



Ольга Конова

"Будь, как робот".
Как роботы стали сервиснее
менеджеров, а мы этого не
заметили?





WORLD CLASS

28

лет

СУЩЕСТВУЕТ КОМПАНИЯ
НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ

34

года

СРЕДНИЙ ВОЗРАСТ
СОТРУДНИКА

9

лет

СРЕДНИЙ ВОЗРАСТ
КЛУБА



WORLD CLASS

4

СТУДИИ

MIND&BODY
OUTDOOR

104

КЛУБА

В РАЗНЫХ СЕГМЕНТАХ

36

ГОРОДОВ

В 4 СТРАНАХ

МОЙ ОПЫТ

15

ЛЕТ

АКТИВНЫЕ ЛИЧНЫЕ
ПРОДАЖИ
ОТДЕЛЫ ПРОДАЖ
С НУЛЯ

10

ЛЕТ

КАЧЕСТВО И СТАНДАРТЫ
УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ
ФРАНЧАЙЗИНГ

> 1250

ЧЕЛОВЕК

ОБУЧЕНО
СОТРУДНИКОВ И
РУКОВОДИТЕЛЕЙ



Проект он-лайн тренировки

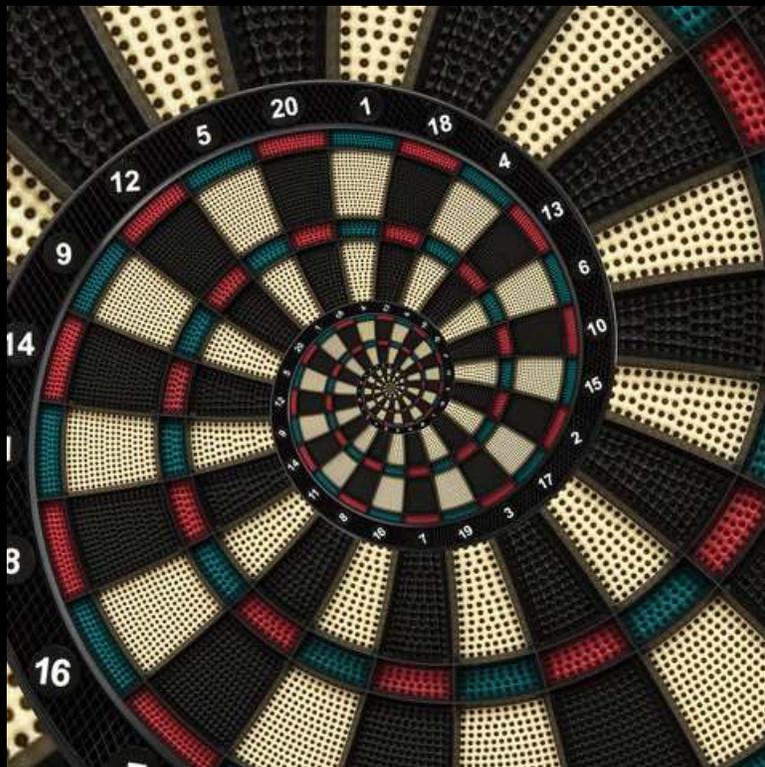
- **Онлайн тренировки в VK и YouTube**
- **Персонально с тренером**
- **Активная аудитория Digital ресурсов – более 400 тыс. Человек (VK – 45тыс)**
- **Все сотрудники имеют возможность проводить онлайн персональные тренировки**
- **Для членов клуба и всех желающих**
- **Даже если контракт заморожен или закончился**
- **Можно оказывать услуги через клуб Онлайн**





