



Эмоциональный интеллект на входящей линии

Кейс Малого бизнеса Банка Уралсиб

Центр дистанционного обслуживания бизнеса



24/7



Малый
бизнес



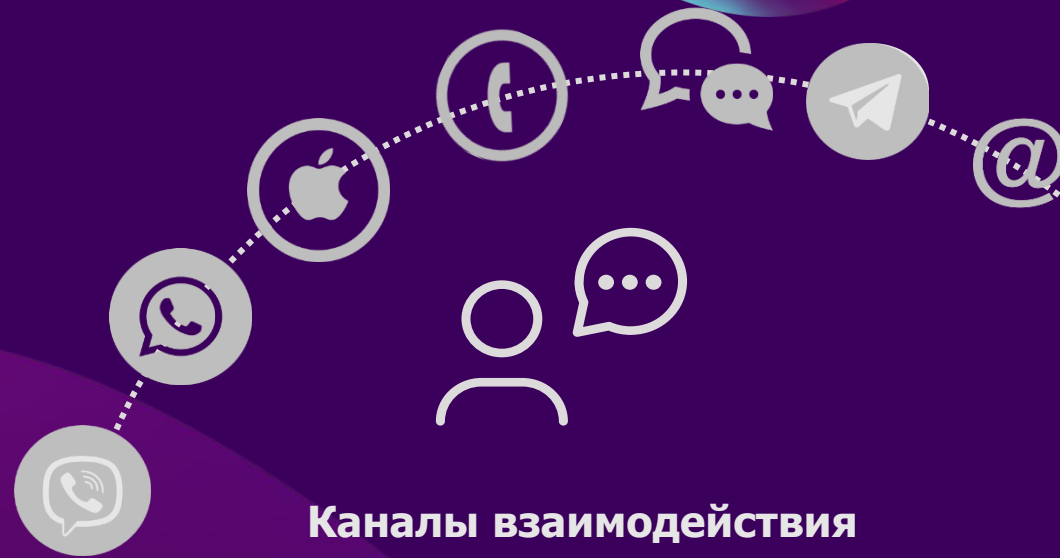
200
сотрудников



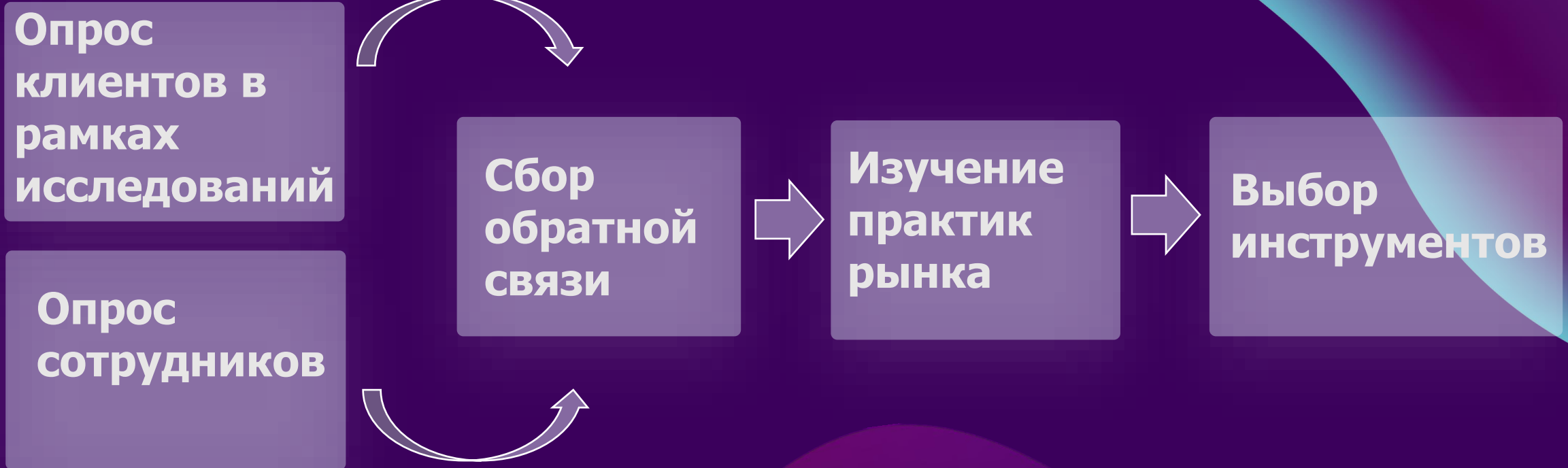
г. Уфа

Функциональные направления

- ✓ теплые и холодные продажи
- ✓ входящие обращения
- ✓ сохранение и развитие клиентов
- ✓ персональные дистанционные менеджеры
- ✓ урегулирование жалоб и претензий
- ✓ удаленное открытие счетов

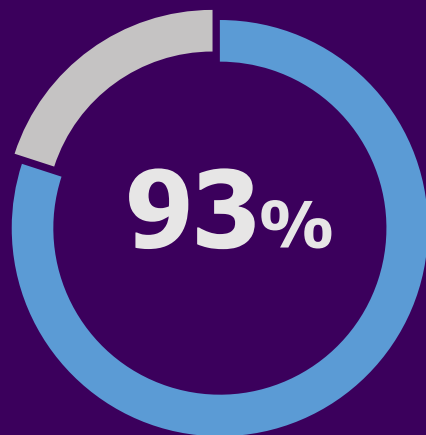


Предпосылки

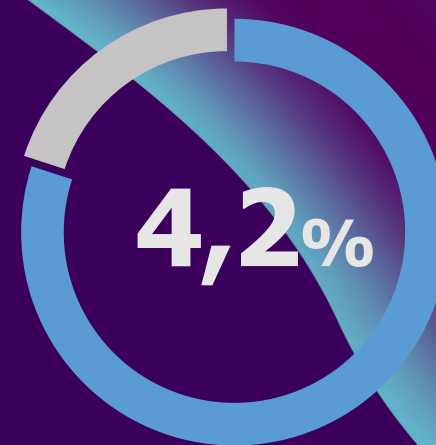




Среднее время разговора (АНТ)



CSAT



Доля продаж

Предпосылки проекта

**ХОРОШИЙ
СЕРВИС**



**WOW -
СЕРВИС**

Инструменты

**Живое
общение**

Эмпатия

**WOW -
сервис**

**Персональный
подход**

**Жалоба
как
подарок**

Системный подход в реализации проекта

1

Обучение

3

Мотивация

2

Обратная связь

4

Контроль
показателя

Система обучения

Тренинги:

- ✓ базовый тренинг 2 дня (основные компетенции);
- ✓ практический тренинг 1 день (для голоса, чата);



- ✓ постренинг 4 встречи за 4 недели;
- ✓ мастерские по отработке навыка (еженедельно);



- ✓ обратная связь от руководителя и экспертов;
- ✓ обратная связь от контроля качества;



- ✓ общий чат в телеграмме;
- ✓ чат с мемами



Примеры обратной связи



Даниил, у тебя доброжелательный тон, мягкий голос, приятно слушать. Голос звучит бодро, уверенно. Удерживаешь инициативу и предоставляешь информацию на протяжении всего диалога, не дожидаясь наводящих вопросов. Ты излучаешь доверие, уверенность в себе и позитивную энергию! Так держать! 👍



Светлана, говоришь четко, внятно, здорово поддерживаешь темп разговора. Будет круто, если приветственную фразу ты разбавишь улыбкой. В конце диалога, когда клиент говорит "спасибо", позволь себе принять благодарность, отреагируй зеркально интонацией, голосом, настроением и словами. Например: "Была рада вам помочь!" или "Я рада, что смогла быть полезной!"

