Отчеты

Бакланов Михаил Иванович

29.01.2017 (7 лет +5мес)

Мужчина

клиент

активен

красный

Входящий зво...

София Сидоре...

ФМР

Виджет посещений

±360 дней

Фильтр

✓C6 01.06	✓1Вт 04.06	✓1Чт 06.06	✗C6 08.06	✗C6 15.06	✓C6 22.06	✓C6 29.06	сейчас	✗C6 06.07	✗C6 13.07	✗C6 20.07	✗C6 27.07	✗C6 03.08
✗C6 10.08	✗C6 17.08	✗C6 24.08	✗C6 31.08	✗C6 07.09	✗C6 14.09	✗C6 21.09	✗C6 28.09	✗C6 05.10	✗C6 12.10	✗C6 19.10	✗C6 26.10	✗C6 02.11
✗C6 09.11	✗C6 16.11	✗C6 23.11	✗C6 30.11	✗C6 07.12	✗C6 14.12	✗C6 21.12						

[Показать легенду](#)

Загруженные файлы

[Загрузить новый](#)

9

Коммуникации 7

12

0

112

Общий остаток

[29.06.2024 12:22:31](#)

Платежи

Уроки

Физ. лицо

Мобильный +7(953

Счета и абонементы

[NEW \(4 200,00/4/90\)](#)

IT: Roblox — 01.06.2024—21.12

Скидки

(не задано)

id-lms

Уровень привилегий

Скидки и льготы

Школа

Класс

Далее **ВСЕГДА** выбираем - **Платеж в кассу**.

инжинириум

Поиск клиента

Аналитика

Уроки

Задачи1273

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер5

Юр. лица

Доступ в CRM

← Вернуться

Править

В архив

Отчеты

Бакланов Михаил Иванович

29.01.2017 (7 лет +5мес)

Мужчина

клиент

активен

красный

Входящий зво...

София Сидоре...

ФМР

Виджет посещений

±360 дней

Фильтр

✓C6 01.06	✓1Вт 04.06	✓1Чт 06.06	✗C6 08.06	✗C6 15.06	✓C6 22.06	✓C6 29.06	сейчас	✗C6 06.07	✗C6 13.07	✗C6 20.07	✗C6 27.07	✗C6 03.08
✗C6 10.08	✗C6 17.08	✗C6 24.08	✗C6 31.08	✗C6 07.09	✗C6 14.09	✗C6 21.09	✗C6 28.09	✗C6 05.10	✗C6 12.10	✗C6 19.10	✗C6 26.10	✗C6 02.11
✗C6 09.11	✗C6 16.11	✗C6 23.11	✗C6 30.11	✗C6 07.12	✗C6 14.12	✗C6 21.12						

[Показать легенду](#)

Загруженные файлы

[Загрузить новый](#)

9

Коммуникации 7

12

0

112

Общий остаток

[29.06.2024 12:22:31](#)

Платежи

Уроки

Физ. лицо

Мобильный +7(953

Счета и абонементы

[NEW \(4 200,00/4/90\)](#)

IT: Roblox — 01.06.2024—21.12

Скидки

(не задано)

id-lms

Уровень привилегий

Скидки и льготы

Школа

Класс

В новом окне вписываем **ТОЛЬКО** сумму и сохраняем.
См. ниже.

инжинириум

Поиск клиента

← Вернуться

Добавить платеж в кассу

Тип и дата: Платеж в кассу 06.07.2024

Счет и статья: Основная касса Статья дохода (р...)

Локация: (не задано)

Клиент: Бакланов Михаил Иванович Введите для поиска

Клиентский счёт: Базовый счет 0,00 [добавить](#)

Сумма: 4200 [авто](#)

Платательщик: Иван

Комментарий: Например, Оплата за обучение

Отмена Сохранить

Бакланов Михаил Иванович
клиент активен

ФМР

Виджет посещений

С6 01.06	ВТ 04.06	ЧТ 06.06
С6 10.08	С6 17.08	С6 24.08
С6 09.11	С6 16.11	С6 23.11

[Показать легенду](#)

Загруженные файлы

[Загрузить новый](#)

9 Коммуникации 7 12 0 12

Также проверяем, чтобы дата платежа в окне соответствовала фактической дате оплаты.
Добавляем нужную локацию:

- Филиал в микрорайоне Губернский – Прикубанский
 - Филиал в микрорайоне Фестивальный – Фестивальный
 - Филиал в микрорайоне Гидростроителей – Карасунский
- См. ниже.

