

NPO邁向永續系列

從搭起組織與支持者的信任橋樑開始

網絡行動科技 NETivism X **netiCRM**



好的工具 讓「待客之道」 正常發揮

是組織永續經營的關鍵步驟

讓我們挺你，用聰明的方法改變世界





花玉婷 aka 小花

Klavier1976

服務於網絡行動科技
有7年導入CRM經驗
熱愛於服務非營利組織
快樂來源-客戶的成功
營運一個家禽天堂

我們是誰

專為非營利組織服務的網絡行動科技

netiCRM

2010年推出臺灣唯一為NPO設計與服務的雲端支持者關係管理系統

我們理解「人」是非營利組織最重要的資產，組織能夠不斷的聚集認同組織理念的支持者，
並讓支持者的熱情持續升溫，更能進一步發揮公益的力量，改善社會，永續經營。

我們的目標，是讓每一位支持者的互動與重要性都被重視，
支持者的付出得到很好的回應，讓正向循環的漣漪，擴散到臺灣社會的角落。



.....信任.....

「在此輸入您覺得什麼是信任。」



信任感



<https://www.kenblanchard.com/About-Us/Meet-the-Team/Ken-Blanchard>

一分鐘管理大師、《信任》作者
肯·布蘭查 Ken Blanchard 指出

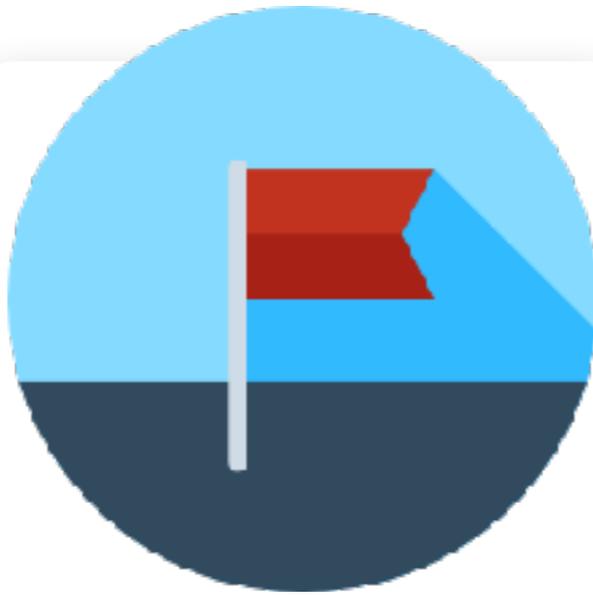
「信任，需要細心呵護、長時間
建立，但卻可能在1分鐘內瓦解
殆盡。」

信任來源-
真誠與適切適時的回應對方

信任感



展現能力



正直



關心他人



保持可靠



信任感



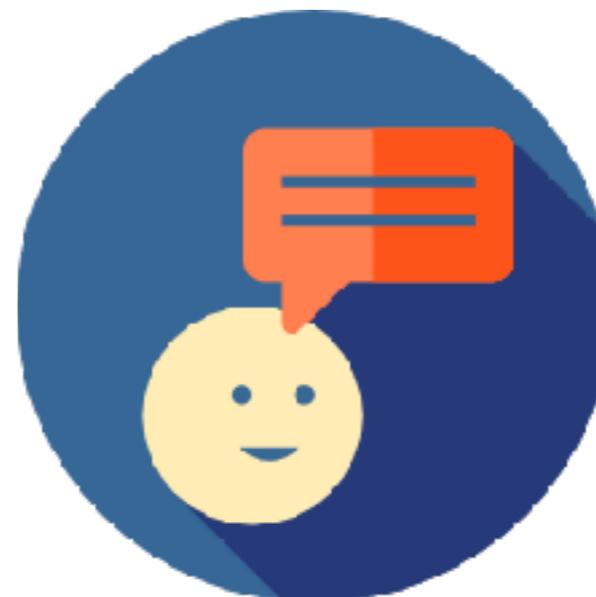
「展現能力」

把事情做好，要讓支持者看到

信任感



+



「正直」
信守承諾與誠實

信任感



+



關心他人
關心你的支持者

信任感



+



保持可靠

說到做到、對他人的請求保持回應

支持者關係管理與信任的關係是？

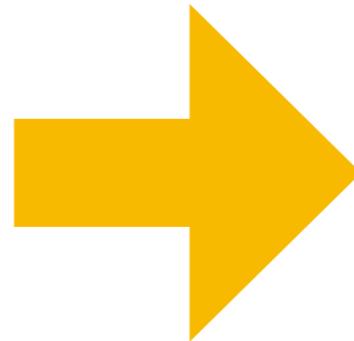
用系統工具來培養
保持信任感？



信任感



把事情做好，
要讓支持者看到

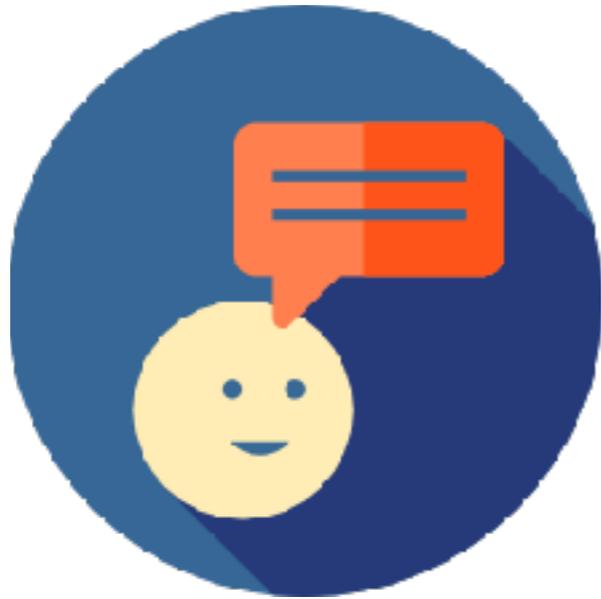


最近六個月有捐款的支持者，
寄送進度報告

