

Сокращение токсичности

при исходящем
взаимодействии с клиентами

3

категории

исходящих звонков

Звонок, который ждал

«ВСЮ СВОЮ ЖИЗНЬ»

0,3-0,5%





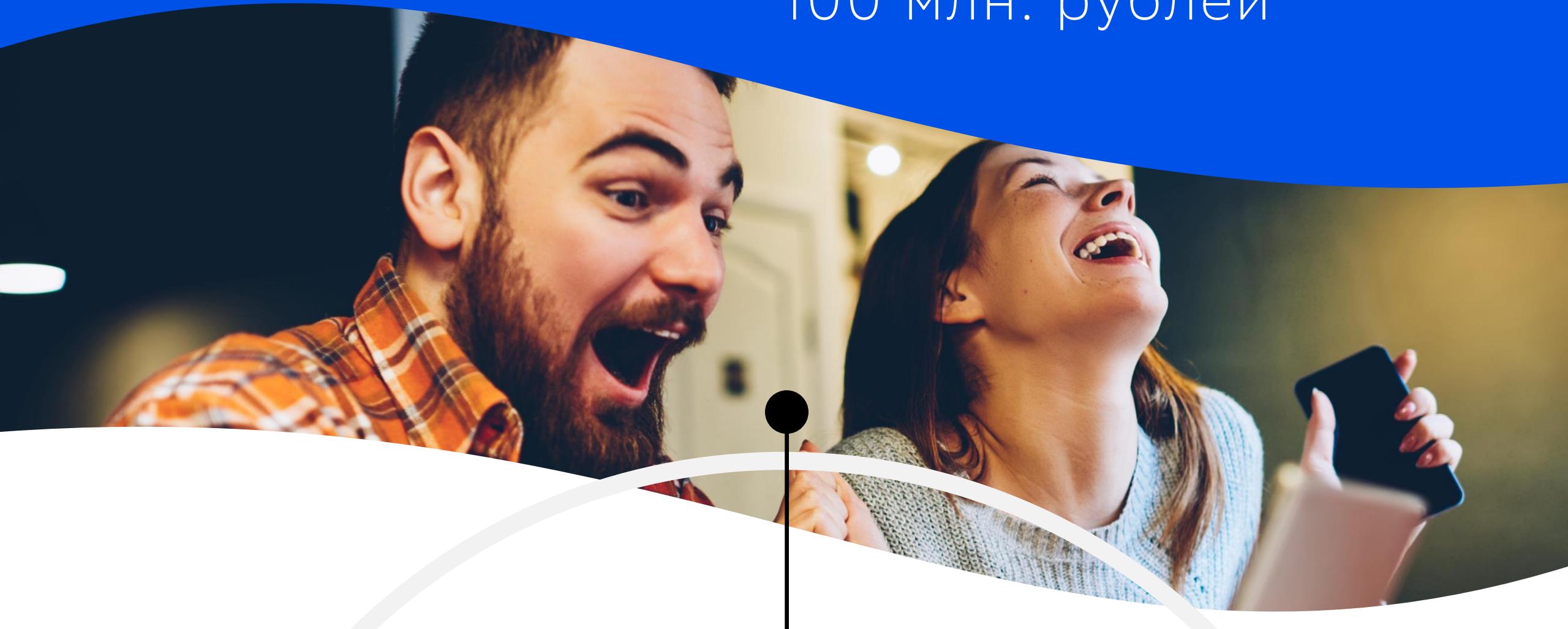
Идеальное попадание
в потребность



Скорее погрешность,
чем точность модели обзыва

Победа в лотерее

100 млн. рублей



Понятное предложение,

которое может
заинтересовать

5-7%



**Акция на покупку
квартиры от застройщика**
для человека, который искал
жилье в этом районе



**Звонок от компании, в
которой ты обслуживаешься**
с предложением пробного
периода по новым продуктам



Уникальное предложение

Уделите несколько минут?

Купите

Как я могу к вам обращаться?

Перевожу на оператора

Персональное предложение

Вам удобно разговаривать?

Пройдите бесплатно обследование

Специально для вас

Что мешает вам принять
решение сейчас?