Ты достигаешь любой цели легко! Встречай успех с благодарностью! 🌟



Альбина, удерживаешь инициативу и предоставляешь информацию на протяжении всего диалога, не дожидаясь наводящих вопросов, логично и своевременно переходишь от одной части диалога к другой, не затягивая его. Ты сотрудник опытный, знаешь решение вопроса клиента еще до того, как он его полностью озвучит, поэтому не торопись, выслушай клиента, уже после предоставляй информацию. Ты умничка! Клиент очень доволен консультацией, а это именно то, к чему мы стремимся. Уместно и очень мило отреагировала на благодарность клиента, чувствовалась улыбка в голосе! Побольше тебе позитивных клиентов! 😊

У тебя все хорошо! И с каждым звонком твои консультации становятся лучше! 🌟

Лояльные сотрудники = лояльные клиенты

Комната отдыха: аэрохоккей, массажное кресло

Экосистема сбора обратной связи

Мозговые штурмы

Карьерная лестница

Ежеквартальный опрос eNPS

Выездные тимбилдинги

День открытых дверей для детей

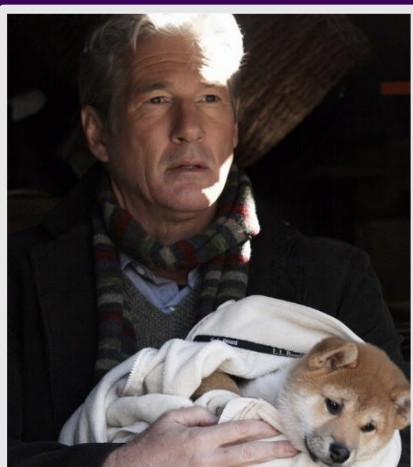
Благодарственные письма родителям

Информационный канал в Telegram

Юмористический канал с мемами

Конкурсы и сувенирная продукция

Мотивационные плакаты



**НЕ БУДЬ
РАВНОДУШНЫМ
К ПРОБЛЕМЕ КЛИЕНТА**



**СТАНЬ
СУПЕРГЕРОЕМ
В ГЛАЗАХ КЛИЕНТА**



**КОГДА РАЗОБРАЛ ЭМОЦИИ
КЛИЕНТА И МОЖЕШЬ ИМИ
УПРАВЛЯТЬ**



**КОГДА ПОЛУЧИЛ
БЛАГОДАРНОСТЬ
ОТ КЛИЕНТА**



**ОТРАБОТАЛ ВСЕ
ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА?
ТЫ - МОЛОДЕЦ!**

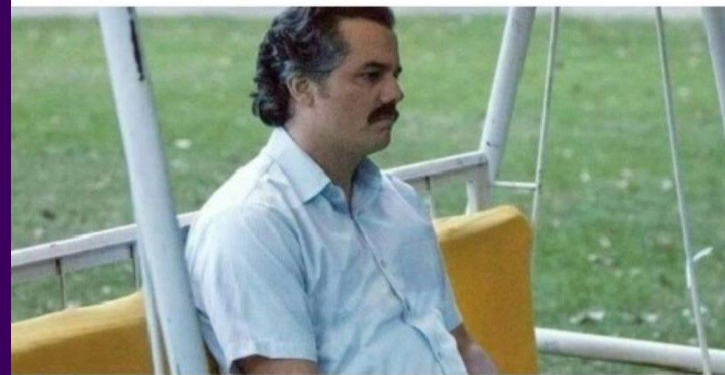
Канал с мемами в Telegram

Когда ты бизнес-ассистент, так сказать ассистент по бизнесу клиента, но прибылью клиент с тобой не делится:



