

Неделя Контактных Центров | CC Week 2021

**ОПЕРАТОР КОНСУЛЬТАНТ,
КАК ЭФФЕКТИВНАЯ БИЗНЕС
ЕДИНИЦА ВАШЕЙ
КОМПАНИИ**



Портрет
современного оператора
контакт-центра.

Эмоциональная компетентность.

Хорошая дикция.

Сообразительность. Клиническое мышление.

Устойчивость к монотонии.

Нацеленность на результат.

Мотивация.

Эмпатия

Любовь к людям

Знание продукта

Коммуникативные навыки

Партнёрское поведение в
конфликтных ситуациях

Коммуникативные навыки

Стандарт коммуникации
Оператора контакт-центра с
КЛИЕНТОМ:

Правило понятной коммуникации

Правило корректности

Правило заинтересованности

Правило внимательности

**РОЛЬ
ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-
ЦЕНТРА В ВАШЕЙ
КОМПАНИИ.**

- Показатели высокого уровня сервиса.
- Грамотная трансляция ценностей компании.
- Построение долгосрочных и доверительных отношений с клиентом.
- Нацеленность на результат.

Что хочет слышать
современный клиент от
оператора контакт-центра?

Своё Имя

Сближающие местоимения

Готовность оказать помощь

Искренние намерения

ОШИБКИ,
КОТОРЫЕ ПРИВОДЯТ К ПОТЕРЕ
КЛИЕНТА НА ЭТАПЕ ПЕРВИЧНОГО
КАСАНИЯ.

Отталкивающие триггеры,
неэффективные фразы в диалоге
оператора контакт центра с
клиентом.

«А вам удобно сейчас
разговаривать?»»

Формат «вопросом на вопрос»»

КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАЖИМЫ ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-ЦЕНТРА ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ПРИБЫЛИ



Администратор:
«Да тут в клинике,
реально дорого
лечиться»

«Умный - глупый»

КЛИЕНТ

«Богатый-бедный»

Основные ошибки:

- 1.«Додумывать» за КЛИЕНТА(скидка, дешевле)
- 2.Проецирование своих убеждений.

ПРИМЕР

Пациент:

«А доктор хороший? а то я
волнуюсь/боюсь»

Администратор:

«Да, доктор хороший, не волнуйтесь
он не больно делает».

Страхи КЛИЕНТА:
ИМЕННО СТРАХИ, А НЕ ВОЗРАЖЕНИЯ!
РЕКОМЕНДАЦИЯ.
СОСТАВИТЬ СВОЙ СПИСОК.

Например:
Скрытые платежи.
Гарантия.
Срок.

Скрипт или отсутствие
скрипта.

Что эффективнее?

Линейка консультации

А

входящее
обращение

Б

договор

ПЛАН РАЗГОВОРА:

- 1.ЗНАКОМСТВО.
- 2.ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ (ЗАЧЕМ?).
- 3.ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПО ПОТРЕБНОСТИ.
- 4.РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ.
- 5.СДЕЛКА.



Техника «Портрет клиента»

Психотип клиента



Аудиалы

Клиент:

«я слышал»,
«мне рассказывали»

Оператор Контакт-Центра:

«послушайте!»
«сейчас я вам подробно всё
расскажу»

Визуалы

Клиент:	Оператор Контакт-Центра
«я увидела у вас на сайте»	«Вам покажут»
«мне показывали»	«вы увидите»
«я рассматриваю»	«давайте рассмотрим»
	«обратите внимание»

Кинестеты

Клиент:	Оператор Контакт-Центра:
<p data-bbox="146 336 494 380">«какие риски?»</p> <p data-bbox="146 421 792 465">«уже был негативный опыт»</p>	<p data-bbox="1006 347 1470 390">Выяснить прошлый опыт</p> <p data-bbox="1006 443 1744 579">Разбить сомнения, привести аргументы индивидуальны́й подход.</p> <p data-bbox="1006 639 1541 770">Подробно описать все этапы взаимодействия.</p>

Дискреты

Клиент:	Оператор онтакт-Центра:
<p data-bbox="108 299 575 347">Как? почему? зачем?</p> <p data-bbox="108 386 455 434">Анализ+Логика</p>	<p data-bbox="962 299 1219 347">Конкретика</p> <p data-bbox="962 386 1669 609">Презентация продукта/услуги с подробным разъяснением последовательности действий.</p>

Логика принятия решений.

- местоположение
- рекомендация
- авторитет компании
- подходящая стоимость
- психологический комфорт
- сервис





КОНФЛИКТНЫЙ КЛИЕНТ.
ТЕХНИКИ ПРОФИЛАКТИКИ.

Финансовые
возражения:

«Дорого»

«Почему так дорого»

«Подумаю»

«Буду копить»

«Посоветуюсь»

«Позвоню в другие компании»

Правила озвучивания

СТОИМОСТИ:

!Заранее!

1. После суммы не молчать.

2. Что входит в стоимость.

3. Аргументация ценообразования.



**РАБОТА С БАЗОЙ
КЛИЕНТОВ.**

- регулярный обзвон
- грамотная консультация
- фиксация результата



ПОДГОТОВКА:

**ОЗНАКОМИТЬСЯ С КАРТОЙ
КЛИЕНТА.**

**СФОРМУЛИРОВАТЬ
ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПОСЫЛ.**

Возврат клиентов. Сервис-обзвон.



Эффективный
оператор – ключ к успешному
росту вашего бизнеса.



Контакты:

WhatsApp: 8(906)704-07-71

Instagram: @alinalector

Facebook: Алина Полуян

Благодарю за
внимание!