

**Три профессиональных качества
оператора.**

**Как увеличить конверсию и при этом
сэкономить время на обучение?**

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

ghaustova@gmail.com

<https://t.me/academytelemarketing>

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards, 2019 г.
- Собственный КЦ
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»

Тренинг: зачем сокращать обучение?



Что должен помнить оператор во время звонка?



✓ Знание продукта

✓ Следование алгоритму

✓ Соблюдение требований к звонку

Какие приоритеты в голове у оператора?

Большое количество информации

Отсутствие концентрации внимания на главном
(кстати, а что главное?)

Расфокусировка целей

Что является результатом?

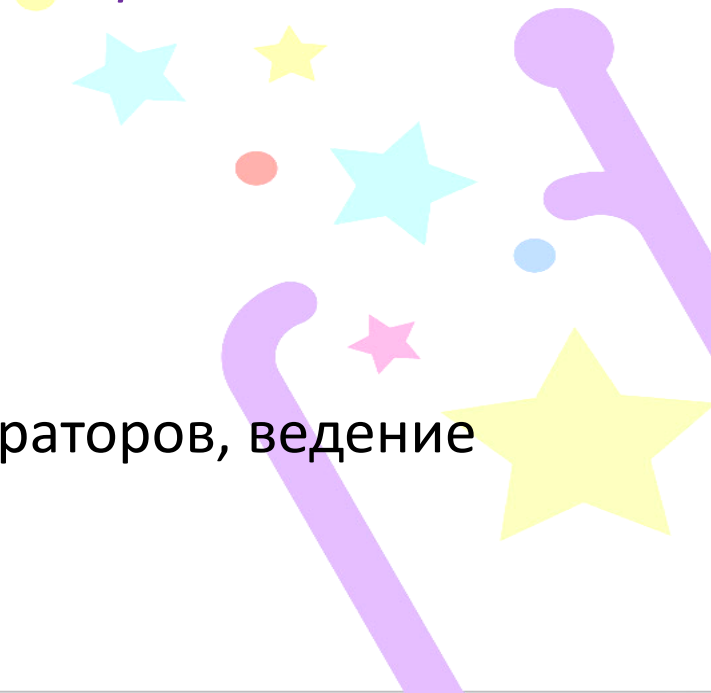
Как возникла идея сократить тренинг?

Стартап: холодные звонки, B2B, привлечение новых клиентов. Потокное обучение операторов

Время на обучение менее 5 часов

Результат нужен сразу

В итоге: отсутствие скованности у операторов, ведение диалога, звонок=результат



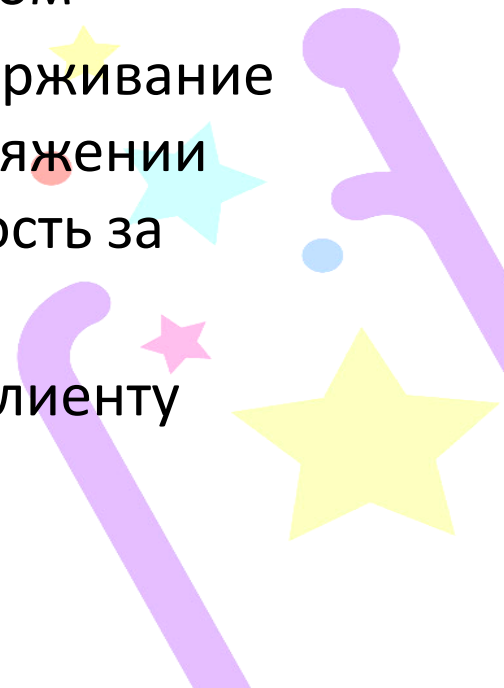
*Конкретная информация
и
проверенный навык для оператора*



Ключевые критерии профессионала



- 👍 Управление диалогом
- 👍 Установление и удерживание контакта на всем протяжении диалога (ответственность за эмоции клиента)
- 👍 Присоединение к клиенту

