



академия
телемаркетинга

Как попасть в систему ценностей клиента?

Москва 2017 г.

VII Excellence in
Contact Center
Summit

6 и 7 июня 2017, Москва, Россия

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

седьмая ежегодная встреча руководителей и
ведущих менеджеров контакт центров

льготная регистрация продолжается >>



Качества оператора к 2020 году

- ✓ Высокая концентрация внимания
- ✓ Высокая познавательная нагрузка
- ✓ Естественный коммуникатор
- ✓ Высокая скорость обработки информации и принятия решения
- ✓ Умение слушать
- ✓ Получение обратной связи о работе всей компании
- ✓ Решение проблемы клиента
- ✓ Чуткость и позитивность
- ✓ Создание отношений с клиентом

Критерии выбора

Требования компании	Что хочет клиент?
<ul style="list-style-type: none">▪ Количество звонков▪ Стандарты▪ Регламенты▪ Время разговора▪ Вежливость	<ul style="list-style-type: none">▪ Результат (не впустую потраченное время)▪ Удовольствие▪ Польза▪ Удовлетворение от разговора

Нужны ли такие критерии вашему клиенту?



Вот вам и сервис!

Сегодня продавать что-то кому-то
или общаться с клиентом могут только те,
кто любит людей





Что хочет потенциальный клиент?

1. «Зачем мне ЭТО СЕЙЧАС?» Положительные эмоции, удовольствие

"У вас не будет второго шанса, чтобы произвести первое впечатление."

Коко Шанель

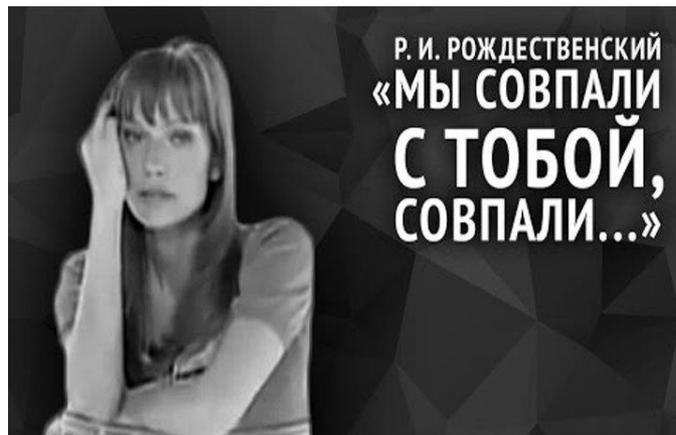


2. «Зачем мне ЭТО нужно **ВООБЩЕ?** Полезность
3. Качество продукта/услуги

Как соответствовать ценностям клиента?

Кто о чём...

а я всё о любви, о счастье...



*Я знаю: это главное конкурентное преимущество
И на это способен каждый*



Что такое счастье для вашего клиента?

Ваше предложение будет позитивно отличаться от других звонков, если ваш клиент почувствует себя счастливым.

- ✓ Быть понятым
- ✓ Добиться своей цели
- ✓ Почувствовать себя нужным
- ✓ Почувствовать свою значимость
- ✓ Почувствовать себя единственным и неповторимым
- ✓ Быть уверенным в себе
- ✓ Знать, что он любим

Основные ошибки в обучении

- ✓ Отсутствует осознанная цель звонка
- ✓ Нарушение/непонимание важности Этапов Продаж
- ✓ Недостаточно обучения по установлению контакта
- ✓ Учить не только **ЧТО** говорить, но и **КАК** говорить.
Нет работы с голосом
- ✓ Нет обучения слушать Клиента.
- ✓ Нет навыка ведения диалога, неумение задавать правильные вопросы Клиенту
- ✓ Неумение использовать полученную информацию о клиенте в развитии отношений и построения диалога с Клиентом
- ✓ Неубедительная презентация, одинаковая для всех клиентов



Основные ошибки в обучении

- ✓ Присутствие шаблонов и речевых штампов
- ✓ Отсутствие/недостаточно практики у тренеров
- ✓ Привязка к неграмотным скриптам
- ✓ Требование к оценке качества в ущерб процессу продаж и достижению результата
- ✓ Нет обновления в программах. Устаревшие методики по обучению навыкам телефонного общения. Методика работы с возражениями не актуальна
- ✓ Мало практики на тренингах. Упражнения оторваны от жизни
- ✓ Обучение продукту оторвано от обучения навыкам коммуникации

Маркетинг в помощь обучению

Каков Ваш продукт?

- Почему Клиент покупает **именно у вас**?
- Ваши сотрудники **купили бы сами** ваш продукт? Почему?

