

**Как не «похоронить»
современные технологии и дать
жизнь роботу в КЦ?**

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

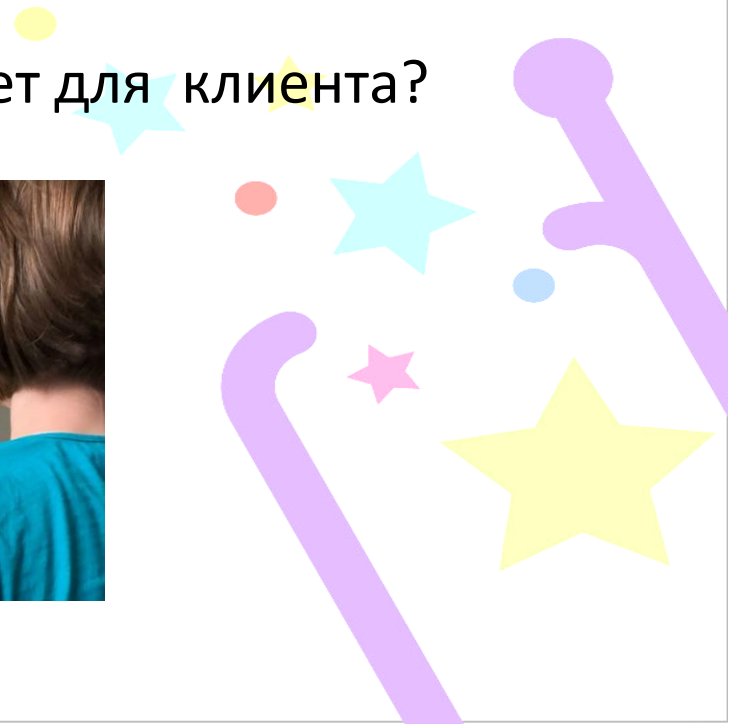
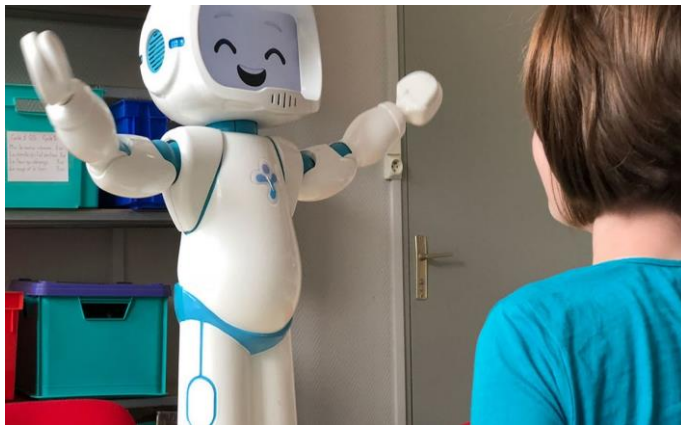
ghaustova@gmail.com

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Что такое «хороший» робот?

«Хороший» – для кого? Для компании или для клиента?

Что «хорошего» робот делает для клиента?



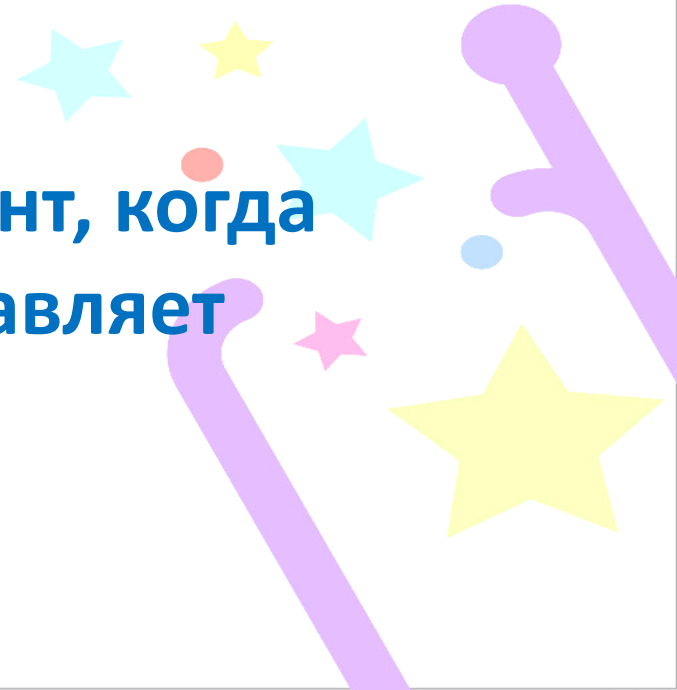
Всем ли подходят модные тренды?

