

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В ТЕЛЕМАРКЕТИНГЕ. ВНЕДРЕНИЯ И ОЦЕНКА.



Федорцов Александр

Старший бизнес-тренер Учебного центра «Синергия»
Team lead отдела контроля качества



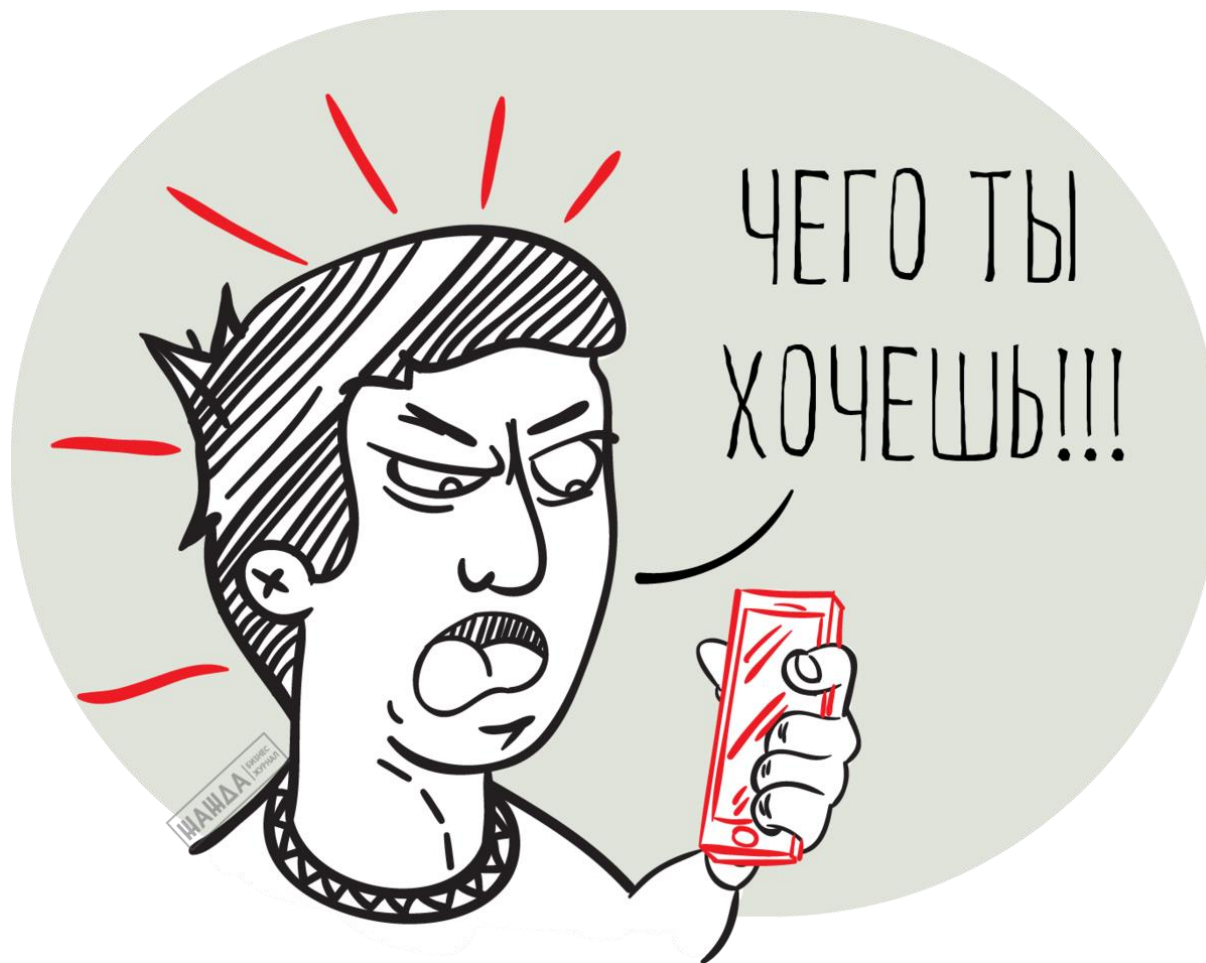
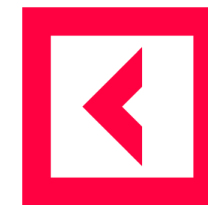


Рисунок из бизнес-журнала «Жажда»



ПРОЕКТЫ

НЕПРОФИЛЬНЫЕ КЦ



- Менеджеры работают через несколько каналов продаж (звонки, личные встречи)
- Основной трафик клиентов - аккаунтинг
- Сезонность в работе

Сложности

- Сложное закрепление навыков ТМ
- Отсутствие постоянства в работе с телефонией
- Телефонные звонки через неприслушиваемый канал



ПРОЕКТЫ



НЕПРОФИЛЬНЫЕ КЦ



- Менеджеры работают через несколько каналов продаж (звонки, личные встречи)
- Основной трафик клиентов - аккаунтинг
- Сезонность в работе

Сложности

- Сложное закрепление навыков ТМ
- Отсутствие постоянства в работе с телефонией
- Телефонные звонки через Не прослушиваемый канал

ПРОЕКТНЫЕ КЦ



- Менеджеры работают через один канал продаж
- Основной трафик клиентов: лиды, парсинг
- Проекты с различным сроком

Сложности

- Высокие пиковые нагрузки
- Отработка нецелевых лидов
- Сложные бизнес-процессы



НЕПРОФИЛЬНЫЕ КЦ

Сложности

- Сложное закрепление навыков ТМ
- Отсутствие постоянства в работе с телефонией
- Телефонные звонки через не прослушиваемый канал