инжинириум

Поиск клиента

← Вернуться

Аналитика

Уроки

Задачи 12 73

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер 5

Юр. лица

Доступ в CRM

Бакланов

ФМР

Виджет посещений

С6 01.06	ВТ 04.06	ЧТ 06.06
С6 10.08	С6 17.08	С6 24.08
С6 09.11	С6 16.11	С6 23.11

Показать легенду

Загруженные файлы

Загрузить новый

Добавить платеж в кассу

Тип и дата Платеж в кассу 06.07.2024

Счет и статья Основная касса Статья дохода (р...)

Локация (не задано)

Клиент Бакланов Михаил Иванович Введите для поиска

Клиентский счёт Базовый счет 0,00 [добавить](#)

Сумма 4200 [авто](#)

Плательщик Иван

Комментарий Например, Оплата за обучение

Отмена Сохранить

Когда закончили с внесением платежа в CRM, вносим оплату в **Таблицу платежей**. См. подробнее в разделе - **Таблица плат**

Подробно про отработки

Если ребенок пропустил занятие, нужно предложить прийти на отработку индивидуально или с другой группой в течение недели до следующего занятия (желательно, но также возможно, что занятие будет отработано до конца курса).

Например, ребенок базово ходит на занятия по субботам в 10:00 и не смог прийти (заболел, уехали, забыл, проспал и прочие причины). **Пишем, если нас не предупредили заранее:**

Добрый день, Имя родителя!

Сегодня Имя ученика пропустил тему «Название темы» по направлению «Направление».

Чтобы в программе не осталось пробелов, эту тему необходимо отработать.

Варианты графика:

- Вторник в 10:00
- Среда в 12:00

Напишите, пожалуйста, какое время вам удобно, чтобы мы зафиксировали запись.

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Если все подошло, пишем:

Вы записаны на отработку занятия по направлению *«Робототехника WEDO»* в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана» *в среду, 03.07.2024, в 18:00*.

До встречи на занятии!

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Не забываем редактировать день, дату и время!

После чего ставим задачи:

1. Напомнить про отработку (за день до дня отработки - если отработка в четверг, ставим на среду)
2. Пришел на отработку? (в день отработки)

Потом эти задачи - **ВЫПОЛНЯЮТСЯ, так как эти задачи разовые!**

Также необходимо внести в группу, в которую ученик придет на отработку на 1 день (только на день отработки).

Для этого в карточке клиента в разделе - Группы нажимаем добавить и выбираем группу по принципу - Филиал + день по счету (например, вторник - это 02) и направление.

То есть, если некий Степан записан на вторник в 17:00 на отработку по 3D-моделированию в филиале на Фестивальном, то мы вносим в группу - ФМР_023D_... со сроком на 1 день (день отработки). Название группы также можно посмотреть в расписании в уроках.

Затем проверяем, появилось ли новое время (время отработки) в регулярных уроках в карточке клиента.

В коммуникации в карточке клиента пишем - Сегодня не пришел, отработает во вторник в 17:00.

Также, если мы получили заранее информацию о том, что ученика не будет на занятии по графику, можно сразу предложить отработку в другой день и зафиксировать это время.

Если мы ставим отработку вне уже существующих групп, то добавляем урок в расписании через индивидуальное занятие.

Пт
12.07

[Показать легенду](#)

Загруженные файлы

[Загрузить новый](#)

55

40

Задачи 15

0

113

[Добавить задачу](#)

Открытые

Анастасия Черджиева добавил задачу #125864cherdzhieva.a@mail.ru

Идет к нам на новый учебный год? [до 12.08.2024]

[Править](#) [Выполнить](#)

Исполнитель: Светлана Коржавина

Выполненные

Светлана Коржавина добавил задачу #125783GDR01@mail.ru

Нажимаем - **Добавить** - **Индивидуально**. Далее заполняем карточку урока по факту договоренностей. Сохраняем.

← Вернуться

Загрузить новый

55 40 За

Добавить задачу

Открытые

Анастасия Черды

03.07.2024 21

Идет к нам на

Исполнитель: Св

Выполненные

Светлана Коржа

03.07.2024 13

Пришел? [✓] в

Исполнитель: Св

Анастасия Черды

25.05.2024 15

Что дальше?