**Робот – это мода
или
оправданная
необходимость?**



**Что Вы чувствуете, когда вам
звонит робот?**

**Что думает о вас ваш клиент, когда
вашу компанию представляет
робот?**



Может ли робот быть «хорошим»?



Есть ли однозначное понимание качеств робота?



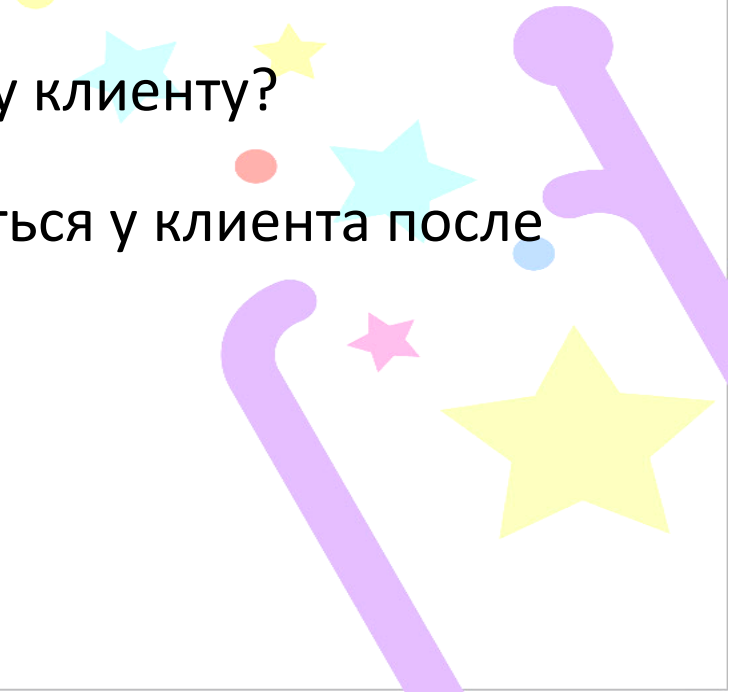
Какой посыл несет робот вашему клиенту?



Какое впечатление должно остаться у клиента после общения с роботом?



Какие работы выполняет робот?



Ответственность работа

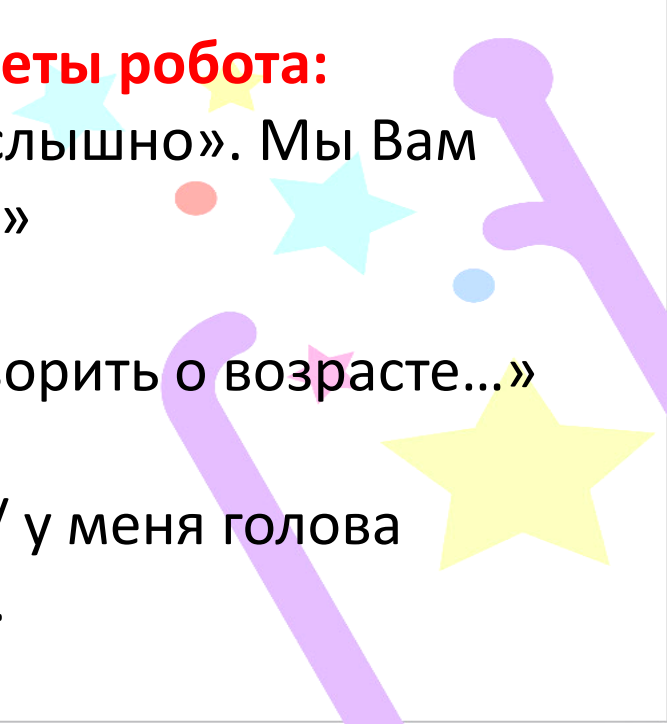
Формирование впечатления клиента

Реплики клиентов:

- Ты робот?
- Сколько тебе лет?
- Почему ты даёшь неправильный ответ?

Ответы работа:

- «Вас плохо слышно». Мы Вам перезвоним»
- «Не хочу говорить о возрасте...»
- «Я спешила/ у меня голова болит» и т.п.