Решения

- Разработка модульного трека обучения
- Подключение единой системы внутренней IP -телефонии
- Введение единой системы оценки телефонных коммуникаций
- Работа с отделом контроля качества
- Создание опорных HUB центров.
Организация диспетчерской службой для отработки платных лидов



ВНЕДРЕНИЯ



НЕПРОФИЛЬНЫЕ КЦ



1 Внешний аудит модели продаж



Введение единой формы отчетности для всех отделов продаж

Переход на двойную систему продаж **2**



Квалификация клиента: «Теплый/Горячий» - приглашение на встречу в офис, а не презентация по телефону

3 Индивидуальное обучение каждого отдела продаж (исходя из региональной специфики)

Итоговая аттестация и запуск новой модели в «горячий сезон» **4**



Составление дорожной карты работы с клиентом (создание «аватара»)



ИТОГИ



НЕПРОФИЛЬНЫЕ КЦ



1

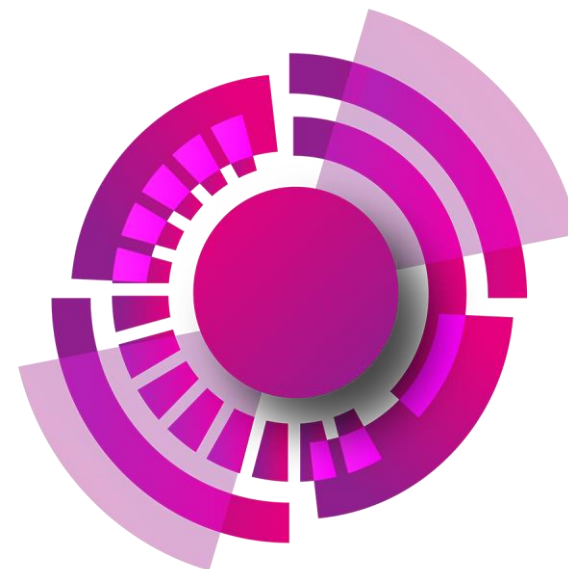
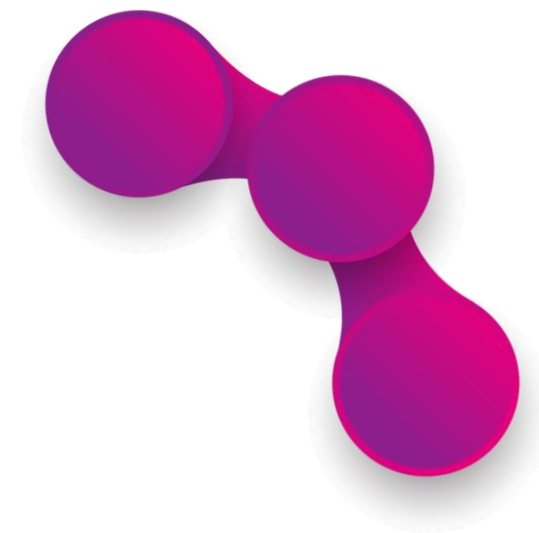
Полный цикл сделки сократился с 6 до **3 касаний**

2

После работы ОКК возвращено в работу **3%** забракованных лидов

3

Увеличение плана продаж по целевому продукту с 106,14% **до 121%**



ПРОЕКТНЫЕ КЦ

Сложности

- Высокие пиковые нагрузки
- Отработка не целевых лидов
- Сложные бизнес-процессы

Решения

- Внедрение инструмента Kanban для отделов продаж
- Многоканальность в общении с клиентом
- Проводники обучения: руководитель проекта, проектные менеджеры, РОПы, бизнес-тренер, специалист ОКК
- Аттестация на разных уровнях адаптации сотрудника



ВНЕДРЕНИЯ

ПРОЕКТНЫЕ КЦ



1 Разработка CJM и дорожной карты проекта с участием всех членов команды

Запуск преднабора для «обкатки» бизнес-процесса **2**

3 Трековая система обучения и поддержка ОКК для закрепления навыков

Распределение трафика лидов на основе скилов сотрудника **4**



Вебинарное обучение по изменениям в бизнес-процессах



Использование мессенджеров в качестве полноценной альтернативы звонку



Еженедельная сессия ОС менеджера и специалиста ОКК



ИТОГИ



ПРОЕКТНЫЕ КЦ



1

Полный цикл сделки сократился с 9 до **5 касаний**

2

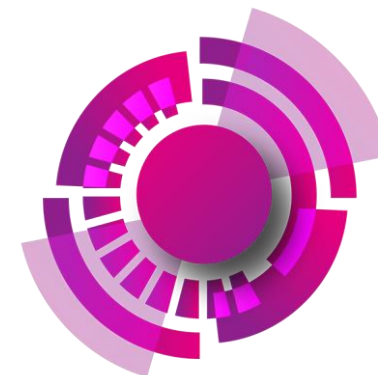
Увеличение среднего процента чек-листа (качество оценки звонка) с 74% **до 90%** по сравнению с предыдущим циклом

3

Увеличение выполнения плана по набору с 80% **до 110%** за цикл

4

Снижение отказа клиентов от трудоустройства с 13% **до 5%** за цикл



КОНТАКТЫ



@Derrece



AI_Fedortsov@mail.ru



+ 7960-315-76-34

Федорцов Александр

Старший бизнес-тренер Учебного центра «Синергия»
Team lead отдела контроля качества
Практикующий специалист по работе с отделами продаж

