

Как вернуть доверие клиента после прозвона роботами?

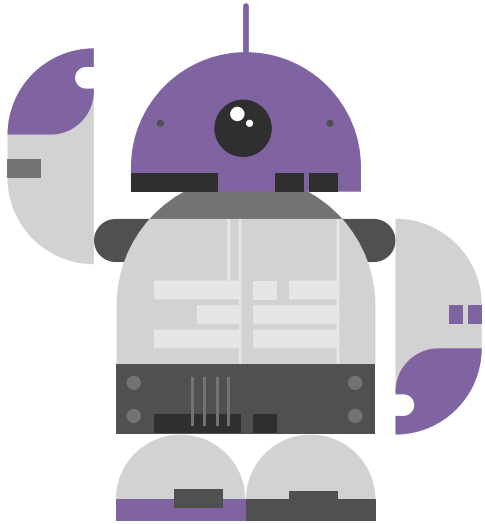
Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

ghaustova@gmail.com

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Сколько вы получаете звонков в день ?



4-5 звонков **в день:**

звонки от роботов – 100 %

«Живой» оператор ~ 6-8 звонков **в месяц**

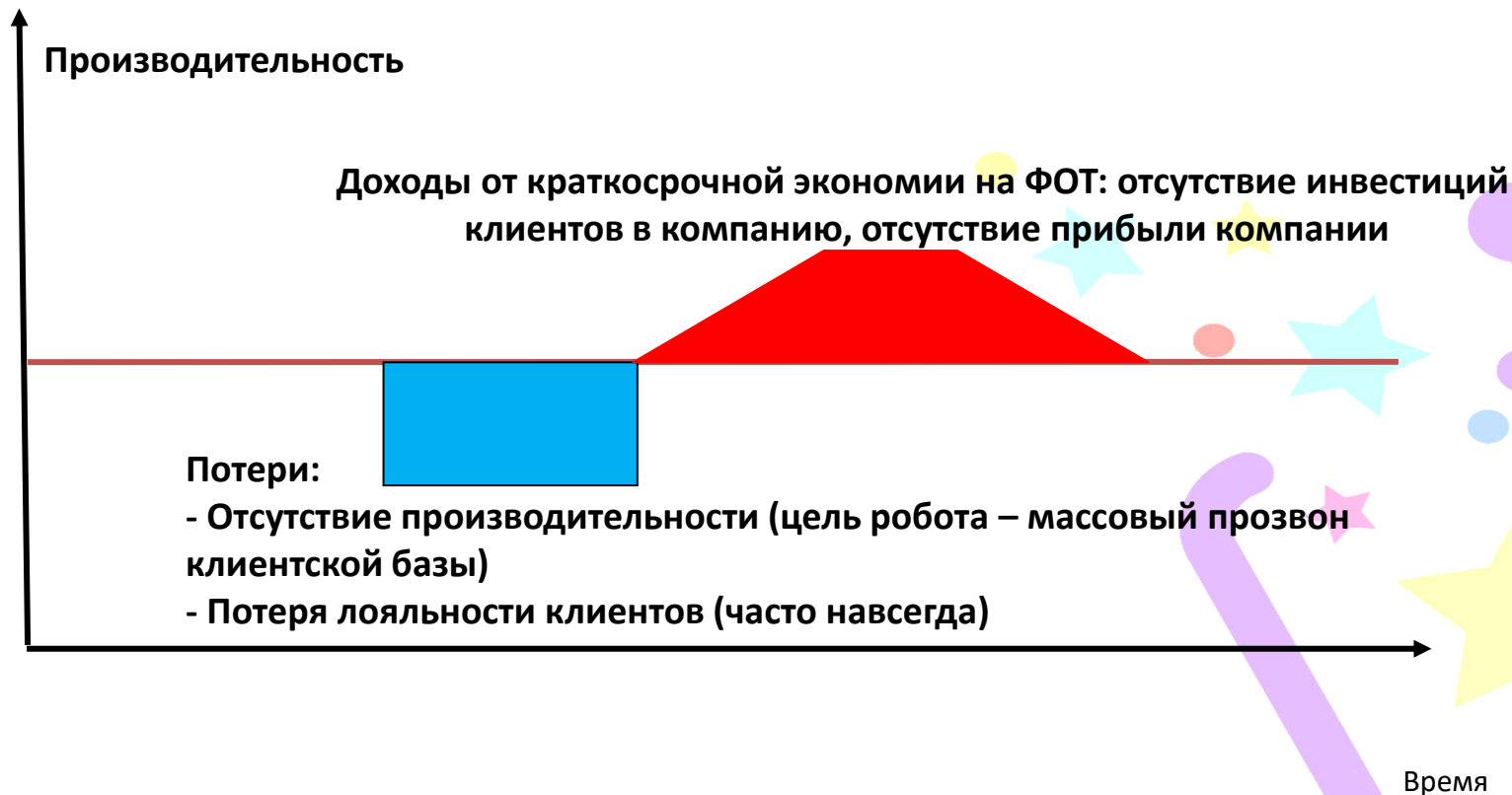
Робот рулит?