Риски провокации клиентов



Получить непредсказуемый ответ клиента



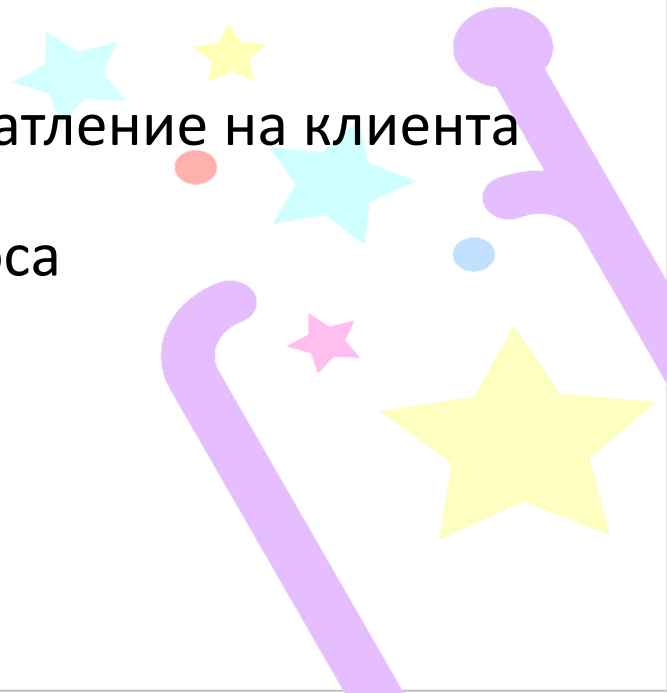
Сложность найти корректный ответ ●



Произвести незапланированное впечатление на клиента



Уход в эмоции вместо решения вопроса



Как рождается образ робота и его функции?



Образ робота диктует всё остальное

Пример:



Профессионал своего дела, знает ответы на вопросы



Понимающий, заботливый, отзывчивый



Следует корпоративной культуре и соблюдает стандарты



Избегает манипуляций, кокетства и заигрываний с
клиентами



Понимает юмор и умеет поддержать легкость общения

Сильные стороны робота



Экономит время клиента



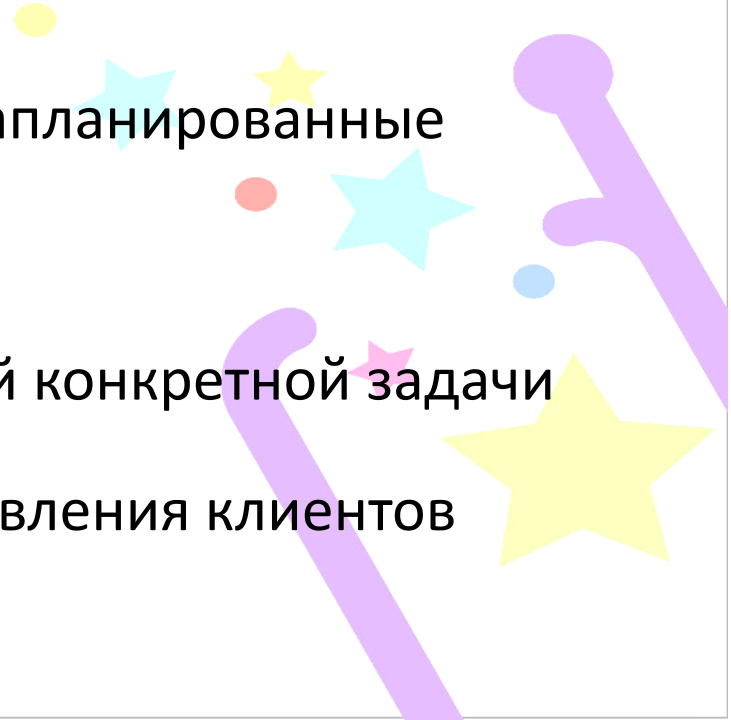
Хороший исполнитель: делает запланированные действия, предсказуем



Следует алгоритму поставленной конкретной задачи



Избавлен от эмоционального давления клиентов

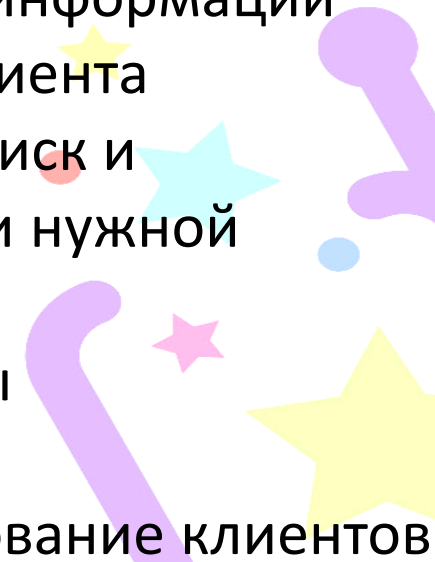


Плюсы в работе робота в сравнении

Что мешает оператору:

