



Современный подход к продажам на сервисной линии технической поддержки

Успешный опыт внедрения и практика



Руководитель сектора
ООО «Нэт Бай Нэт Холдинг»
Петрище Виталий Иванович



**> 800 000
абонентов**



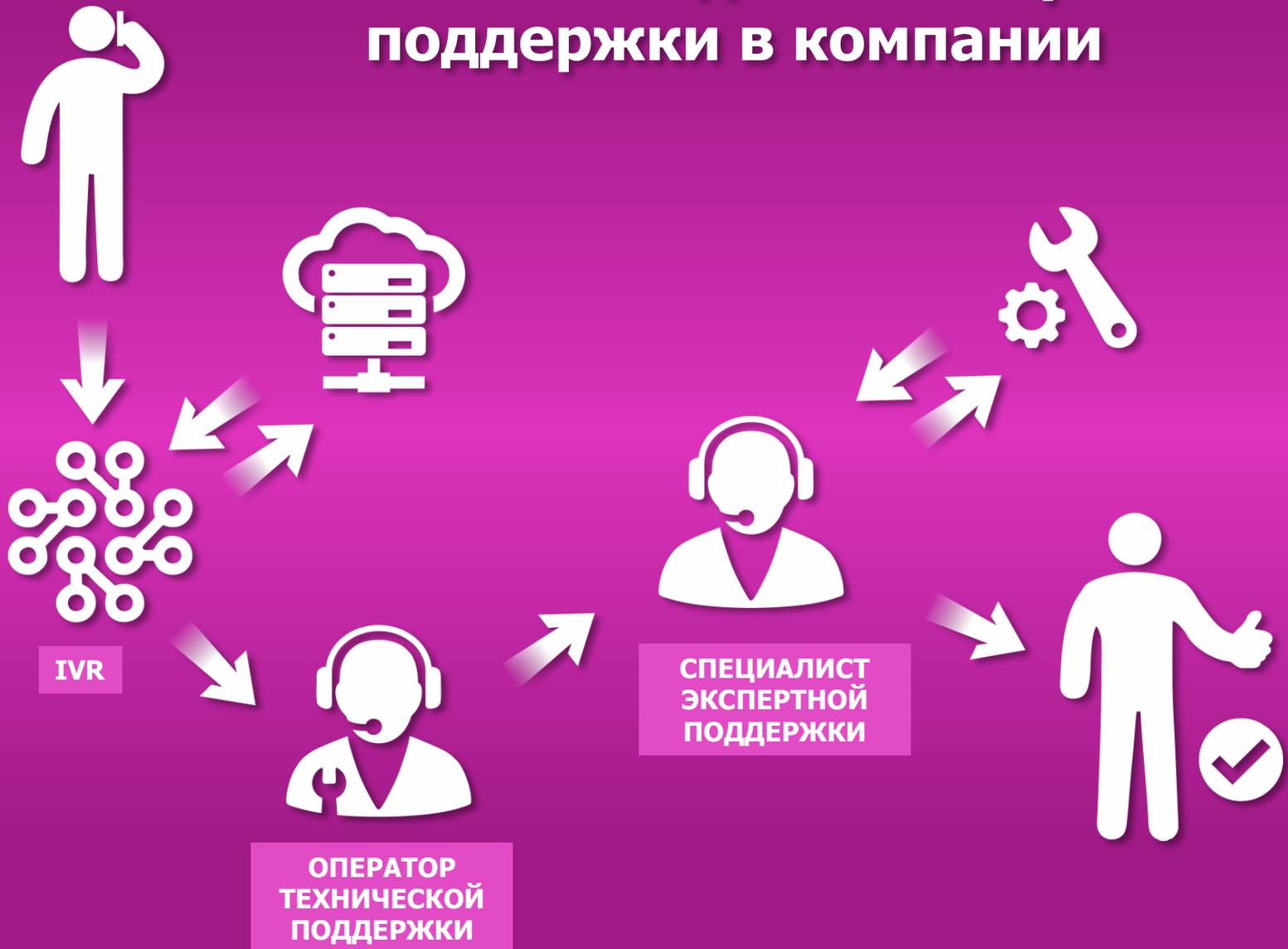
**> 80 городов
присутствия,
7 часовых поясов**



**> 800 сотрудников
контактного центра
на 2-х площадках
(Орел и Чебоксары)**

Мы предлагаем качественные и современные телеком-услуги для дома, офиса, города, которые смогут сделать жизнь проще и удобнее.

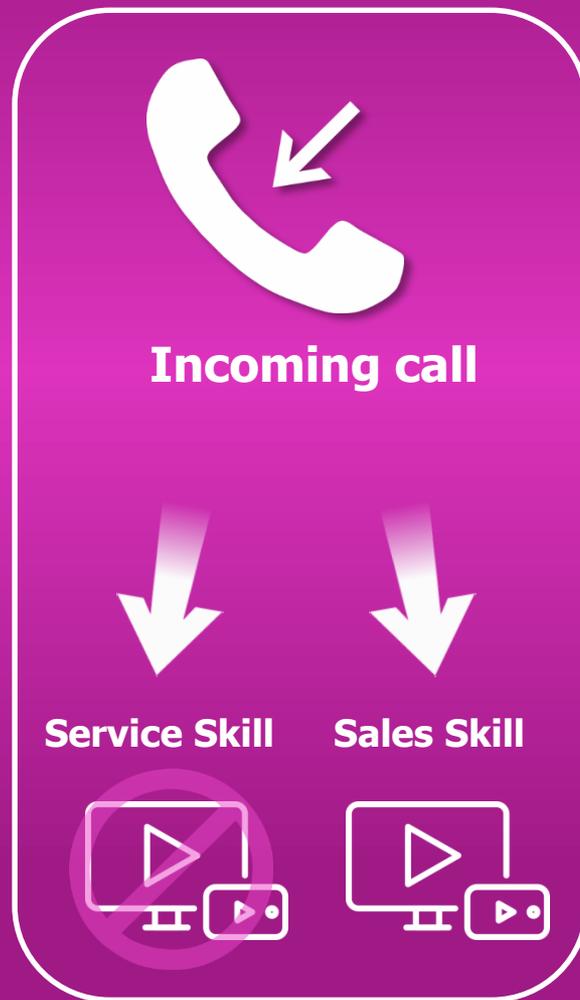
Место и задачи экспертной поддержки в компании