Установка соединения

Только сегодня

Вам одобрен кредит



**Около 90% россиян получают
спам звонки, из них
около 55% испытывают
сильное раздражение от
звонков**



15% получаемых звонков

– от спамера

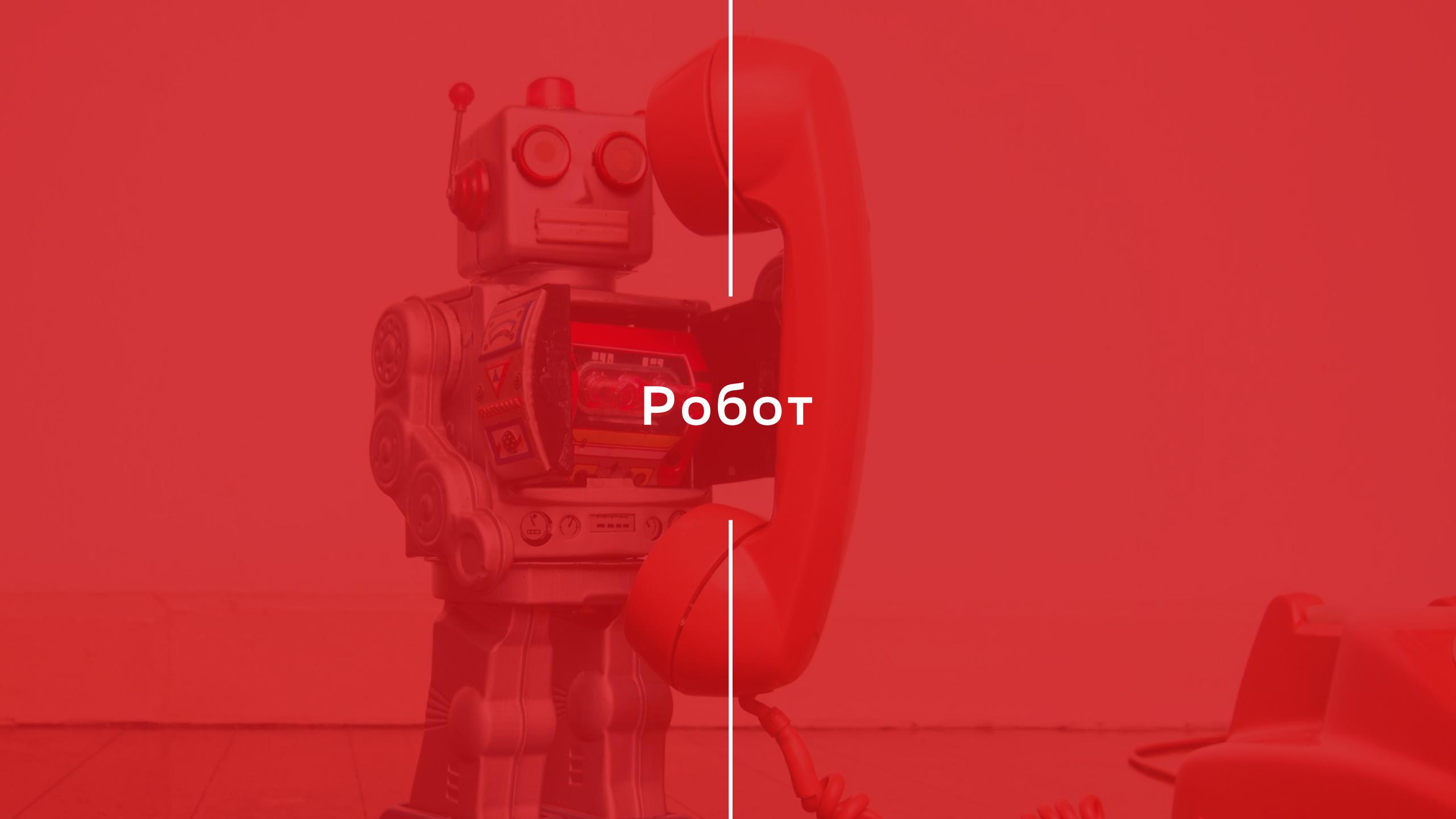


Менее трети

использует приложение
для блокировки спама

10

СВОЙСТВ ТОКСИЧНОГО ЗВОНКА

A red-tinted photograph of a vintage-style toy robot standing next to a person's leg. The robot has a metallic body with various panels, buttons, and a small screen on its chest. It has large, expressive eyes on its head and a friendly appearance. A person's leg is visible on the right side of the frame, providing a sense of scale. The background is a plain, light-colored wall.