- ✓ Отсутствие веры в себя
- ✓ Неумение работать с возражениями клиента
- ✓ Ступоры в диалоге с клиентом, длительные паузы
- ✓ Неловкость при ответах

Что может робот:

- ✓ Анализ базы
 - ✓ Обработка информации об опыте клиента
 - ✓ Быстрый поиск и применение нужной информации
 - ✓ Соц. опросы
 - ✓ Продажи
 - ✓ Информирование клиентов
- 

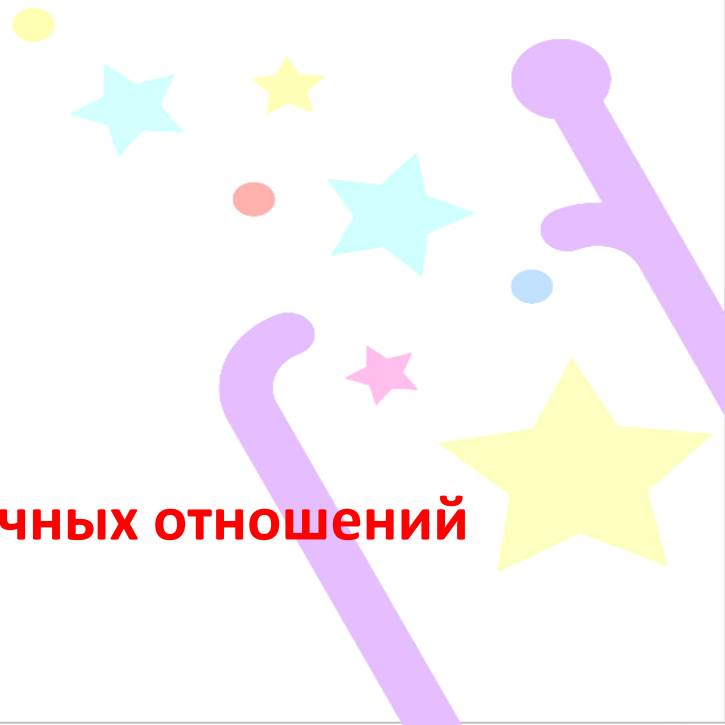
Продажи-манипуляции



Отторжение клиентов



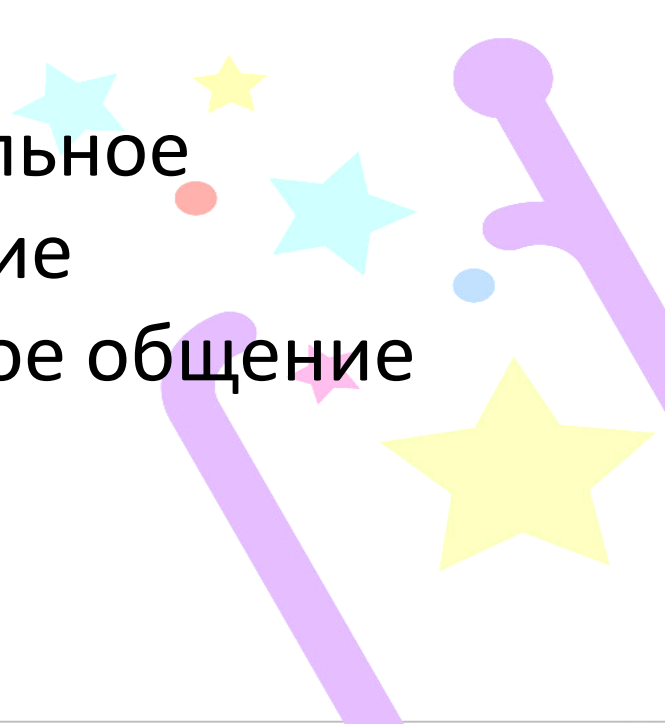
Отсутствие перспектив для долгосрочных отношений