«Прогрессирующая» болезнь?

- *«3 года назад допустимо 15% недозвонов до клиентов»*
- *сейчас ~ 30% клиентов не берут трубки или блокируют номера»*



Какую прибыль принесли роботы?





Почему клиенты уходят?

Профессия продавца – мастерство общения



Что ценит клиент?

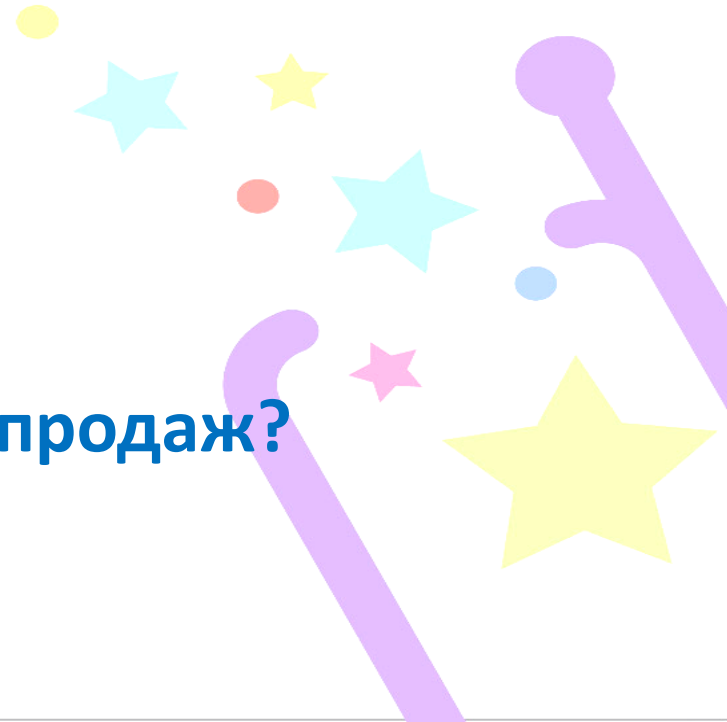
- Перед своим решением отдать вам свои деньги он обращает внимание на сотрудника, выбирает по его манере общения
- Клиенту важно, когда говорят о нем и его слушают
- Клиенту приятно, когда показывают его значимость и его ценность для компании

Кто из них может быть мастером общения?

Робот?

Человек?

В чём ценность техник продаж?



Клиент готов отдать деньги

- Кому: человеку, которому он доверяет
- Сотруднику – представителю компании (робот – неодушевленный предмет, машина, касса, игровой автомат)
- Когда за время диалога понимает ценность приобретения (инвестиции своих денег или даже времени)

От чего зависит прибыль компании?