Исполнитель: А

Регулярный урок (Лихограй Роман Дмитриевич)

✕

Сохраняется для клиента Лихограй Роман Дмитриевич

Тип урока *

Индивидуальный

День недели

Пятница ✕

Длительность *

17:00

мин 90

18:30

Аудитория

Фестивальный / ФМР ✕

Пересекается с Групповой (05.07.2024 18:00:01-05.07.2024 19:30:00)
ФМР

Предмет *

IT: Python

Педагог(и)

Глухенко Даниил ✕

Пересекается с Групповой (05.07.2024 17:00:01-05.07.2024 18:30:00)
Глухенко Даниил ГДР

Период

05.07.2024

05.07.2024

р.с.

Если мы ставим несколько детей на одну и ту же отработку, то делаем то, что указано выше для каждого индивидуально. В расписании получится в такой формат:

Аналитика

Уроки

Задачи 14 72

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер 5

Юр. лица

Доступ в CRM

+ Добавить

Отчеты

Другое

Западный Чапаева 69

Прикуба... ГМР

Фестива... ФМР

Карасун... ГДР

<

>

Сегодня

4 июля 2024 г.

8:00

9:00

10:00

11:00

✓ 10:30 - 12:00

👤 Дириклию Екатерина

👤 Анастасия

12:00

13:00

✓ 12:30 - 16:30

📍 Прикубанский / ГМР_3 смена_2024

👤 Кузьминов Владислав Сергеевич

14:00

четверг

✓ 10:30 - 12:00

👤 Дириклию Андрианна

👤 Анастасия

✓ 13:00 - 17:00

📍 Карасунский / Г. ГДР_3 смена_2024

👤 Глушенко Даниил

Пауза

Если ученик просит поставить занятия на паузу на время:

- Лета
- Части лета
- Отпуска
- Времени болезни
- Еще чего-угодно

Ставим на паузу, перенеся задачи клиента на нужный срок.

Ближе к концу срока списываемся и уточняем, готов ли ученик к продолжению обучения. Смотрим, сколько он пропустил уроков. Уточняем у педагога, нужна ли в таком случае отработка.

Если срок более месяца, меняем статус клиента с **Активен** на **Приостановка**.

Уроки

Задачи1273

Клиенты

Группы

Абонементы

Лиды

Финансы

Педагоги

Информер

Юр. лица

Доступ в CRM

Гринь Анна

07.02.2016 (8 лет +4мес)
Женщина

клиентактивенкрасный

Наружная рек...

София Сидоре...

ФМР

Виджет посещения

Активен

Программа реализована в полном объеме

Отчислен по собственному желанию

Приостановка

±360 дней

Фильтр

16.0723.0730.07

22.1029.1005.11

12.1110.1217.1224.12

31.1207.0114.0121.0128.0104.02

11.0218.0225.0203.0310.0317.0324.0331.03

07.0428.0405.0512.0519.05

26.0502.0609.0616.0623.0630.06

сейчас07.07

Показать легенду

Загруженные файлы

Общий

30.0612:49:42

Платеж

Уроки

Физ. л

Мобиль

Счета

2 (38)

Робс

07.07

Скидки

id-lms

Завершение обучения

К моменту того, как приближается 36 занятие у ученика, нужно еще раз пересчитать, сколько занятий по направлению прошел ученик и поставить задачу на руководителя о подготовке диплома.

В задаче ставится дата, в которую ученик получит диплом, а также указывается направление, если ученик посещает занятия по нескольким направлениям.

Должно получиться, например:

Диплом по робототехнике к 27.08.

Перед постановкой этой задачи нужно убедиться, что в карточке корректно указано ФИО и обязательно внесено ОТЧЕСТВО!

За 2 недели до конца нужно связаться с родителем, сообщить, что текущая ступень подходит к завершению и обсудить дальнейшие планы - **следующая ступень, график, планы на лето и новый учебный год.**

На дату выпуска ученика ставим у него в карточке задачу - Выпуск.

Организация работы между филиалами

Чтобы филиалы работали стабильно даже в выходные дни, а администраторы действовали как единая команда.