W

ОФФ-ЛАЙН
клубы



ОН-ЛАЙН
КОМ-ЦЕНТР

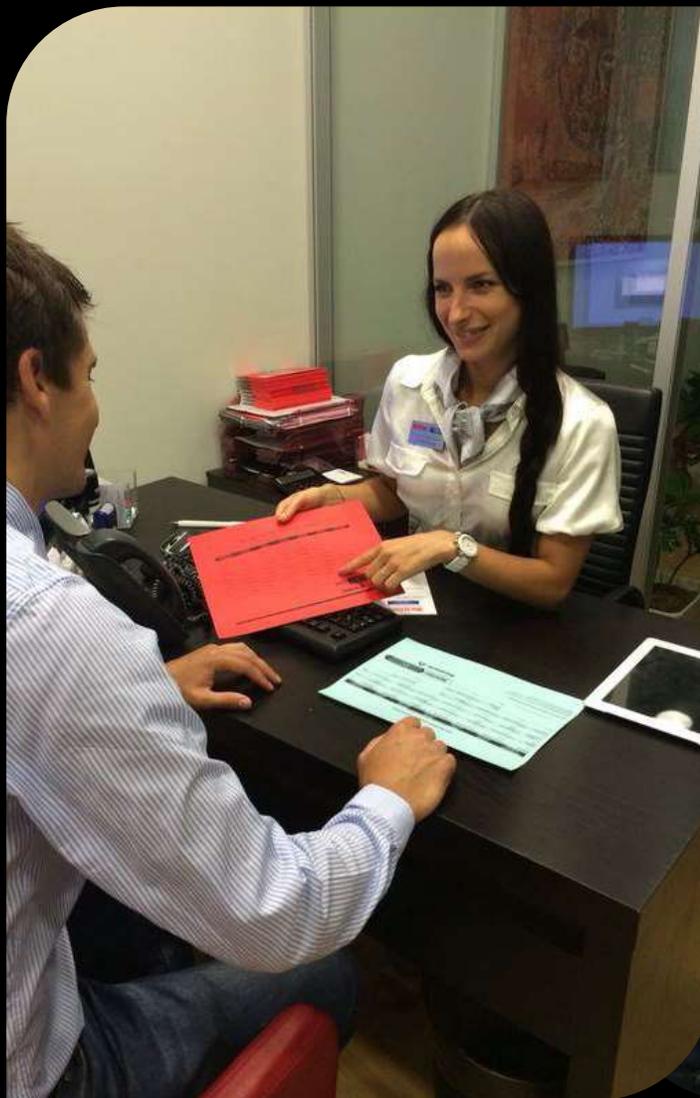


ОН-ЛАЙН ТРЕНИРОВКИ





ОН-ЛАЙН ОПЛАТЫ



ОН-ЛАЙН ОБУЧЕНИЕ, СОБРАНИЯ, АУДИТЫ





ЧАТ-БОТ ДЛЯ КЛИЕНТОВ – это тонкая профессиональная работа

Здравствуйте! А как начисляются бонусы?

Пожалуйста, подождите, я уже ищу оператора, который ответит на ваш вопрос

Вас проконсультирует
Светлана

Здравствуйте, Вячеслав!

Вас проконсультирует
Алексей

Пожалуйста, подождите.
Я переведу вас на другого специалиста

Вас проконсультирует
Екатерина

Я сейчас со всем вашим штатом познакомлюсь.
На вопрос-то кто ответит?

Здравствуйте, ваш курьер опаздывает уже больше чем на час

Оцените качество обслуживания оператором: 1 – понравилось; 2 – не понравилось

2

Будем рады, если вы оставите небольшой комментарий

Главный минус работы вашего консультанта в том, что он мне не ответил

Спасибо за оценку!