Человеком управляет азарт или эмоции

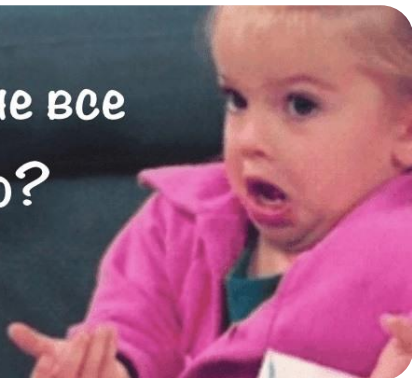


Что вызывает у человека звонок робота?



А что в итоге клиент получает от общения?

А зачем мне все
это надо?



- Монолог
- Рассказ сотрудника о себе и об услугах своей компании
- Презентация единая для всех без персонализации и без учета личных потребностей клиента

Сотрудник становится скучным и
неинтересным

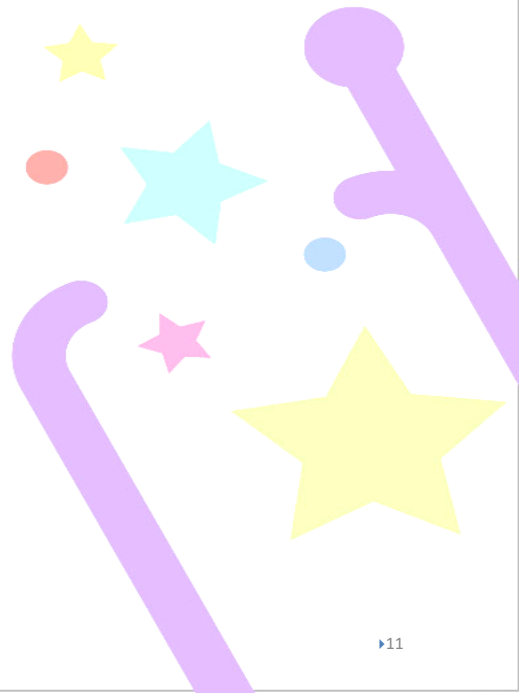
Робот ухудшает ситуацию – у робота нет
уважения к человеку

Почему клиенту «скучно»?

