New Contact

Предотвращение и решение проблем низкой конверсии в продажах

Москва, 2016

New Contact

ЧТО ТАКОЕ КОНВЕРСИЯ

Конверсия — это показатель эффективности того или иного уровня воронки.

Методы работы с воронкой:

1. Пропорциональное расширение
2. Растягивание
3. Метод ключевого уровня

New Contact

УСПЕШНЫЕ КОНТАКТЫ

Пример 1. Банк

- Крупный Российский банк, продажа кредитных продуктов
- География – РФ, приглашение в офис/DSA
- Объем порядка 100 000 контактов в месяц

Показатель	Результаты «до»	Результаты «после»
Дозвон,%	65%	74%
Занятость операторов, %	72%	79%

Что сделали:

1. Объединили небольшие кампании
2. Улучшили алгоритма работы Predictive
3. Организовали работу входящей линии для перезвона клиентов

New Contact

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ

Пример 2. Розничная сеть.

- Подбор персонала
- География – Северо-Западный регион РФ
- Объем порядка 1 000 дошедших на собеседование кандидатов в месяц

Показатель	Результаты «после»
Эффективность операторов,%	Повысилась на 15%
Доля потенциальных клиентов, %	Повысилась на 11%

Что сделали:

1. Разделили обязанности сотрудников
2. Сегментировали базу кандидатов

New Contact

СОГЛАСИЕ

Геймификация – это применение игровых подходов в неигровых процессах.

Ключевые моменты:

- Информационная поддержка
- Объективно измеримые показатели
- Прозрачная бальная система
- Он-лайн результаты
- Поздравление лучших
- Утренняя 5 минутка с результатами

New Contact

ИДТИ НА ВСЕХ ПАРУСАХ…

New Contact

ФАКТИЧЕСКАЯ ПРОДАЖА

Пример 4. Банк.

- Продажа кредитов
- География – РФ. Приглашение в отделение, курьер
- Объем порядка 50 000 контактов в месяц

Что было:

- Продажи есть, а прибыли нет
- «Роботизированный» скрипт
- Мотивационная система не соответствует целям проекта
- Процесс подведения итогов не прозрачен

New Contact

ФАКТИЧЕСКАЯ ПРОДАЖА

Пример 4. Банк.

Что сделали:

1. Запустили процесс пост продажного сопровождения:
   - Внедрили обзвон недошедших кандидатов
   - Провели интеграцию с CRM системой
2. Изменили подход в разговорах, повысили качество назначенных встреч
3. Настроили балансировку нагрузки на офисы/DSA

Показатель	Результаты «после»
Заключенный договор, %	Повысилась на 32%
Стоимость 1го привлеченного клиента, руб.	Понизилась на 25%

New Contact

Благодарю за внимание !

Екатерина Хангошвили

Менеджер проектов

NewContact