1. Распределение филиалов и графика

- У «Инжинириум» три филиала:
 1. Губернский
 2. Фестивальный
 3. Гидростроителей

- Филиал Фестивальный работает по графику 5/2 — то есть есть два выходных дня в неделю.
- Филиалы Губернский и Гидростроителей работают ежедневно, по графику администраторов 2/2 или 3/3.

2. Принцип взаимозаменяемости

- Все администраторы «Инжинириум» — единая команда.
- Когда один филиал не работает (у администратора выходной), другие администраторы берут на себя его текущие задачи: отвечают родителям, фиксируют оплаты, записывают на пробные занятия и следят за расписанием.
- Все задачи между филиалами аналогичны, поэтому администратор может подменить коллегу без потери качества.

3. Общие чаты и каналы связи

- У каждого филиала есть отдельный аккаунт WhatsApp.
- Аккаунт Telegram – общий для всех 3 филиалов.
- Аккаунт Max – общий для всех 3 филиалов.
- Все три WhatsApp-аккаунта всегда доступны у всех администраторов (через дополнительный браузер).
- Филиал в рабочий день администратора — контролирует свой администратор.
- Филиал в выходной день администратора — коллеги перенимают контроль и отслеживают входящие сообщения, звонки и заявки так же, как в своем филиале.

Пример:

Сегодня у Фестивального филиала выходной, но в чат написала мама. Администратор Губернского отвечает от имени «Инжинириум», помогает, фиксирует запись в CRM.

5. Ключевая установка

Не бывает «чужого» филиала.

Мы все отвечаем за работу «Инжинириум» в целом — независимо от того, кто сегодня работает.

Новые группы

Основной набор групп идет на сентябрь, но мы также можем запускать новые группы в течение всего года (включая лето).

Если есть 5 и более новых учеников, готовых посещать одно и то же направление в одинаковом графике, значит нужно определить, кто будет преподавать и запустить новую группу в обучение.

Пиковое время - суббота и воскресенье, запускаем от 7 учеников.

Присоединить нового ученика в текущую группу можно по робототехнике. В остальных случаях - по согласованию с преподавателем группы.

После завершения обучения мы сопровождаем ученика и помогаем определить дальнейшую образовательную траекторию: согласовываем участие в летнем образовательном блоке, летнем ИТ-клубе или обучение в новом учебном году.

Внутренняя валюта

В «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана» есть собственная валюта - Совакоин. Это монеты, напечатанные на 3D-принтере.

За каждое занятие каждый ученик получает от 0 до 3 монет. Этим занимается преподаватель. Если он об этом забыл, нужно напомнить в конце урока, но в первую очередь это ответственность педагога.

В некоторых случаях ребята получают больше 3 монет. За монеты они покупают фигурки, которые стоят на полке в филиале. У каждой фигурки есть своя цена.

Также ребята могут класть монетки в наш банк - СоваБанк. В банке счет ученика пополняется на 12% каждый месяц. Это виртуальный (ВЫМЫШЛЕННЫЙ) банк!

Преподаватели

В команде около 10 преподавателей.

Преподаватели могут перемещаться между филиалами.

Базово каждый знает свое расписание, но нужно сообщать, если произошли какие-то корректировки:

- отменилось занятие
- придет внеплановый ученик
- придет новенький на пробное занятие
- придет кто-то на отработку
- занятие переносится по времени (или вы хотите его перенести, согласовываем)

Также у педагога **обязан** давать обратную связь по потенциальному ученику после пробного занятия.

Частые вопросы

ПРИЧЕМ ТУТ БАУМАНКА?

Все программы обучения разработаны специалистами МГТУ им. Баумана - ведущего технического вуза страны. Мы ведем обучение строго по их программам и учебным планам, не добавляя ничего от себя. А также все наши преподаватели перед стартом работы в проходят обязательную сертификацию от МГТУ им. Баумана, которая подтверждает их профильную и педагогическую готовность к работе с детьми. Сертификация также проводится в дальнейшем 1 раз в год для подтверждения актуальности знаний педагогов.

МОЖНО ЛИ ПОЛУЧИТЬ НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ?

Можно. Нужно поставить задачу на старшего администратора.

ВЫ ПОДГОТОВИТЕ ДОГОВОР?