Я вам предлагаю
Я расскажу,
Я хотел сказать
У нас есть
Я ...
Данная карта

**МЫ ВСЁ ПРО СЕБЯ...
А ГДЕ ЗДЕСЬ КЛИЕНТ?**

Вы получаете
Вы узнаете
У Вас есть...
Ваш счёт
Вы...
Ваша карта



Причины потери клиентов



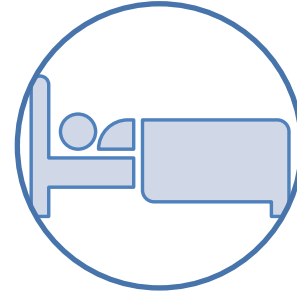
Отсутствие
обучения по
коммуникац
иям



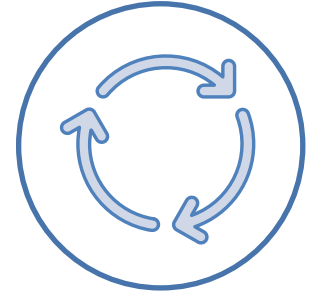
Незнание
основ
психологии
общения



Недооценка
общения
сотрудника
как его
главного
инструмента



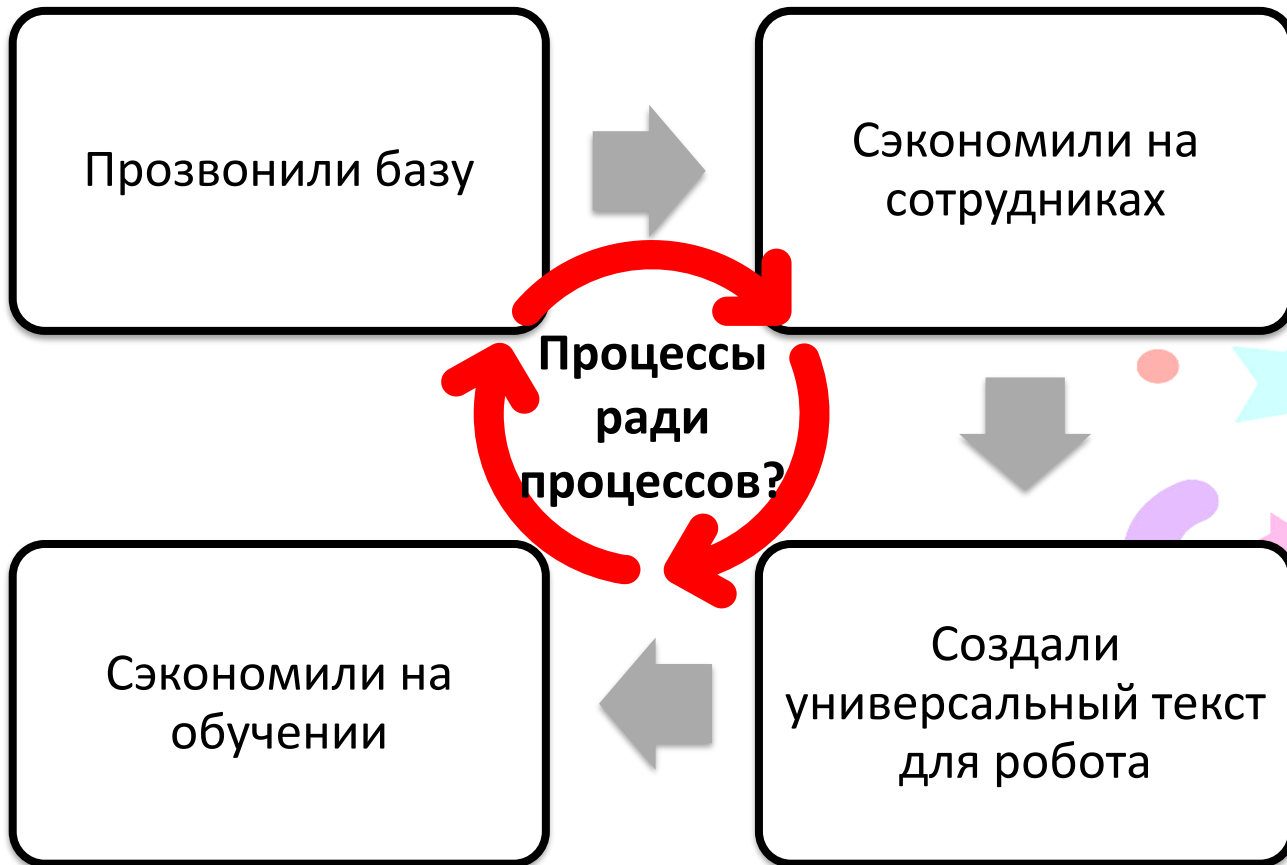
Отсутствие
воли и
влияния
менеджмен
та на
решение



Используй
вание
мобильной
карусели



Ничего личного, только бизнес



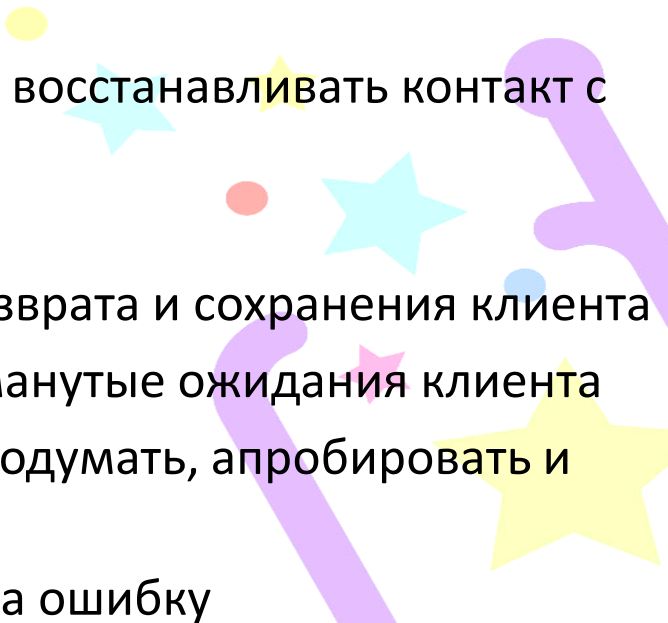
А тем временем клиент...