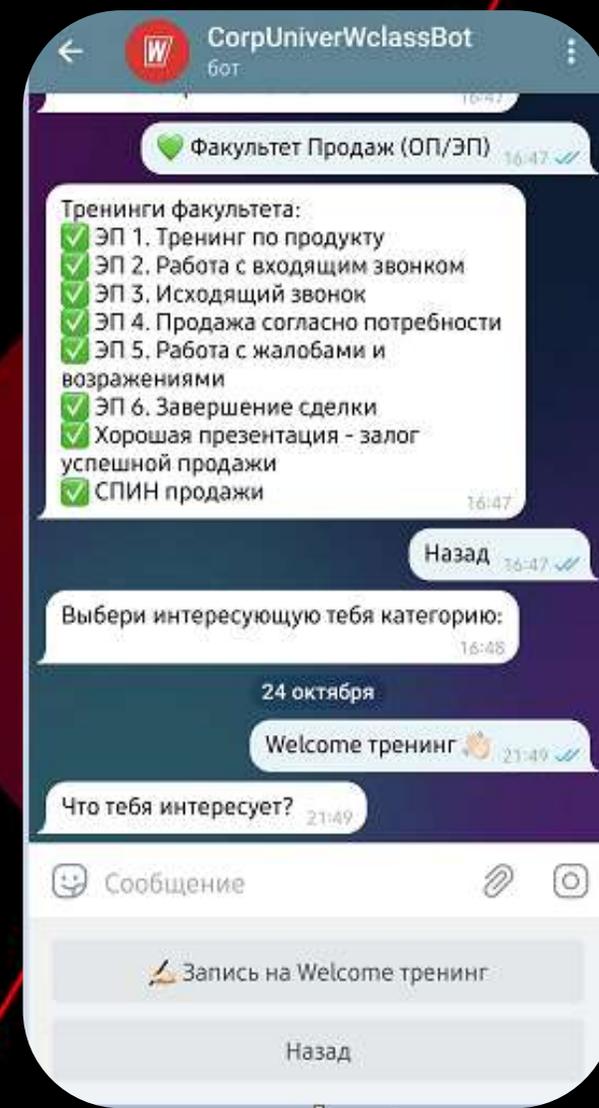
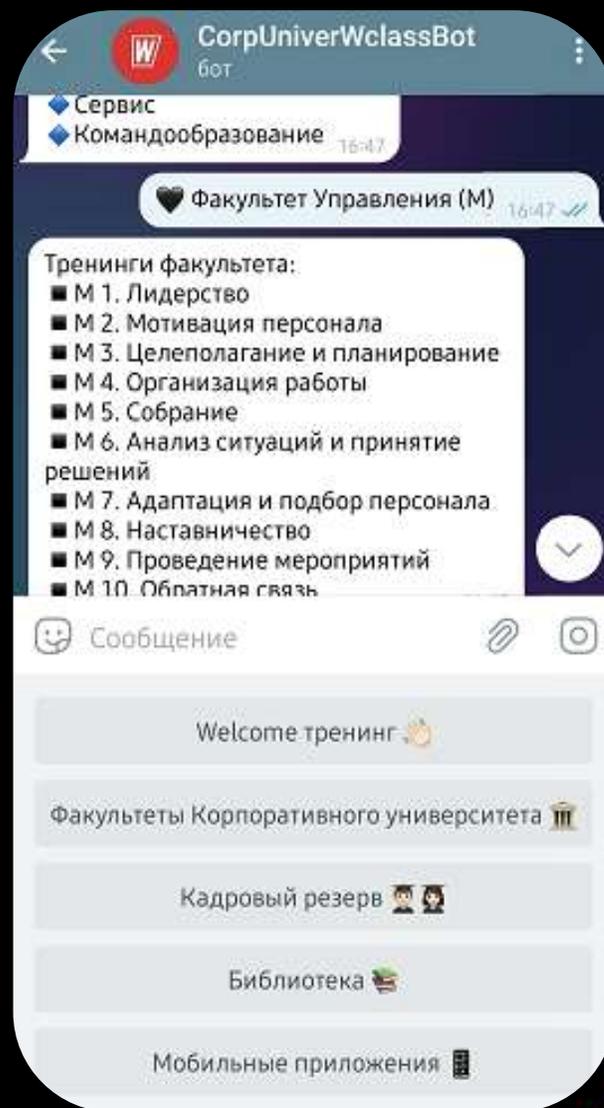
Ваша карта доставлена в отделение банка по адресу г. Таганрог, ул.1905 года