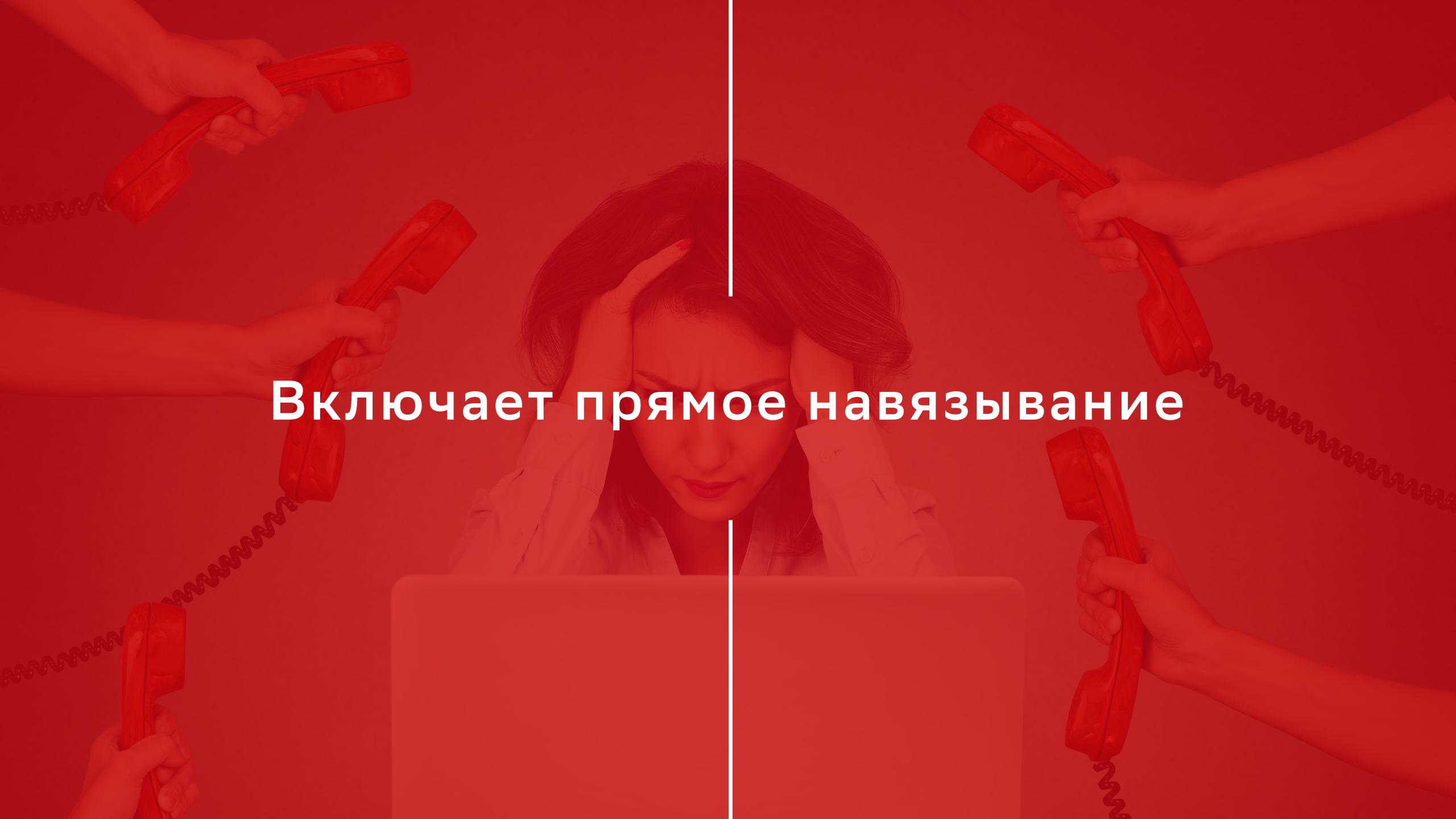
Робот

A close-up photograph of a man's hands and torso. He is wearing a dark suit jacket over a white shirt and a patterned tie. He is looking down at his left wrist, which is adorned with a silver-toned metal bracelet. A small portion of a laptop screen is visible in the lower-left corner of the frame.

