

A
—

ПРОДАЕМ С ЛЮБОВЬЮ К КЛИЕНТАМ

Как мы изменили голос
телемаркетинга





АННА МАРТЬЯНОВА

Методолог продуктовой команды
Альфа Академии



A

**МЫ ОЧЕНЬ РАДЫ, ЧТО ТАКОЙ ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ
ЧЕЛОВЕК В ЧИСЛЕ НАШИХ КЛИЕНТОВ, ПОЭТОМУ
РАЗРАБОТАЛИ ДЛЯ ВАС УНИКАЛЬНОЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ, САМОЕ ВЫГОДНОЕ НА РЫНКЕ.
РАССКАЖУ ПОДРОБНЕЕ?**

A

КАКОЙ БУДЕТ
ВАША РЕАКЦИЯ?



A

90%

10%



ЧТО МЫ УСЛЫШАЛИ?



МОРАЛЬНО УСТАРЕВШИЙ СКРИПТ

СЛОЖНЫЕ ФОРМУЛИРОВКИ

ШАБЛОННЫЕ ОТРАБОТКИ

ПРИТОРНО-СЛАДКУЮ РЕЧЬ

ДЕЖУРНЫЕ ФРАЗЫ

ПРЕДЛАГАЮТ ТО, ЧТО МНЕ НЕ НУЖНО

A

ЧЕМ ЗАКОНЧИТСЯ
РАЗГОВОР?



ЧТО МЫ ХОТИМ СЛЫШАТЬ?



СОТРУДНИК = БАНК

ИМПРОВИЗАЦИЮ

СТРУКТУРУ, А НЕ ЖЕСТКИЙ СКРИПТ

ПРЕЗЕНТАЦИЮ ПРО КЛИЕНТА

ДИАЛОГ

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ



ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ



01 Разговаривай свободно

02 Будь наравне с клиентом

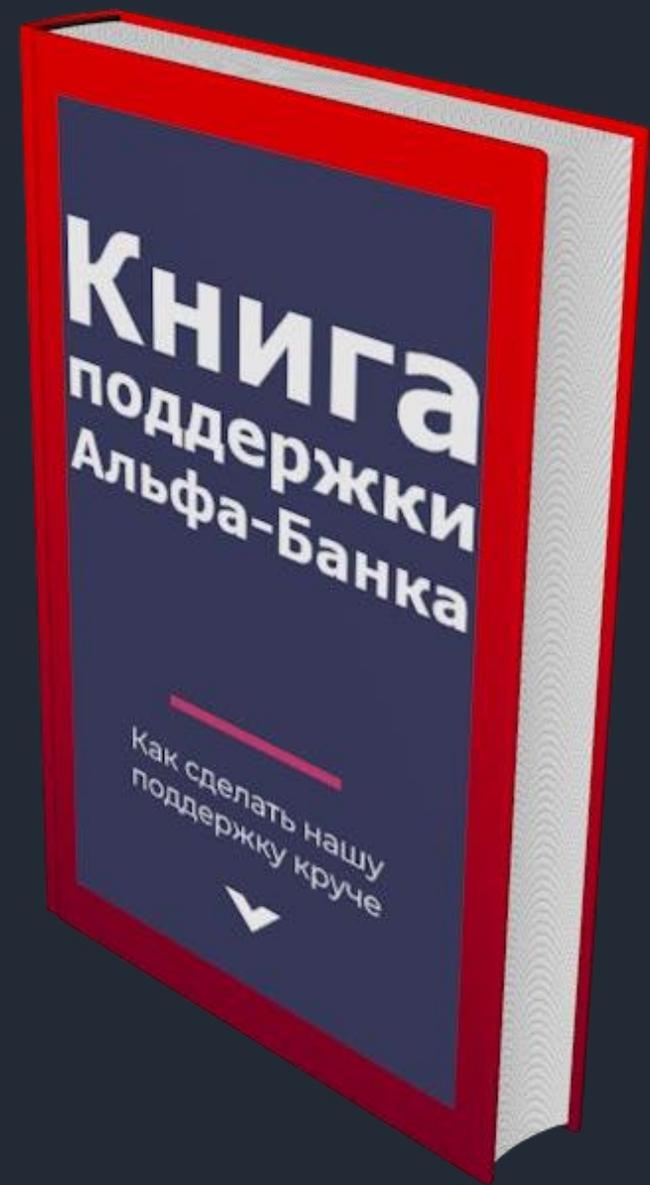
03 Продавай с заботой

04 Говори красиво

A

КАКОЙ САМЫЙ
ИДЕАЛЬНЫЙ
ИНСТРУМЕНТ ОБУЧЕНИЯ?





ПЕРЕД СТАРТОМ

01 Подготовка контента

02 Подготовка почвы

03 Домашка

04 Посттренинг



МАРАФОН

01

Внутри тренинга

02

Внутри потока

03

Супер-финал



АЛЛО, ЭТО АЛЬФА-БАНК

01 Результаты марафона

02 Полезный контент

03 Развлекательный контент



INHOUSE



207 СОТРУДНИКОВ

414 ЗВОНКОВ

36 ТРЕНИНГОВ

90 ПОСТОВ

OUTSOURCE

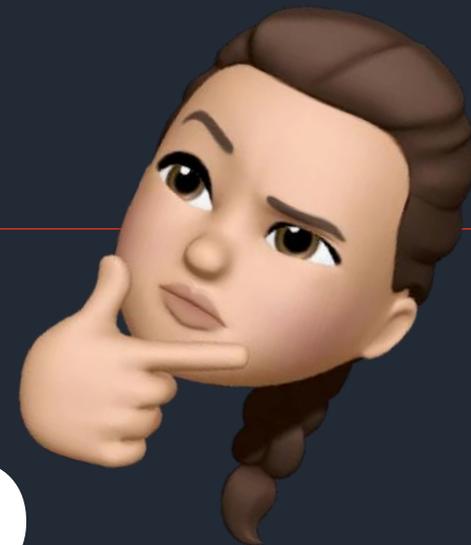
1023



сотрудника

A

ЧТО ОКАЗАЛОСЬ
САМЫМ СЛОЖНЫМ?



A

КАНЦЕЛЯРИЗМЫ

МЫ НЕ ОСТАНАВЛИВАЕМСЯ



A



**СПАСИБО,
ЧТО БЫЛИ С НАМИ**