НАШ ЧАТ-БОТ КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА

- ЗАПИСАТЬСЯ НА ТРЕНИНГИ
- СКАЧАТЬ РАБОЧИЕ ТЕТРАДИ
- СКАЧАТЬ ПРОГРАММУ АДАПТАЦИИ
- ЗАПИСАТЬСЯ В КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ
- ДОСТУП К КОРПОРАТИВНОЙ БИБЛИОТЕКЕ





ОБУЧЕНИЕ РОБОТОВ

ЕСЛИ РАЗРАБОТКА ИДЕАЛЬНА,
РОБОТ НЕ ОШИБАЕТСЯ

- АНАЛИЗ USER EXPERIENCE
- ПОНЯТНЫЕ АЛГОРИТМЫ
- ГРАМОТНО ПРОПИСАНЫ ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ
- ЧЕТКИЙ CJM
- ПОНЯТНЫЙ НАТИВНЫЙ ДИЗАЙН
- КОНСТРУКЦИЯ закрытых ВОПРОСОВ

Ты же просто робот,
разве машина
может написать
симфонию, создать
шедевр?

А ты можешь?



ОБУЧЕНИЕ ЛЮДЕЙ

ЕСЛИ СТАНДАРТ ИДЕАЛЕН,
НЕТ ГАРАНТИИ ТОЧНОГО
ИСПОЛНЕНИЯ

- КАСКАДНЫЕ ТРЕНИНГИ
- АУДИТЫ
- МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ЗВОНКОВ
- КРІ
- WIKI БАЗА С РЕГЛАМЕНТАМИ И ИНСТРУКЦИЯМИ
- ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ, СКРИПТЫ





ПОДБИРАЙТЕ
ПРАВИЛЬНЫХ
ЛЮДЕЙ, которые не
подведут Вас в
нестандартных
ситуациях,
ЕСЛИ АВТОМАТИЗАЦИЯ
ДОРОГО



ОБРАБОТКА ПУБЛИЧНЫХ ОТЗЫВОВ (IN → OUT ГОТОВНОСТЬ)