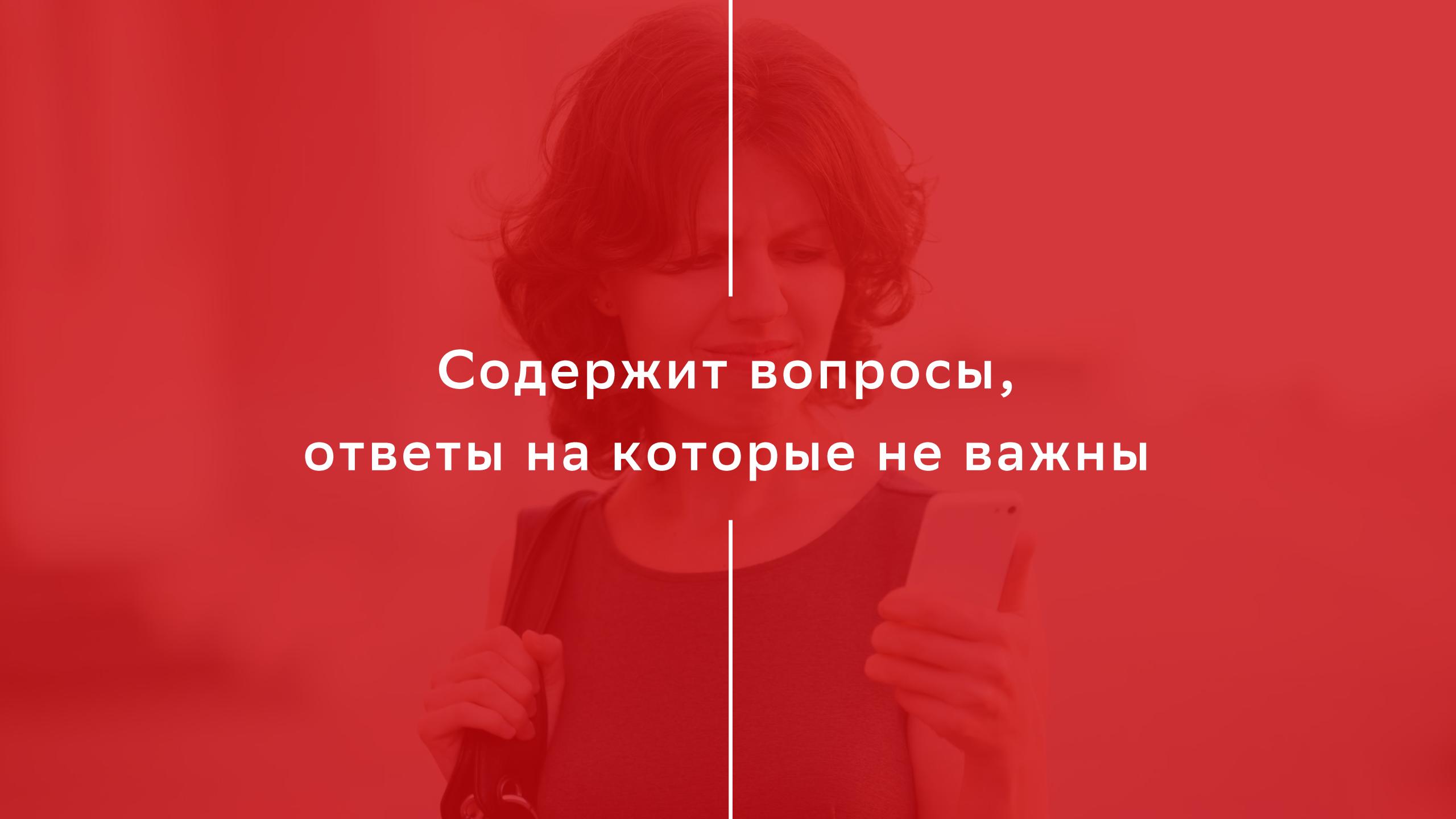
Отнимает время

A man in a dark suit jacket and white shirt is shown from the side, facing right. He is holding a black telephone receiver to his ear with his left hand. A black cord runs from the phone down his arm. The background is a plain, light-colored wall.