Кто Ваш клиент? Ваши сотрудники хорошо знают его?

**Тренинг призван помогать оператору быть
успешным**



Что сегодня должен знать оператор?

- ✓ Ораторское искусство
- ✓ Телефонный этикет
- ✓ Искусство коммуникаций
- ✓ Этикет деловой переписки
- ✓ Знание психологии
- ✓ Знание бизнес-процессов в компании
- ✓ Знание маркетинга
- ✓ Управление эмоциями
- ✓ Управление конфликтами
- ✓ Знание компьютерных программ
- ✓ Знание иностранного языка

График производительности сотрудника

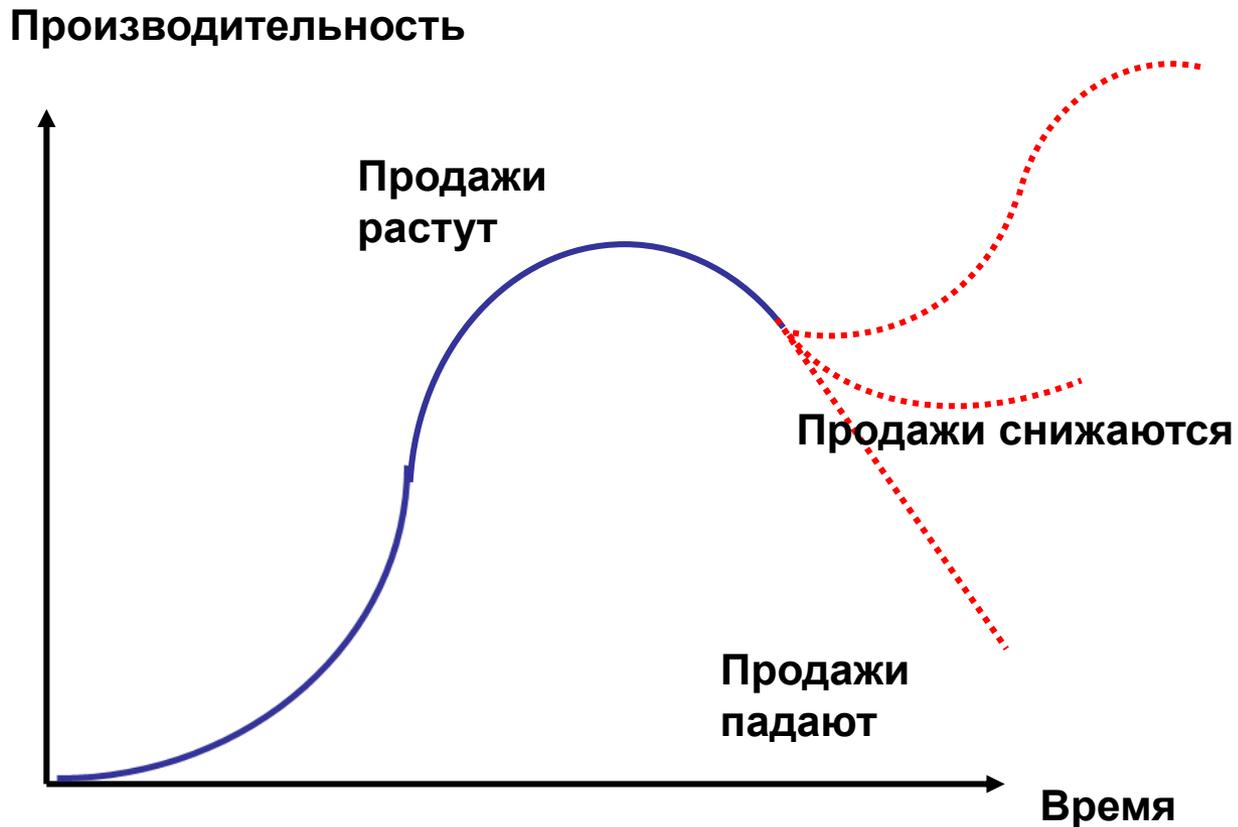
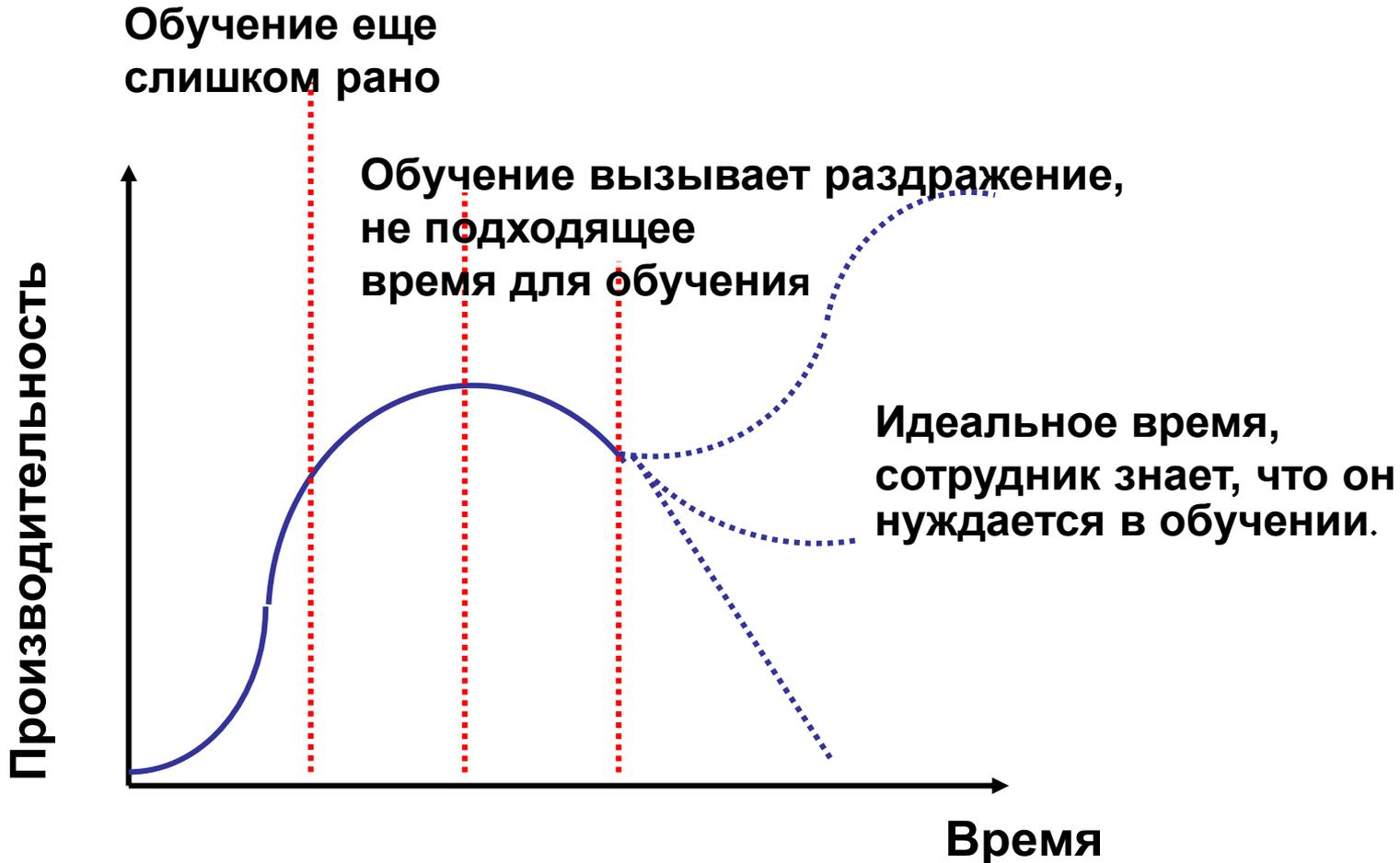