Ожидания клиента от общения

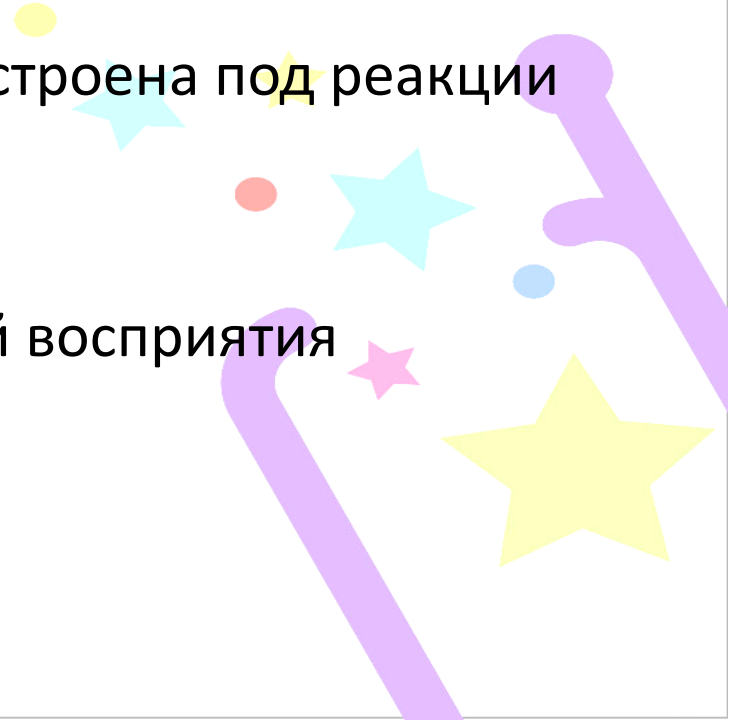


- ✓ Положительные эмоции
- ✓ Персональное отношение
- ✓ Свободное общение
- ✓ Польза



Робот-продавец: условия для успешности

-  Короткие фразы робота для возможных вкраплений клиентов
-  Эмоциональная окраска голоса подстроена под реакции клиентов
-  Выверенные паузы
-  Учёт физиологических особенностей восприятия информации



Клиентоориентированный робот



Мой робот самых честных правил?



Корректность ответов



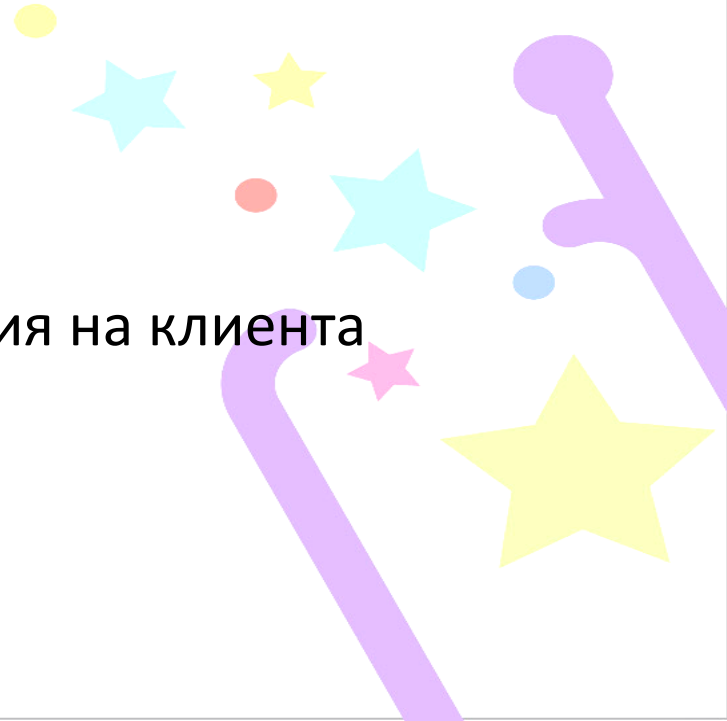
Минимизация клиентских усилий



Отсутствие эмоционального давления на клиента



Достижение результата в общении



***Желаю успехов в развитии
клиентоориентированной системы
искусственного интеллекта в вашем
КЦ!***

Ваши вопросы?

A decorative graphic on the right side of the slide. It features two thick, curved purple lines that sweep upwards and outwards. Scattered around these lines are several colorful stars and dots in shades of yellow, cyan, pink, and blue.

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо всем вам за внимание!



Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

+7 985 929 63 07

ghaustova@gmail.com