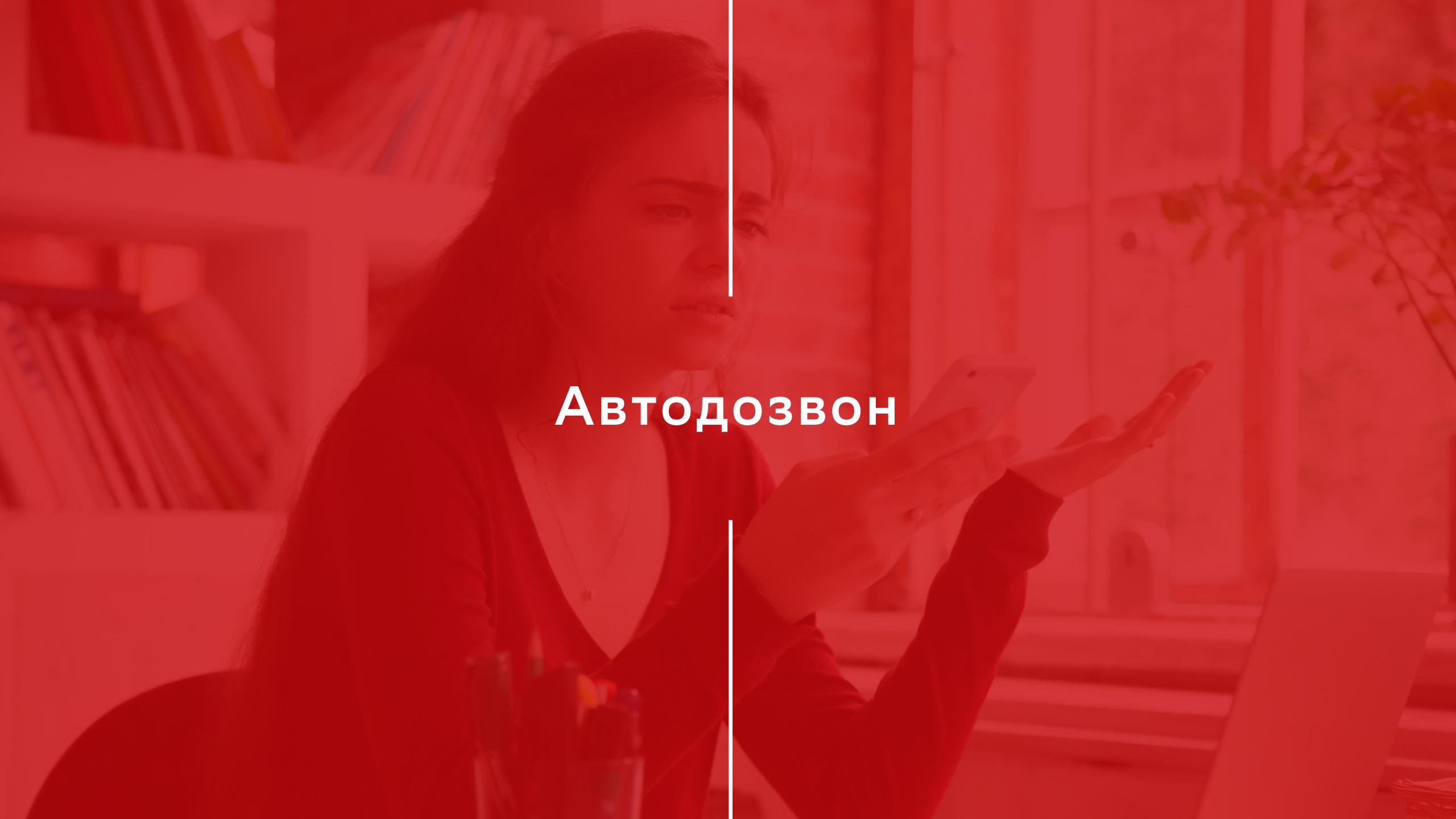
Содержит ненужную информацию

A woman with dark hair and red fingernails is looking down at a laptop screen. She is surrounded by multiple hands holding red rotary telephones, some raised and some lower, creating a sense of being monitored or harassed. The background is a solid reddish-orange.

Включает прямое навязывание

A woman with shoulder-length wavy hair, wearing a dark t-shirt, is shown from the chest up. She is looking down at a white smartphone held in her right hand, with a thoughtful or slightly worried expression. Her left hand rests on her left shoulder. The background is a plain, light color.

Содержит вопросы,
ответы на которые не важны

A woman with long dark hair is dancing in a room with red lighting. She is wearing a red dress and is captured in motion, with her arms raised and body swaying. The background is blurred, showing other people and red foliage.