График производительности сотрудника

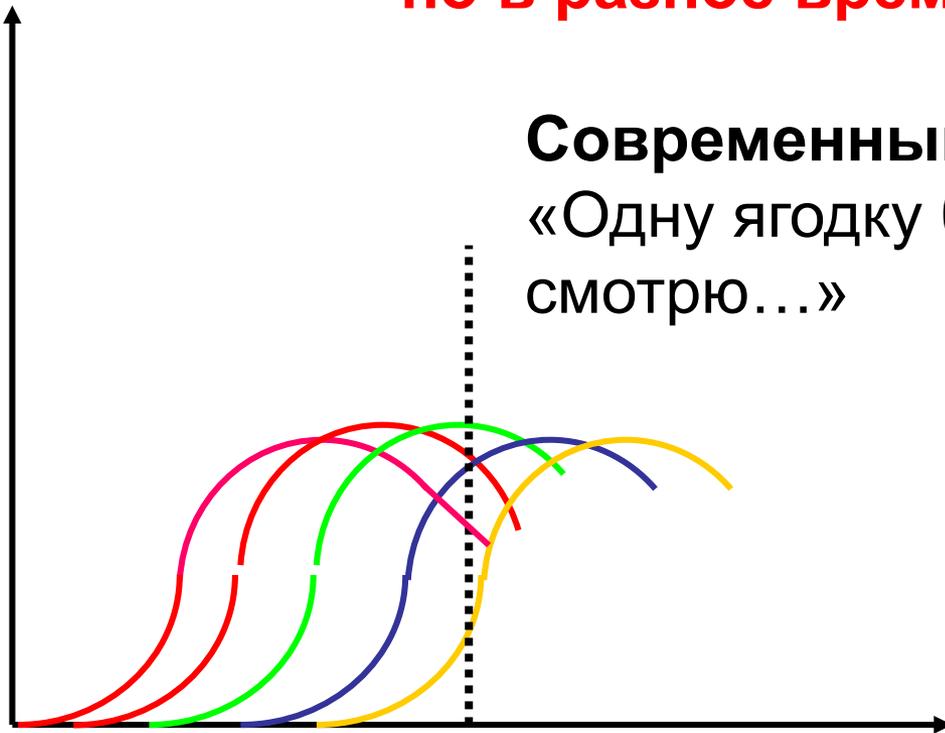




Устаревший подход к тренингам

Все сотрудники показывают **одинаковую цикличность** своей производительности, **но в разное время!**

Современный мониторинг продаж:
«Одну ягодку беру, на другую
смотрю...»



Стандартный корпоративный тренинг



20% успеха: разумно управляйте временем

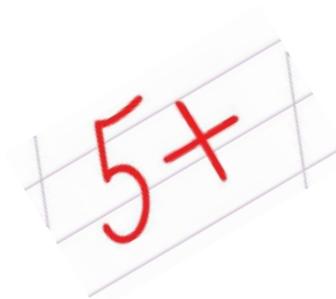
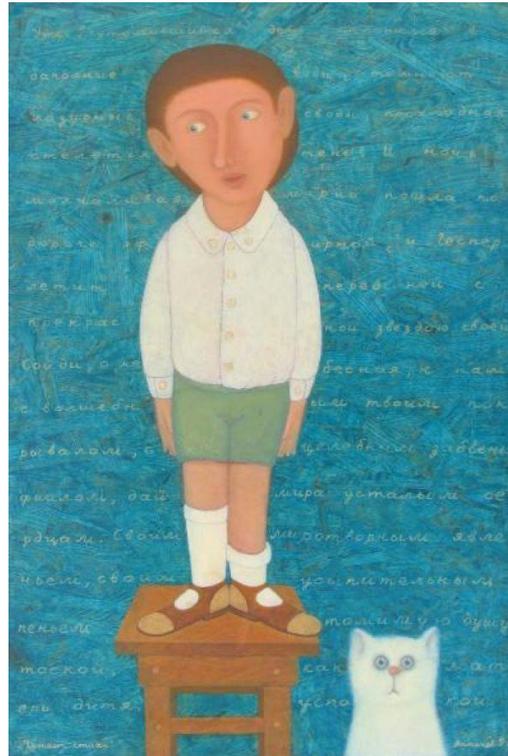
Из 10 сотрудников:

- ⊗ ⊗ 2 - показывают высокую производительность
- ⊗ ⊗ 2 – новички, для них дополнительный тренинг слишком рано
- ⊗ ⊗ 2 - приняли для себя внутреннее решение уволиться
- ⊗ ⊗ 2 - имеют другие задачи и требования к обучению
- ● **Только 2 мотивированы и готовы к обучению**

Как оценить тренинг и тренера?

Может ли оператор объективно оценить

- работу тренера?
- полезность материала?



Операционный мониторинг знаний

Проведение мини-тренингов перед работой

Ваши плюсы:

- ✓ **Контроль над уровнем знаний и навыков**
- ✓ **Тренировка**
- ✓ **Исправление ошибок**
- ✓ **Погружение в рабочую обстановку**

Операционный мониторинг знаний

Как проводить?

- ✓ Сделать важные акценты на значимых моментах
- ✓ Спросить о возможных вопросах
- ✓ Поблагодарить за участие и за активность
- ✓ Попросить поделиться впечатлением:
«что в первую очередь будете применять в своей работе?»
- ✓ Пожелать на рабочий день что-нибудь хорошее!
- ✓ Тотчас начать применять в работе!

Всегда с Вами во имя Вашего успеха!

Галина Хаустова
Академия телемаркетинга

Тел: +7 985 929 63 07

Моб: +7 916 432 98 74

E-Mail: ghaustova@gmail.com

Website: <http://www.telemarket-gala.ru>