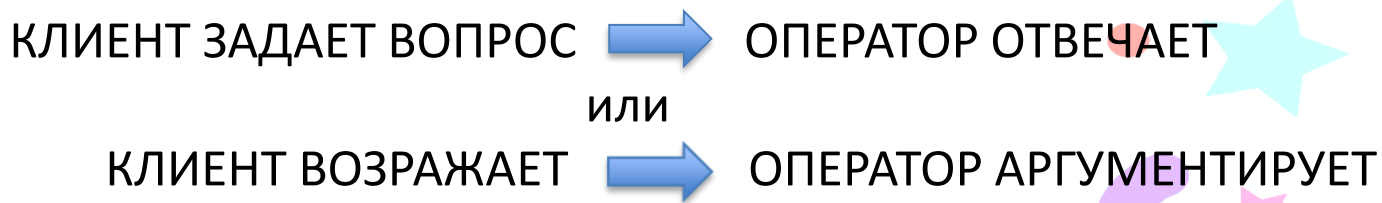


Ключи успеха оператора: что всегда увеличивает результат в несколько раз?

Управление диалогом



Ситуации, когда оператор теряет управление диалогом:



После ответа или аргументов - пауза

Как закрыть паузы?

Кто задаёт вопросы, тот управляет диалогом

1. Задать уточняющий вопрос

(«В каких случаях Вы пользуетесь картой?»)

2. Получить обратную связь

(«Я ответила на Ваш вопрос?»)

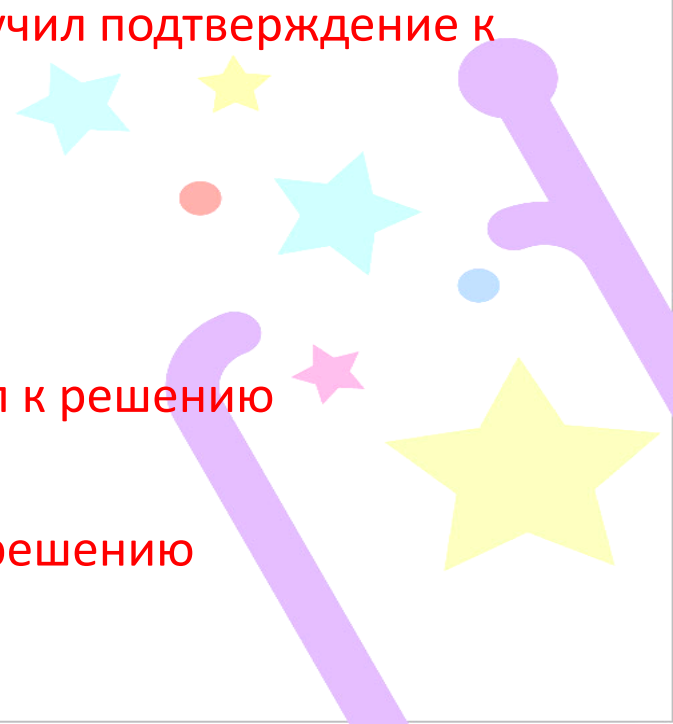
3. Сказать призыв к действию, фразу, ведущую к цели звонка

(«Вы готовы заполнить заявку?»)

Управление диалогом: я задаю вопросы

- Клиент - задал вопрос
- Я - ответил, задал свой вопрос (уточнил или получил подтверждение к своему ответу)
- Клиент - ответил
- Я – присоединился к ответу и задал свой вопрос
- Клиент – ответил, что-то спросил
- Я – да, понимаю. Ответил, сам спросил / призвал к решению
- Клиент - ответил
- Я - присоединился, аргументировал, призвал к решению

и т.д.