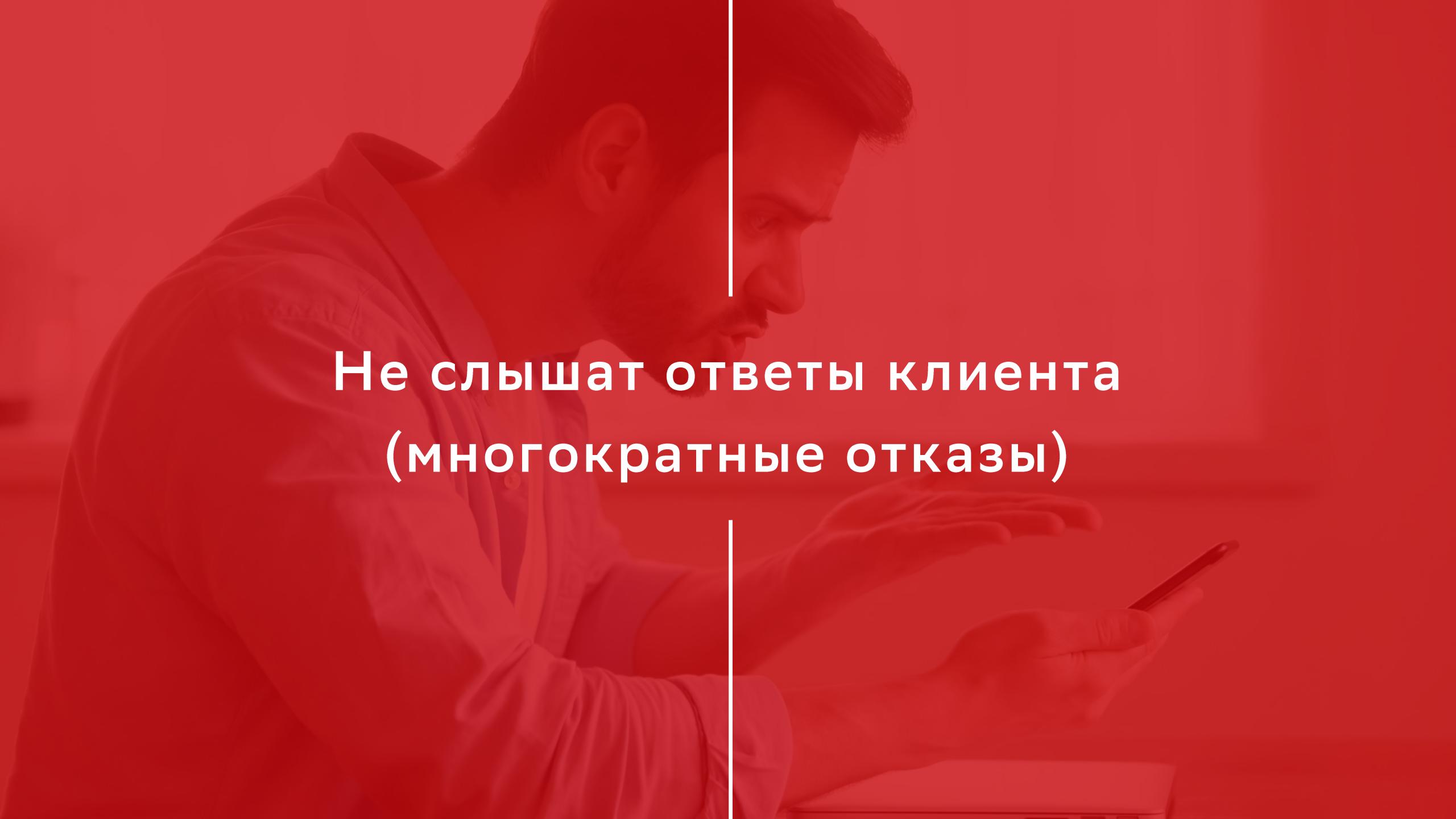
Автодозвон



Низкий (первый) уровень
лидогенерации

A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone horizontally. The screen of the phone is blurred, showing a circular profile picture and the word "Unknown" written in a light color.

Нет индивидуального подхода
(не знают, как зовут)

A man in a dark suit jacket and white shirt is shown from the side and back, looking down at a smartphone held in his hands. He appears to be reading or interacting with the screen. The background is a solid red.

Не слышат ответы клиента
(многократные отказы)

A person in a dark suit jacket and white shirt, holding their hands near their face.

Не учитывает предыдущие
коммуникации

Пример: Клиент телекома

-Добрый день! Егор?

-Да

-Вы пользуетесь нашим домашним интернетом. Все ли устраивает?

-Да, нормально все

-У нас для Вас «уникальное предложение». Уделите 5 минут, пожалуйста. Это не займет много времени

-Ок, давайте

-Вы можете подключить еще и сим-карту и тогда тариф за комплекс услуг будет еще выгоднее. У вас будет включено 100 минут, 200 смс и 1 Гб интернета. И все вместе будет стоить 849 руб.

-Как вам такое предложение? Оформим сейчас сим-карту?

-Я сейчас плачу 740 руб., в чем выгода?

-Я понимаю, что вопрос стоимости услуг важен. Но вы получаете хороший набор включенных услуг всего за 109 руб. в месяц. Согласитесь, что это не дорого?

-Ну наверное да.

-Но у меня телефон на одну сим-карту, поэтому мне не актуально.

-Возможно кому-то из родственников подойдет?

-Да нет, у всех есть уже, все устраивает

-Может быть сравним тарифы?

-Нет, спасибо

-Вы сможете со своим номером перейти, сейчас это занимает не много времени

-Нет, спасибо. У меня корпоративный номер

-Может быть просто оформите сим-ку, чтобы получить более выгодный тариф и скорость интернета?

-Нет, спасибо. Меня все устраивает

-Я Вас поняла, фиксирую информацию. Остались ли у Вас какие-то вопросы?

-Нет, у меня из изначально и не было

- Если появятся вопросы, Вы всегда можете задать их в чате мобильного приложения или по номеру телефона службы поддержки. Всего доброго. До свидания, хорошего Вам дня

-До свидания

Пример: Клиент телекома

-Добрый день! Егор?

-Да

-Вы пользуетесь нашим домашним интернетом. Все ли устраивает?

-Да, нормально все

**-У нас для Вас «уникальное предложение». Уделите 5 минут,
пожалуйста. Это не займет много времени**

-Ок, давайте

-Вы можете подключить еще и сим-карту и тогда тариф за комплекс
услуг будет еще выгоднее. У вас будет включено 100 минут, 200 смс и 1
Гб интернета. И все вместе будет стоить 849 руб.

-Как вам такое предложение? Оформим сейчас сим-карту?

-Я сейчас плачу 740 руб., в чем выгода?

-Я понимаю, что вопрос стоимости услуг важен. Но вы получаете
хороший набор включенных услуг всего за 109 руб. в месяц.
Согласитесь, что это не дорого?

-Ну наверное да.

-Но у меня телефон на одну сим-карту, поэтому мне не актуально.