W



Личные сообщения

Ведите диалоги с пользователями во всех соцсетях из одного интерфейса



Комментарии

Публикуйте ответы в соцсети прямо из интерфейса



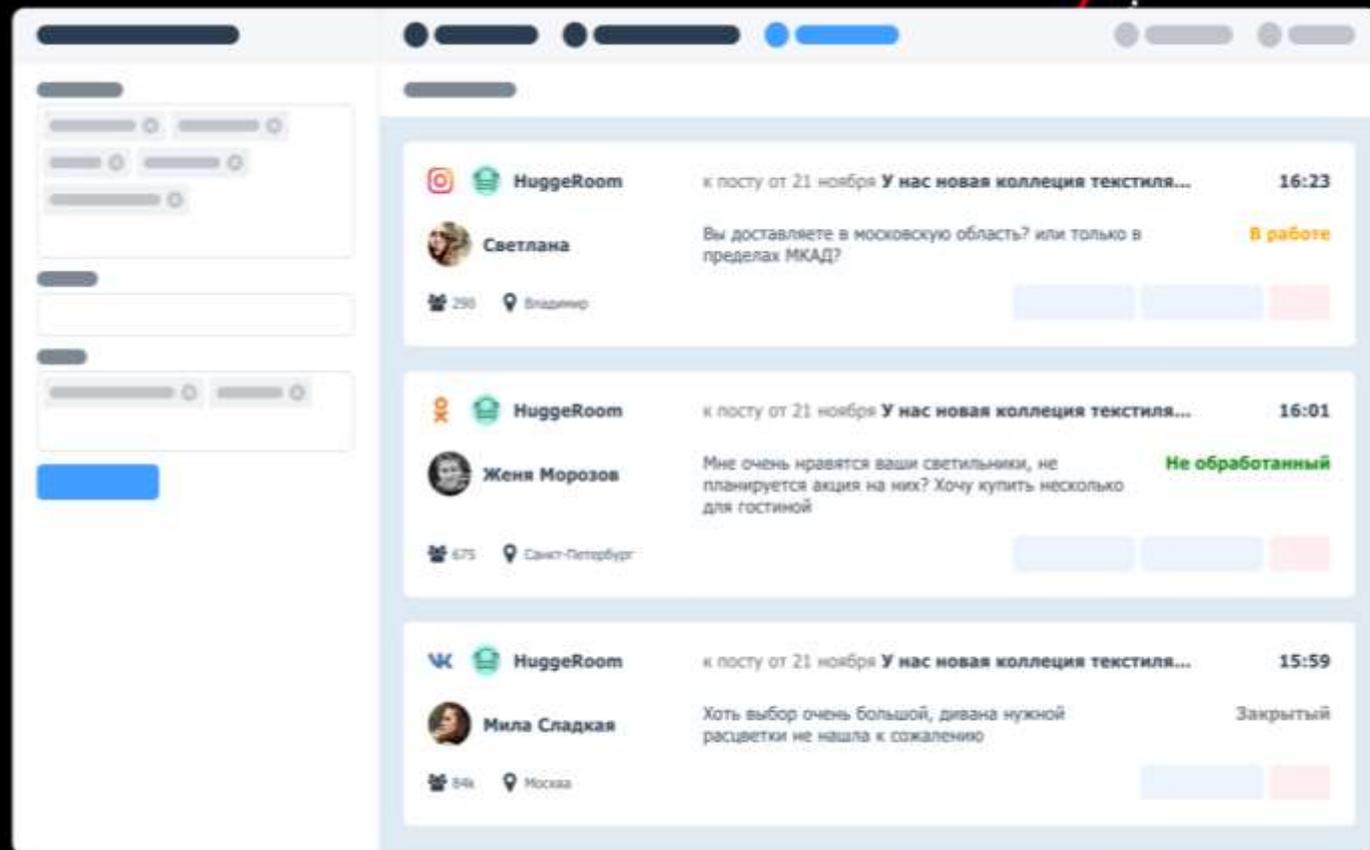
Шаблоны ответов

Создайте банк модулей для сборки ответа.



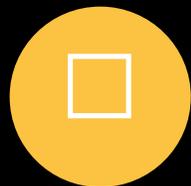
Сводная аналитика

Следите за активностью, за динамикой рейтинга

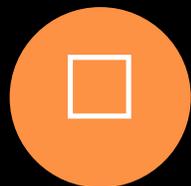




ОБУЧЕНИЕ ОН-ЛАЙН ПРАКТИКА



ИНТЕНСИВ ПО ОБЩЕНИЮ И ПО
ПРОДАЖАМ В ЧАТАХ



ИНТЕНСИВ ПО ЗАВЕРШЕНИЮ
СДЕЛКИ



ИНТЕНСИВ ПО ВОЗРАЖЕНИЯМ



ИНТЕНСИВ «КАК ПОНЯТЬ ЧТО
НУЖНО КЛИЕНТУ И ДАТЬ ТО,
ЧТО НУЖНО»



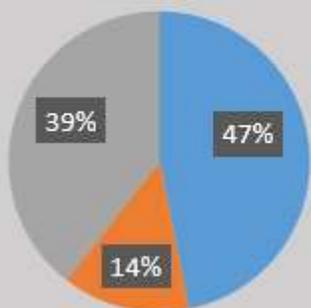


ДЛЯ НАС ВАЖНЫ РЕЙТИНГИ И ДИНАМИКА УЛУЧШЕНИЙ

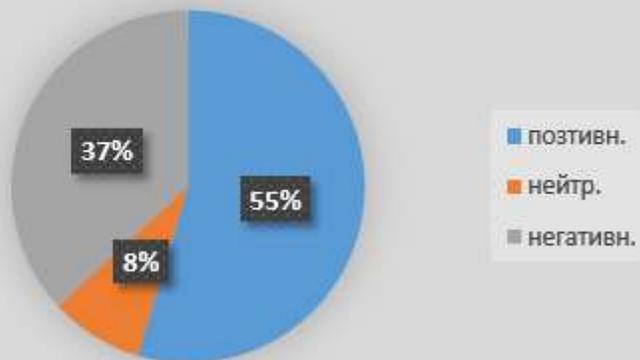
Рейтинг по клубам Отзывы в открытых источниках.