Да, обязательно. Для этого нужно запросить следующее:

- ФИО родителя (законного представителя)
- Отчество ученика
- Адрес регистрации родителя (законного представителя)
- Серия и номер паспорта, а также, кем выдан и дата выдачи

МОЖНО ОПЛАТИТЬ ПО СЧЕТУ?

Можно. Нужно поставить задачу на руководителя, чтобы подготовить счет, который мы просто направим клиенту на оплату.

МОЖНО ОПЛАТИТЬ ПО МАТЕРИНСКОМУ КАПИТАЛУ?

Можно, но не раньше 2027 года.

БОЛЕЕ ШИРОКИЕ ВОПРОСЫ:

А ЧЕМ ВЫ ТУТ ВООБЩЕ ЗАНИМАЕТЕСЬ?

Мы образовательный центр для детей и подростков от 5 до 18 лет. Все программы обучения разработаны специалистами МГТУ имени Баумана - ведущего технического вуза страны! Обучаем ребят таким направлениям как робототехника, программирование, 3D-моделирование и основы компьютерной грамотности.

ОТ СКОЛЬКИ ЛЕТ МОЖНО УЧИТЬСЯ?

От 5 лет. В редких случаях - от 4, если после пробного урока педагог допустит к занятиям.

А ЕСЛИ РЕБЕНОК ЗАБОЛЕЕТ И ПРОПУСТИТ УРОК ИЛИ МЫ УЕДЕМ В ОТПУСК?

Ничего страшного. Мы подберем время для отработки пропуска, а денежные средства не сгорят.

ЧТО ДАЕТЕ ПО ИТОГУ ОБУЧЕНИЯ?

По итогу обучения каждый ученик получает сертификат о завершении ступени, а также собственный проект.

У НАС ДОМА НЕТ КОМПЬЮТЕРА, РЕБЕНКУ БУДЕТ ДОСТАТОЧНО ТОЛЬКО ЗАНЯТИЙ У ВАС?

Да. 1 раза в неделю будет достаточно.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ ЕСТЬ?

Есть, но оно несет рекомендательный характер. Мы очень рекомендуем, но не можем настаивать, так как понимаем, что у детей высокая нагрузка.

Летний ИТ-клуб

Каждое лето у нас проходит летний ИТ-клуб.

Это формат 2-недельных занятий по будням по 4 часа в день. Суббота и воскресенье - выходной. Каждая смена посвящена отдельному направлению, но лагерь - это не только учеба, это интересный досуг для ребенка с образовательным уклоном. Каждый день мы изучаем не только само направление, которому посвящена смена, но и знакомимся с другими научными блоками (направлениями), играем в командные интеллектуальные игры, выходит гулять на детскую площадку и даем ребятам перекус.

Подробнее о прошлом лагере:

https://inginirium.pro/camp_2026

Отчеты

После каждого урока направляется отчет о занятии.

Он включает в себя:

1. Текст
2. Видеоролик с итогами занятия.
3. Видеоролик с результатом работы:
 - Робототехника
 - 3D-моделирование

Отчеты (видеоролики) записываются преподавателем, а также загружаются педагогом в персональную папку ребенка на Яндекс Диск.

Уважаемые родители!

Информируем вас об обновлении формата отчетности.

Теперь фото- и видеоотчеты по занятиям будут загружаться в личную папку ученика на Яндекс.Диске – так материалы будут храниться в одном месте и всегда доступны для просмотра и скачивания.

Текстовый отчет по занятию, как и ранее, будет направляться в чат.

Ссылка на личную папку на Яндекс.Диске:



Если доступ не открывается или возникнут вопросы – пожалуйста, напишите нам в ответ на это сообщение.

Текст дает преподаватель после занятия. Задача администратора - это получить текст и привести его в подходящее для отправки родителю состояние - проверить на ошибки, дописать так, чтобы родителю было понятно, что именно происходило на занятии.