-Возможно кому-то из родственников подойдет?

-Да нет, у всех есть уже, все устраивает

-Может быть сравним тарифы?

-Нет, спасибо

-Вы сможете со своим номером перейти, сейчас это занимает не много
времени

-Нет, спасибо. У меня корпоративный номер

-Может быть просто оформите сим-ку, чтобы получить более выгодный
тариф и скорость интернета?

-Нет, спасибо. Меня все устраивает

-Я Вас поняла, фиксирую информацию. Остались ли у Вас какие-то
вопросы?

-Нет, у меня из изначально и не было

- Если появятся вопросы, Вы всегда можете задать их в чате
мобильного приложения или по номеру телефона службы поддержки.
Всего доброго. До свидания, хорошего Вам дня

-До свидания

Оптимизация сценария

-Егор, Добрый день! Это «Телеком».

-Здравствуйте

-Вы уже наш Клиент, поэтому Вам доступна сим-карта с выгодным тарифом. Рассказать условия?

-Ок, давайте

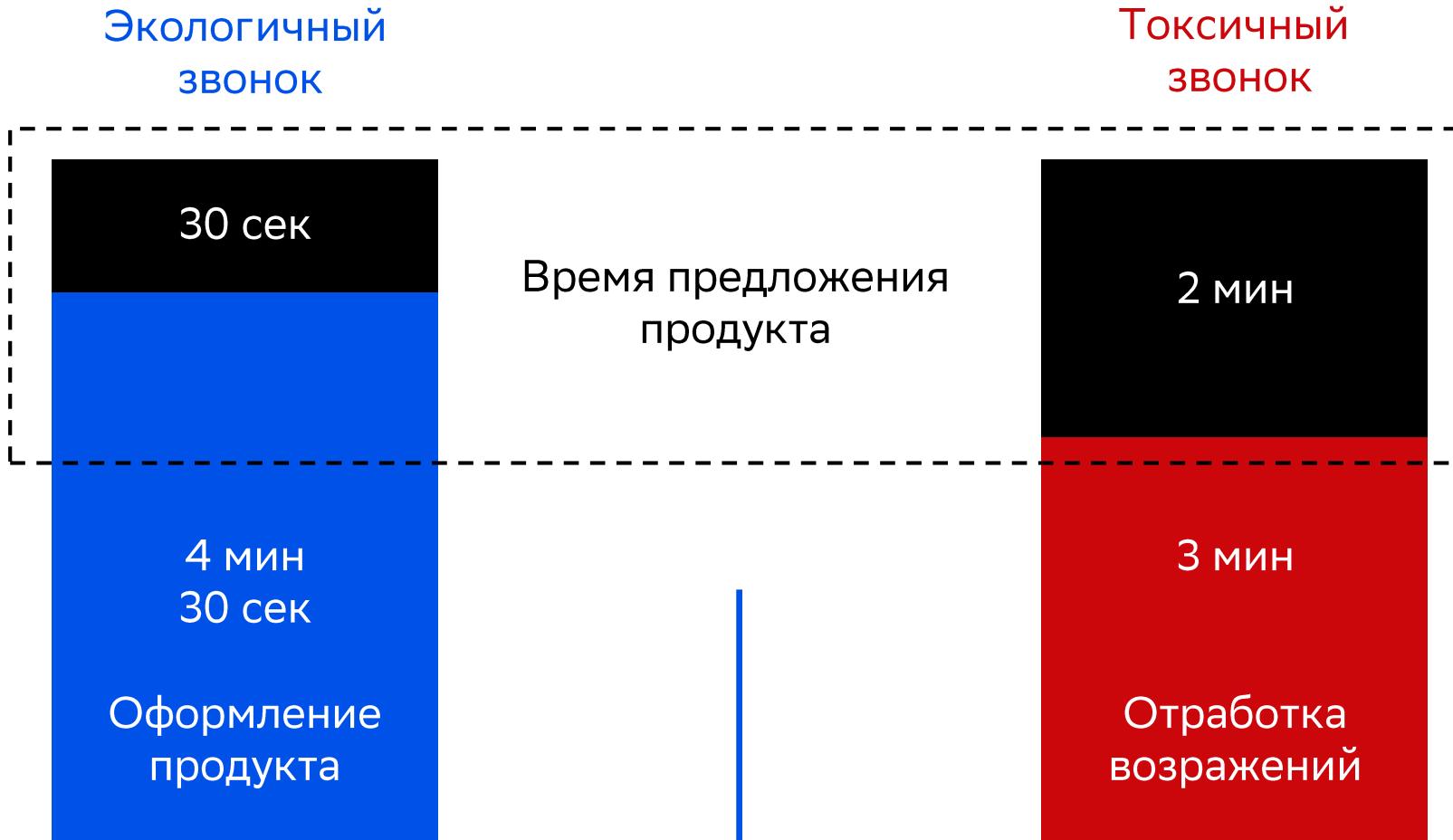
-У вас будет включено 100 минут, 200 смс и 1 Гб интернета. Это составит 109 руб. в месяц. Можно оформить с сохранением своего номера или для кого-то из Родственников. Хотите оформить?