Оператор:
Уточняю информацию, оставайтесь на линии

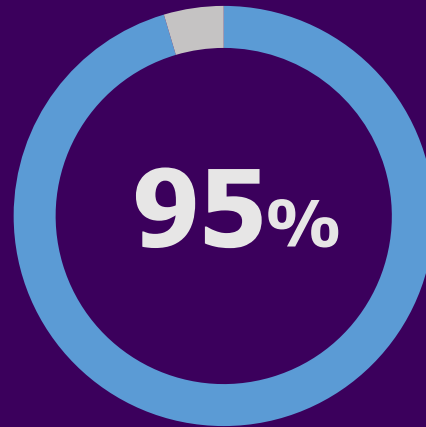
Клиент:





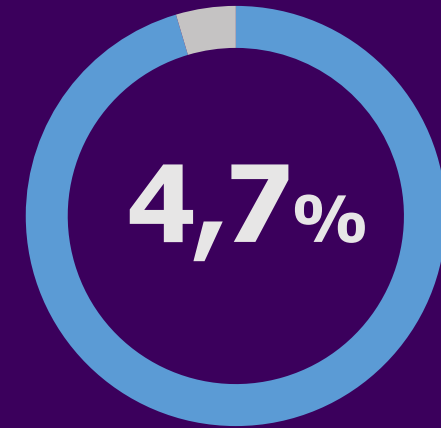
Среднее время разговора
(АНТ)

- 19 сек



CSAT

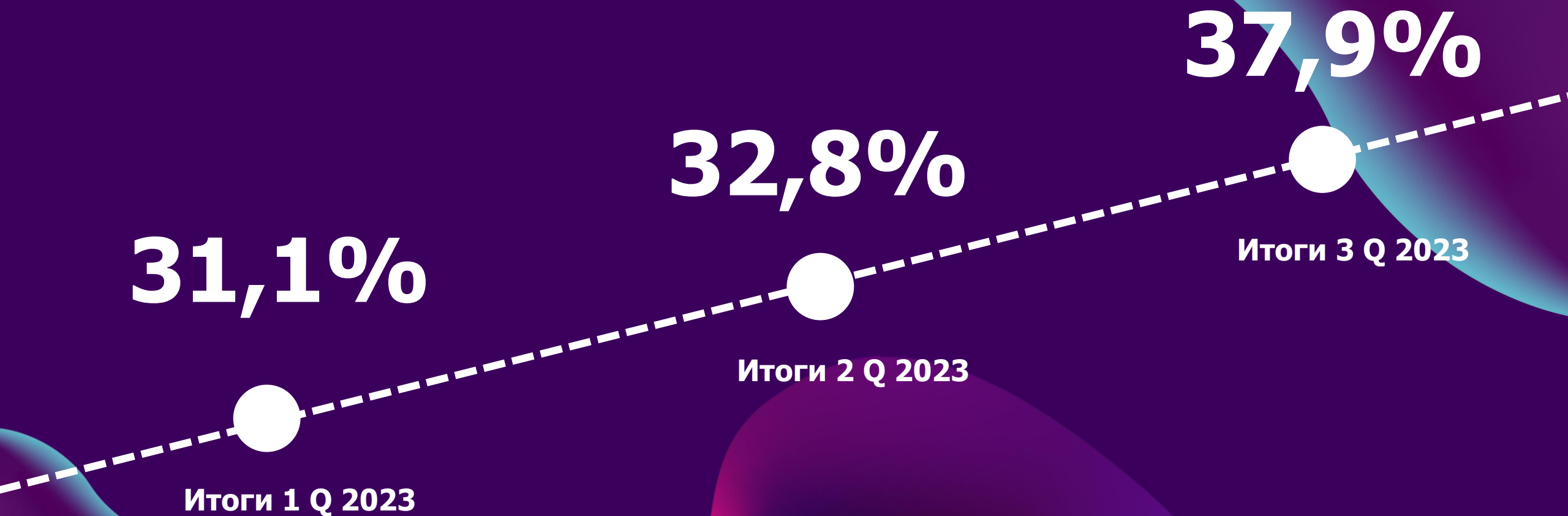
+2 п.п.



Доля продаж

+0,2 п.п.

Опрос eNPS в Центре Дистанса





Уралсиб