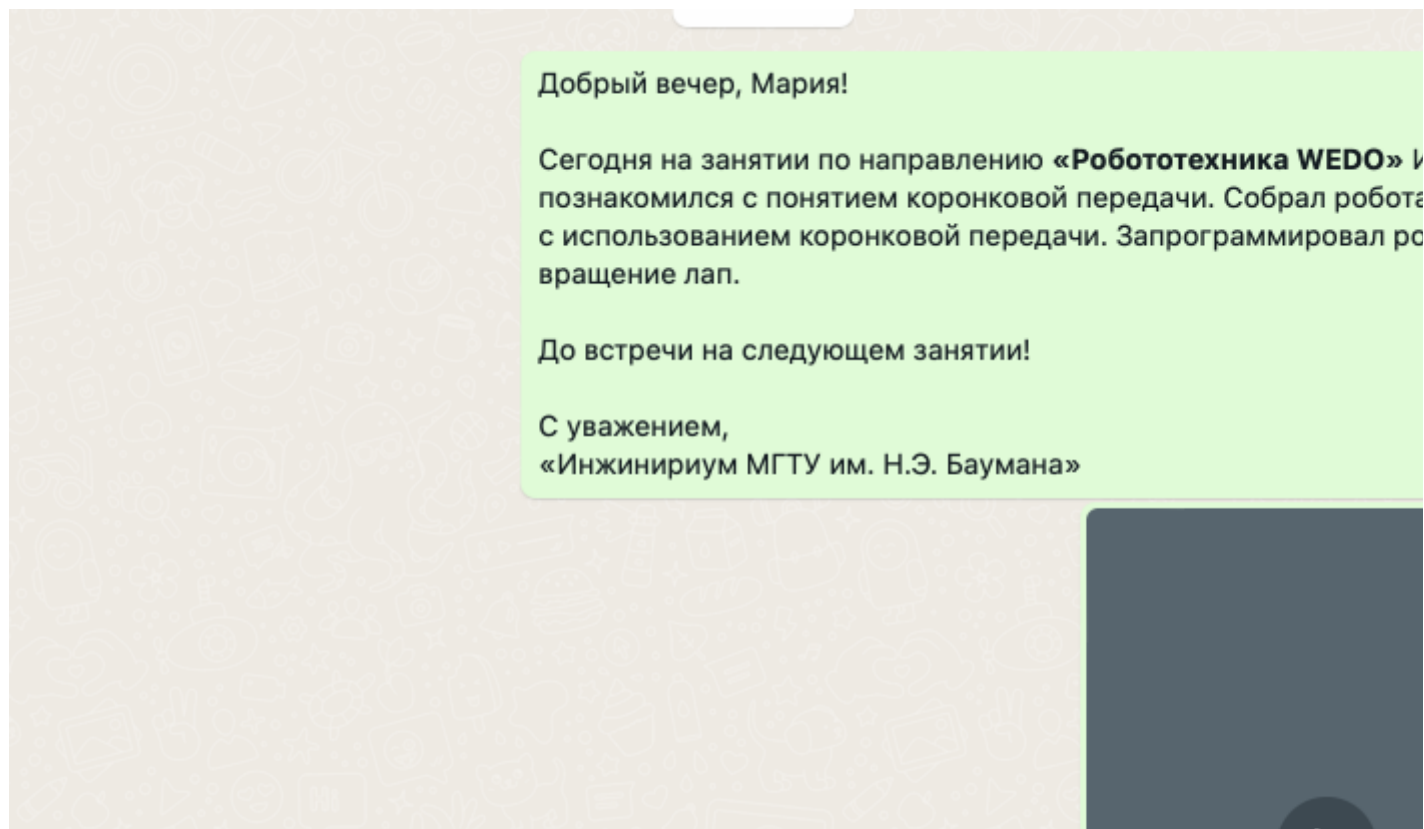
Например:

Мы не пишем - Проект. Мы пишем - Вел работу над проектом, добавил новые объекты (дописываем то, что подходит под тему урока).

Текстовый отчет состоит из:

- Приветствие:
 - Добрый день, Имя родителя! (до 17:00)
 - Добрый вечер, Имя родителя! (после 17:00)
- Сегодня на занятии по направлению «...» Имя ...
- До встречи на следующем занятии!
- С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Пример отчета:



Пример отчета после посещения отработки:

Добрый день, Имя родителя!

Сегодня на занятии по направлению «Направление» Имя ученика отработал тему «Название темы». Выполнил практические задания.

Фото- и видеоматериалы с занятия доступны в личной папке на Яндекс.Диске.