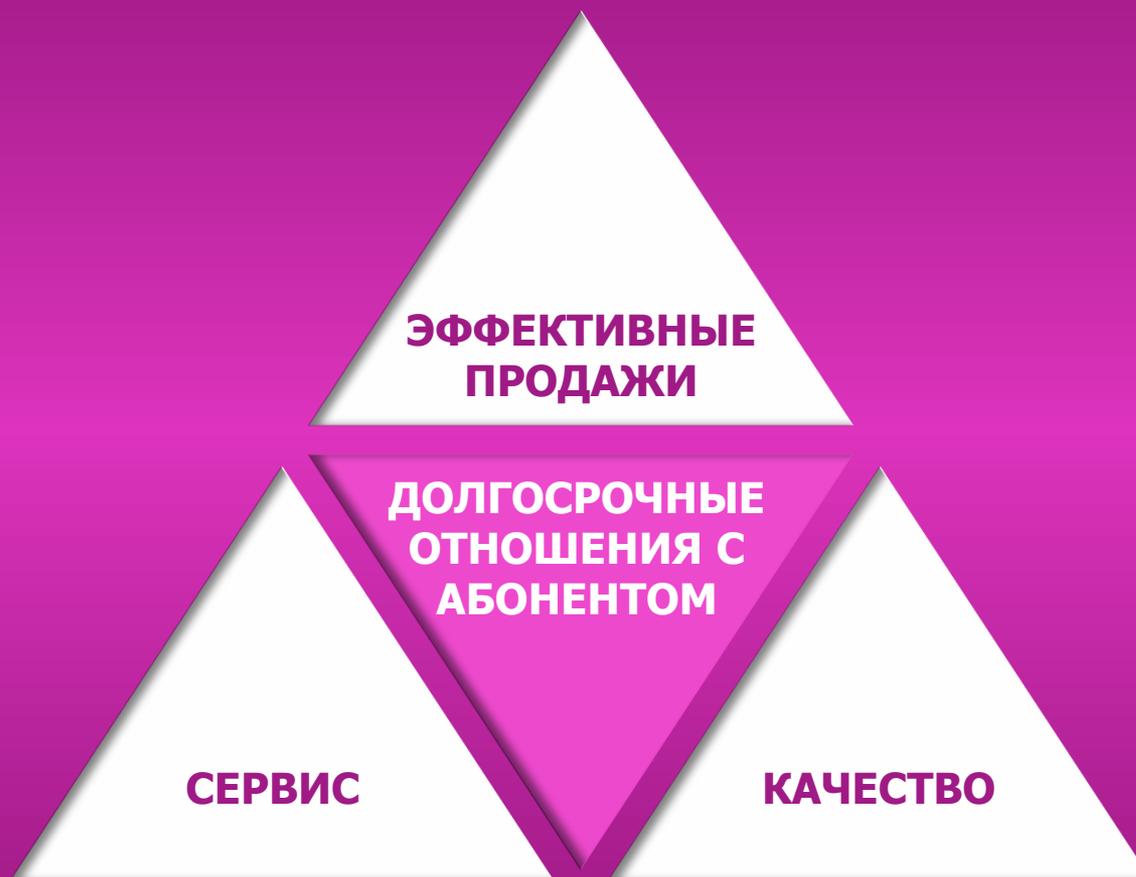
Точки контакта как исходный код развития продаж в контактном центре



Точки контакта как исходный код развития продаж в контактном центре



«Сервис» и «Продажи». Как не потерять баланс?



**Качественных продаж
без качественного сервиса не бывает**

«Сервис» и «Продажи». Как не потерять баланс?



Продажи при входящем/сервисном звонке – дело случая или результат эффективного бизнес-процесса?



Разукрупнение целей до уровня, когда каждый член коллектива может увидеть свой вклад в конечный результат



Постановка перед коллективом единой цели, с которой увязаны личные интересы каждого члена коллектива



Формирование у каждого члена коллектива чувства значимости его действий, его вклада в единую цель



Соблюдение принципа оплаты по результатам труда

Сдвиг парадигмы



Почему «экспертная поддержка» тоже канал продаж?



Абоненту удобно
говорить - он сам
выбрал время звонка



В процессе консультации и
решения запроса абонента
намного проще выявить
потребность



Продажа осуществляется
после решения запроса
абонента

**Самый лояльный и щедрый покупатель - это человек,
которому Вы только что помогли, о котором позаботились.**

Использование инструмента кросс-продаж для повышения лояльности клиента



Компания предоставляет высокотехнологический продукт, который также подвержен техническим сбоям связанным с отказом оборудования.

Однако после обнаружения и исправления таких сбоев мы кроме возможности финансового перерасчета за простой и не пользование услугой предоставляем возможность промо-периода пользования лицензионным антивирусом.

Как научить техническую/экспертную поддержку клиентов продавать?



Что мы сделали, чтобы превратить экспертную поддержку в канал продаж.



Спасибо за внимание!



Петрище Виталий Иванович

Vitaliy.Petrische@nbn-holding.ru

☎ +7-920-080-7772