- ➔ Блокирует номера мобильной карусели
- ➔ Пожалел, что стал жертвой «обработки персональных данных»
- ➔ Избегает повторения негативного опыта
- ➔ «Дует на воду», закрывается от всех предложений
- ➔ Не хочет больше иметь дело с компанией-раздражителем, создает ей плохую репутацию в своем окружении

*«Пробудись! Есть еще наслаждение:
Вороти их! В тебе их спасение!»*

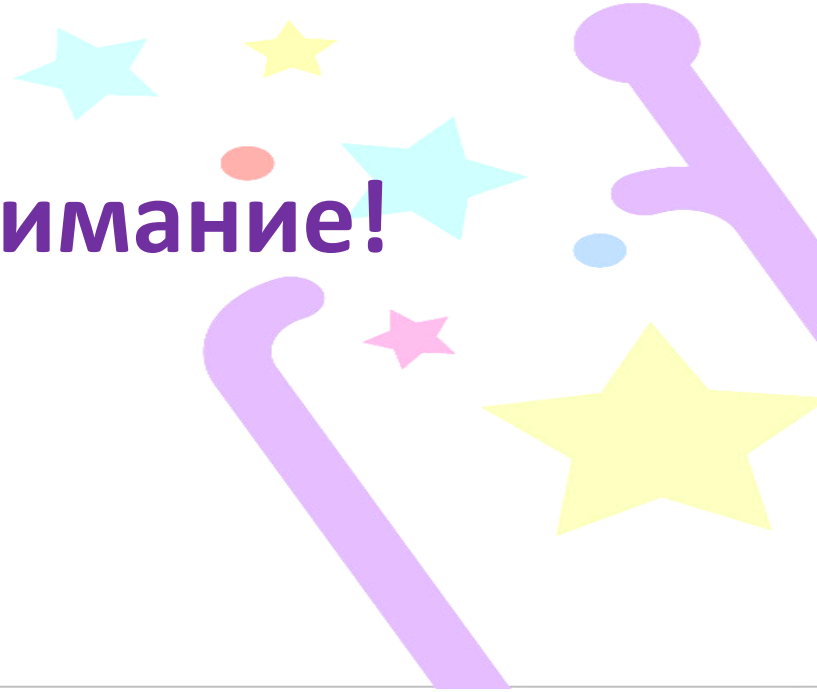
Николай Некрасов

Политика возвращения доверия клиентов

- ➔ Создать маркетинг взаимоотношений с клиентами
 - ➔ Использовать все возможные каналы общения с клиентом (письма, личный приход клиента в офис)
 - ➔ Грамотно и искренне попросить прощение и восстанавливать контакт с клиентом
 - ➔ Вознаграждать за возвращение доверия
 - ➔ Выполнять обещания: выстроить систему возврата и сохранения клиента
 - ➔ Нести персональную ответственность за обманутые ожидания клиента
 - ➔ Использовать канал входящих звонков => продумать, апробировать и запускать
 - ➔ Каждый шаг в сторону клиента – без права на ошибку
- 

Ваши вопросы?

Спасибо за внимание!



АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

10 ЛЕТ СЛУЖЕНИЯ ЛУЧШИМ ТРАДИЦИЯМ В ПРОДАЖАХ



Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

+7 985 929 63 07

ghaustova@gmail.com