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Пример видеороликов:

<https://disk.yandex.ru/d/1UHn0NQm2MbO4A>

Расшифровка цветов, которые говорят дети на итогах:

- **Цвет зеленый** - все было классно, все понравилось
- **Цвет желтый** - что-то было классно, что-то было не очень (50/50)
- **Цвет красный** - все было очень плохо

Если ребенок называет желтый или красный цвет, нужно уточнить у педагога, что именно было не так и постараться подчеркнуть позитивные моменты.

Используем кавычки только такого типа - «...». Если не получается их поставить, просто копируем.

Отчеты рассылаются **до 20:00** того же дня, когда прошло занятие. В крайнем случае, при действительно высокой нагрузке, можно направить отчет на следующий день в первой половине дня.

Ссылки

Вход в CRM:

<https://inginirium.s20.online/company/25/dashboard/index>

Заявки:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1X7OYJO74iVdvLL1aOARAwIH_WRRAl5EGpJR8MbheC-l/edit?gid=214261077#gid=214261077

Таблица платежей:

МКР Губернский:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aMtKAihp8MWOZULEHyxWZoJwl4Vub6ewaZRqRml8ra8/edit?gid=0#gid=0>:

МКР Гидростроителей:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qeEVErDAZFcONqmCg8DN4m4ZRX2v9AvTX3MdT5ifNV_M/edit?gid=0#gid=0

МКР Фестивальный:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qEs2DnIpcAWCFRU6lh6eNBUJcpJsS7Q2AY3s14npO7c/edit?gid=621973533#gid=621973533>

Таблица хоз. вопросов:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xd1BN0QH1-cvf38x2ddr6kXbovKTY2zGZ1uhDhCslgg/edit?gid=0#gid=0>

Таблица отчетов:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QaUpitycY8DI13F0w01s55V5CXSHkb8vJPk7WuNf1oM/edit?gid=0#gid=0>

Таблица дипломов:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BK5-bJF8MWp-83BlfzOJxN2cp78RBYAt9S6dVuFUZbg/edit?gid=0#gid=0>

Наш сайт:

<https://inginirium.pro/>

Шаблоны СМС

В каждом шаблоне необходимо отредактировать:

- ИМЯ
- НАПРАВЛЕНИЕ
- ДЕНЬ
- ДАТУ
- ВРЕМЯ
- АДРЕС

Запись на пробное занятие:

Вы записаны на пробное занятие по направлению *«Робототехника WEDO»* в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана».

Ждем Анну *завтра, 01.07.2024, в 17:00* по адресу:

📍 *Краснодар, МКР Фестивальный, ул. Памяти Чернобыльцев, 6 (вход со стороны улицы)*

До встречи на занятии!

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Подписывайтесь на наши социальные сети, чтобы быть в курсе всех новостей и событий!

📌 Наш канал в Telegram:
https://t.me/inginirium_krd

📌 Наша группа ВКонтакте:
https://vk.com/inginirium_krd

Отчет после пробного занятия:

Если все прошло хорошо:

!! 2 сообщения

Первое:

Добрый день, Имя!

Направляем вам обратную связь от преподавателя по итогам пробного занятия [Имя ребенка] в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана».

В документе – краткий разбор навыков, наблюдения по участию в уроке и методическая рекомендация, какая ступень подойдет лучше всего.

Подскажите, пожалуйста, как впечатления у Имя ребенка после занятия? Все понравилось?

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Запись на обучение:

!! 2 сообщения

Первое:

Вы записаны на обучение в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

 *Курс: «Программирование в Roblox»*

 *Расписание: суббота, 15:00*

Адрес занятий:

 *Краснодар, мкр. Фестивальный, ул. Памяти Чернобыльцев, 6 (вход со стороны улицы)*

Ждем Николая на занятиях! 

С уважением,
Команда «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Подписывайтесь на наши социальные сети, чтобы быть в курсе всех новостей и событий:

 Telegram: https://t.me/inginirium_krd

 ВКонтakte: vk.com/inginirium_krd

Второе:

Для закрепления места в группе необходимо внести оплату по ссылке:

 <https://qr.nspk.ru/AS1A004T7N6M4ER89TJBP2PQQH0ENGPQ?type=01&bank=100000000284&rc=5FB1>

Минимальная сумма – 4800₽ за 4 недели обучения.

Также вы можете внести оплату и за более длительный период – при полной оплате учебного года предоставляется скидка в размере 10%.