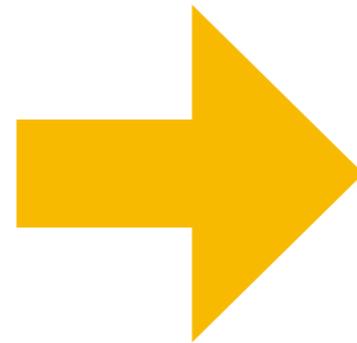


該寄送成果報告或專案進度給這些捐款人囉～然後要寄送募款信時，也別忘了排除這些捐款人。

信任感



信守承諾與誠實



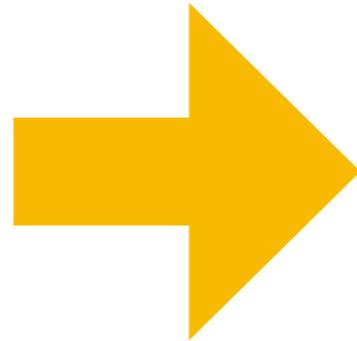
快速找到專案募款捐款人
寄送進度報告

編號	標題	費用類型	啟用?	
1	捐款贊助	一般捐款 (開收據)	是	設定 捐款 連結 匯出 更多
2	捐款贊，助你行	一般捐款 (開收據)	是	設定 捐款
4	神秘的會費	會費 (開收據)		所有 本月至今 本會計年度至今

信任感



關心你的支持者



去年有捐款
今年尚未捐款

去年有捐款，
但今年尚未捐款的支持者

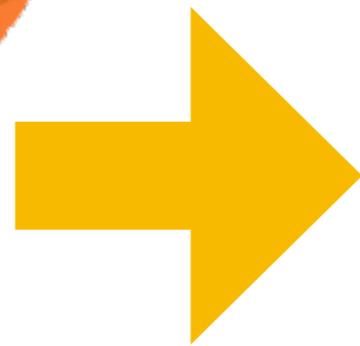


去年有捐款，但今年尚未捐，建議寫封信問候關心一下，並提供今年的募款專案給支持者參考。

信任感



說到作到



對他人的請求保持回應

任務功能紀錄電話

花小花

動作

摘要 捐款 3 會員 0 任務 7 活動 1 關係 1 群組 3 註記 0 標籤/Tag 0 變更記錄 1

- 新增任務 -

任務

類型	主旨	新增自	目標聯絡人	分派給	日期
電話	詢問尚未收到本月扣款紙本收據	黃吉米	花小花	林亭萱	2018-08-21 09:10
電子郵件	動物文創 - 2018-09-01 19:13 - 參加者 - Registered	黃吉米		花小花	2018-08-21 09:05
活動報名	動物文創 - 2018-09-01 19:13 - 參加者 - Registered	黃吉米		花小花	2018-08-21 09:05

我們努力提供非營利
組織前線打仗的軍火

1. 網路星期二 `nettuesday`
2. 講座
3. 每年不定期工作坊
4. 每季教育訓練
5. 臉書社團



用各種方式與客戶建立信任感
永續經營

導入netiCRM流程

導入期

試用
鑑賞
初期陪伴

使用中

線上客服
教學手冊
教育訓練、工作坊
系統安全/升級/維護

加值服務

教育訓練
客製功能、版型
與網頁結合

Q & A

netiCRM服務網站 neticrm.tw

立刻申請 <https://neticrm.tw/pricing>