-Нет, спасибо. У меня корпоративный номер

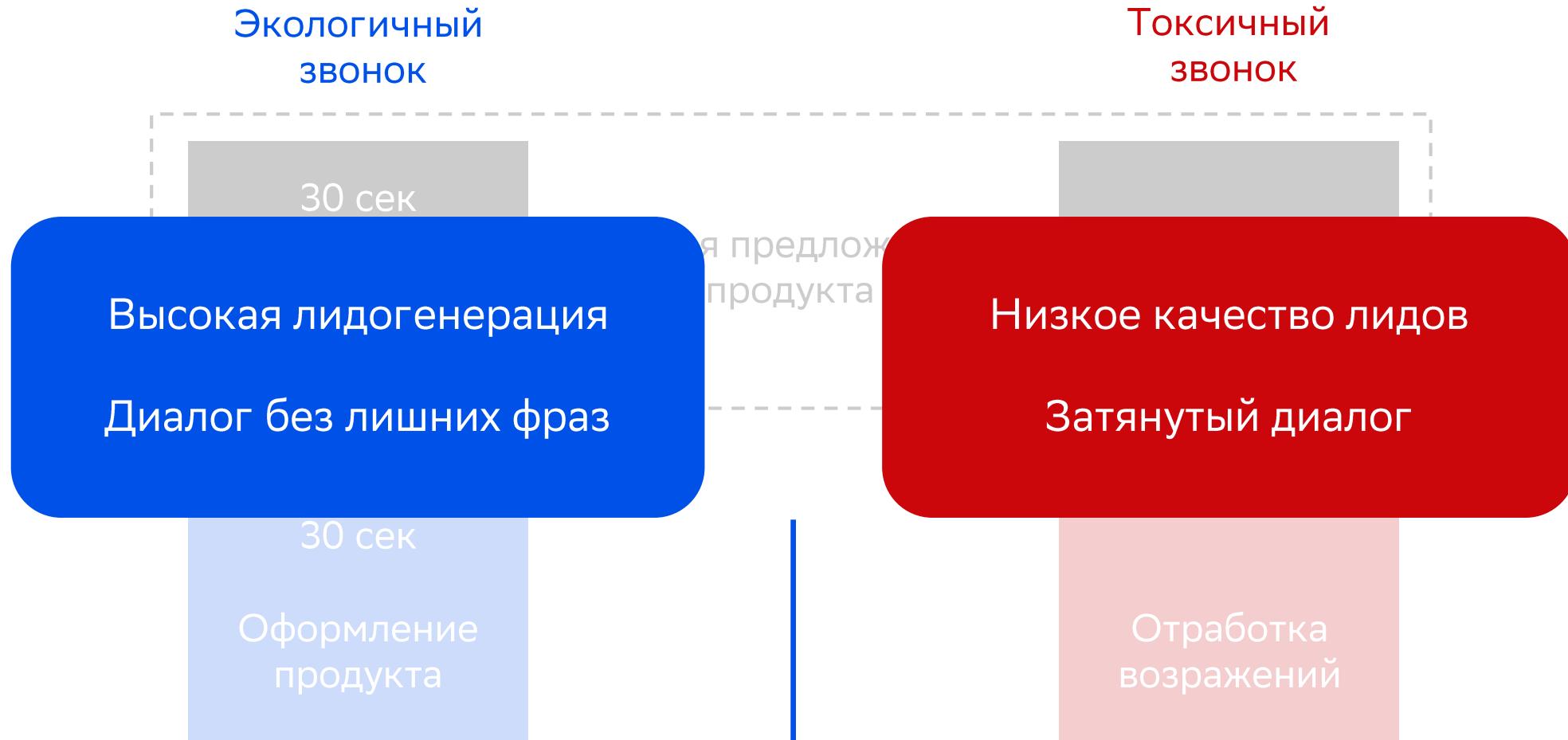
-Все понятно, если появится потребность – сообщите в мобильном сообщении и мы все поможем оформить. Спасибо за Ваше время. До свидания

-До свидания

Сравнение сценариев



Сравнение сценариев



Постоянное улучшение скриптов

Написание
базового скрипта

Постоянное улучшение скриптов



Тестирование скрипта
на первой постановке задач



Постоянное улучшение скриптов



Проверка эффективности
по метрикам, поиск лучших
практик



Постоянное улучшение скриптов



Корректировки

по результатам тестирования



Постоянное улучшение скриптов



Пром