 После оплаты направьте, пожалуйста, чек.

Ознакомьтесь с договором-офертой – он размещен на нашем сайте:

👉 <https://inginirium.pro/contract>

Оплата означает согласие с условиями договора.

Если вам нужен индивидуальный договор – сообщите, мы подготовим его в течение 2 рабочих дней.

Напоминание о занятии:

Добрый вечер, Мария!

Напоминаем, что завтра *в 15:30* у Степана занятие по направлению *«Робототехника WED0»* в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана».

До встречи на занятии!

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Напоминание об оплате:

Если срок оплаты завтра:

Также напоминаем, что завтра день оплаты занятий по графику.

<https://qr.nspk.ru/AS1A004T7N6M4ER89TJBP2PQQH0ENGPQ?type=01&bank=100000000284&crc=5FB1>

Внести оплату можно по ссылке. Сумма к оплате – 3780 рублей.

После оплаты направьте, пожалуйста, чек.

Если срок оплаты пропущен, есть долг:

Также напоминанием, что подошел срок оплаты занятий по графику.

<https://qr.nspk.ru/AS1A004T7N6M4ER89TJBP2PQQH0ENGPQ?type=01&bank=100000000284&crc=5FB1>

Внести оплату можно по ссылке. Сумма к оплате – 3780 рублей.

После оплаты направьте, пожалуйста, чек.

Запись на отработку:

Добрый день, Имя родителя!

Сегодня Имя ученика пропустил тему «Название темы» по направлению «Направление».

Чтобы в программе не осталось пробелов, эту тему необходимо отработать.

Варианты графика:

- Вторник в 10:00
- Среда в 12:00

Напишите, пожалуйста, какое время вам удобно, чтобы мы зафиксировали запись.

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

После подбора времени:

Вы записаны на отработку занятия по направлению *«Робототехника WEDO»* в «Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана» *в среду, 03.07.2024, в 18:00*.

До встречи на занятии!

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Отчет о занятии:

Добрый вечер, Мария!

Сегодня на занятии по направлению *«Робототехника WEDO»* Степан собрал робота-машину по собственной задумке, провел тестовый запуск проекта. Также разработал авторскую программу для дистанционного управления работа клавишами компьютера.

Фото- и видеоматериалы с занятия доступны в личной папке на Яндекс.Диске.

С уважением,
«Инжинириум МГТУ им. Н.Э. Баумана»

Направления

В «Инжинириум» есть несколько **направлений обучения**. Каждое направление делится на **курсы по возрасту и уровню**, чтобы детям было комфортно и интересно.

Что такое курс, ступень и модуль

Чтобы не путаться:

- **Курс** — это все направление целиком (например, «Программирование Python»).
- **Ступень** — это один учебный год (например, «Python 1.0», потом «Python 2.0»).
- **Модуль** — это часть ступени (примерно 4–5 тем).

Пример:

Направление: Программирование

Курс: Python

Ступень 1.0 → первая ступень (8 месяцев)

Ступень 2.0 → вторая ступень

Ступень 3.0 → третья ступень

В каждой ступени — 36 занятий (примерно 9 месяцев).

3. Формат обучения

- 1 занятие = **90 минут (2 академических часа)**
 - Уроки проходят **1 раз в неделю**
 - Внутри занятия — **10-минутный перерыв**
 - В группах до 10 человек
 - Педагог ведёт занятие по единому учебному плану
-

4. Вопросы родителей

Сколько длится курс? Одна ступень длится учебный год — примерно 8 месяцев, это около 35 занятий.

Что значит «ступень»? Это уровень внутри курса, как класс в школе. Закончив ступень, ребенок переходит на следующую.

Есть ли сертификат? Да, по окончании ступени, после финального проекта.

5. Что такое проектная работа

- Каждый курс заканчивается **финальным проектом** — дети делают свою игру, модель, робота или дизайн-работу.
- Это не экзамен, а **демонстрация результата**.
- После защиты выдают **сертификат о прохождении ступени**.

6. Чем наши занятия отличаются от обычных кружков

В обычных кружках

Без четкой программы

Просто «играем»

Не связано между годами

Без результатов

В «Инжинириум»

Есть учебный план и последовательные ступени

Создаем проекты, применяем знания

Каждый год — логическое продолжение

Итог — готовый проект и сертификат