Тональность отзывов 2 Q 2022



Тональность отзывов 3Q 2022



■ позитивн.
■ нейтр.
■ негативн.

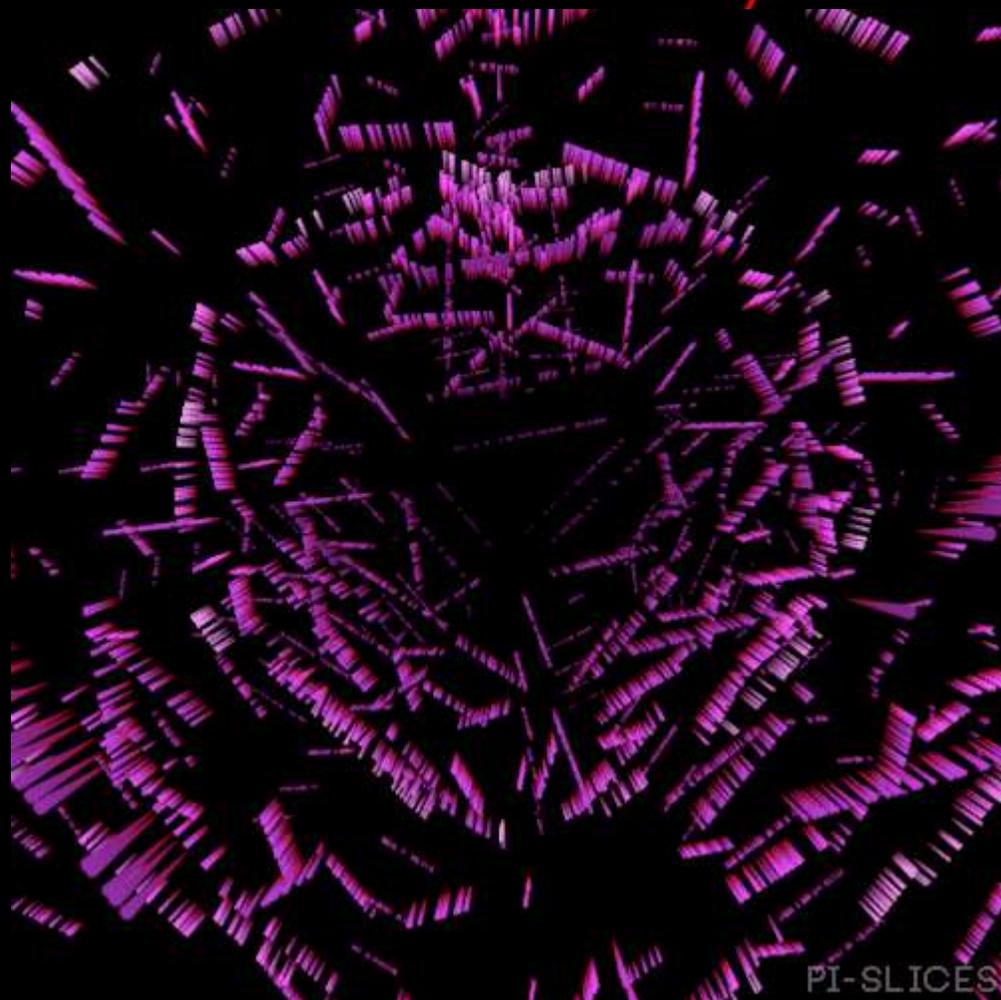




МОЕ ПОСЛАНИЕ К FRONT-DESK

Будь, как робот:
Соблюдай стандарты
Работай четко и быстро

Оставайся человеком
Люби работу, клиентов и коллег





Ольга Конова
Директор по
качеству и
стандартам

+7 916 484 58 88

konovaoi@wclass.ru



ТЕСТЫ
ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ
КНИГИ
SALES I CX



World Class
Университет
Обучение
Управленцев в
сфере фитнеса и
услуг

+ 7 495 788 00 00