Ценности общения

ИМЯ

Людям нравится
слушать про себя:
говорить о клиенте

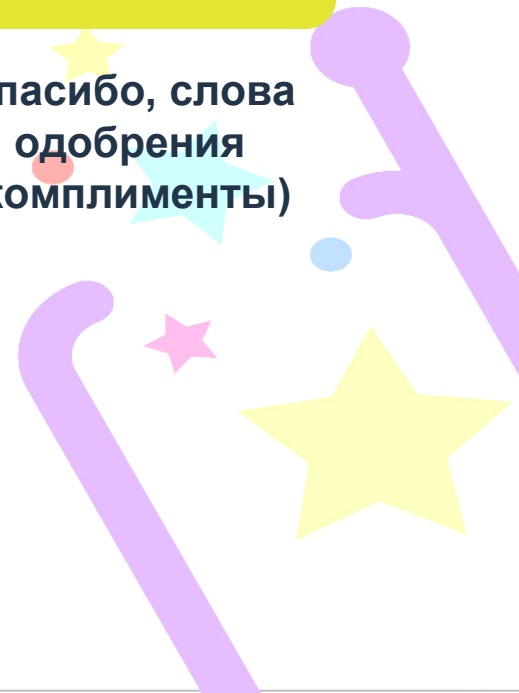
Поднимать
значимость,
ценность клиента

Персонализация
клиента




~~Я предлагаю
Я расскажу,
Я хотел
сказать
У нас есть
Я...
Мы ожидаем~~

Вы получили
Вы узнали
У Вас есть...
Вы...
**Пришлите/
приходите,
пожалуйста**

Спасибо, слова
одобрения
(комплименты)



Какие инструменты установления контакта есть у оператора?

- Комплимент, слова одобрения/ восхищение человеком 
- Спасибо 
- Вежливые слова
- Понимание 
- Обращение по имени
- Да-реакция



Управление фокусами внимания



«Присоединение» к клиенту

понимаю Вас

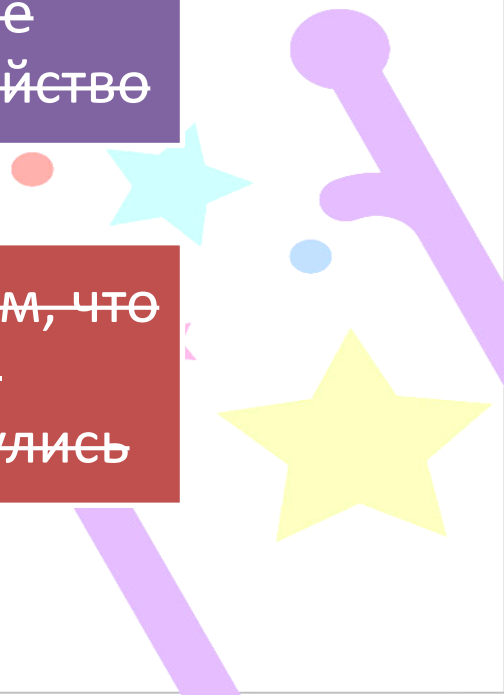
~~я бы тоже на
вашем месте
так думал~~

понимаю
ваше
беспокойство

~~приносим
извинения за
доставленные
неудобства~~

спасибо за
столь
длительное
ожидание

сожалею, что
Вы
столкнулись



Что такое «присоединение»?

- Скорость речи
- Похожая интонация
- Тембр речи
- Общие с клиентом слова
(исключение: негативные,
нецензурные)



Что важно в звонках?

Клиентоориентированность Навыки менеджера	Результат Навыки менеджера
<p>🔔 Ценность клиента: благодарность, комплимент, имя, диалог</p> <p>🔔 Открытые вопросы</p> <p>🔔 Эмоции клиента</p>	<p>🔔 Управление диалогом: закрытие пауз, призыв к действию</p> <p>🔔 Достижение цели – результат звонка</p>

Какие навыки «прокачать» у себя?
Каким образом про это себе напомнить и как проработать?

Итоги и выводы конструктивного обучения

- Обучение сфокусировано на результат
- Оператор в любой ситуации знает, что делать
- Осознанность в выборе инструментов коммуникаций
- Понимание поведения клиента
- Высокая конверсия с первых дней

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

