



Как в контакт-центре увеличить продажи. 5 ключевых действий



CCWeek - 2024



@olga_anaskina

2014-2018

От бизнес-тренера до директора по персоналу АКЦ Телеком-Экспресс.

- Запуск «с нуля» проектов на аутсорсе: тайный покупатель, кадровое агентство, обучающий центр

2018-2019

Руководитель проекта Регион-Медсервис Юг по Крыму

С 2019

Внешний консультант и бизнес-тренер, специализация: повышение продаж, развитие руководителей и построение системы в ОП.

Среди компаний-заказчиков: Монолит, ПУД, Авиценна, Инновация, Банк Россия, РНКБ, Здоровый ребенок, Сибирский кредит, Керама Marazzi и др.



9+

лет практики

150+

компаний-заказчиков

500+

тренингов,
выступлений

5 000+

обученных
сотрудников



Подготовьте место для записей

3 направления на сегодня



01

Клиент



02

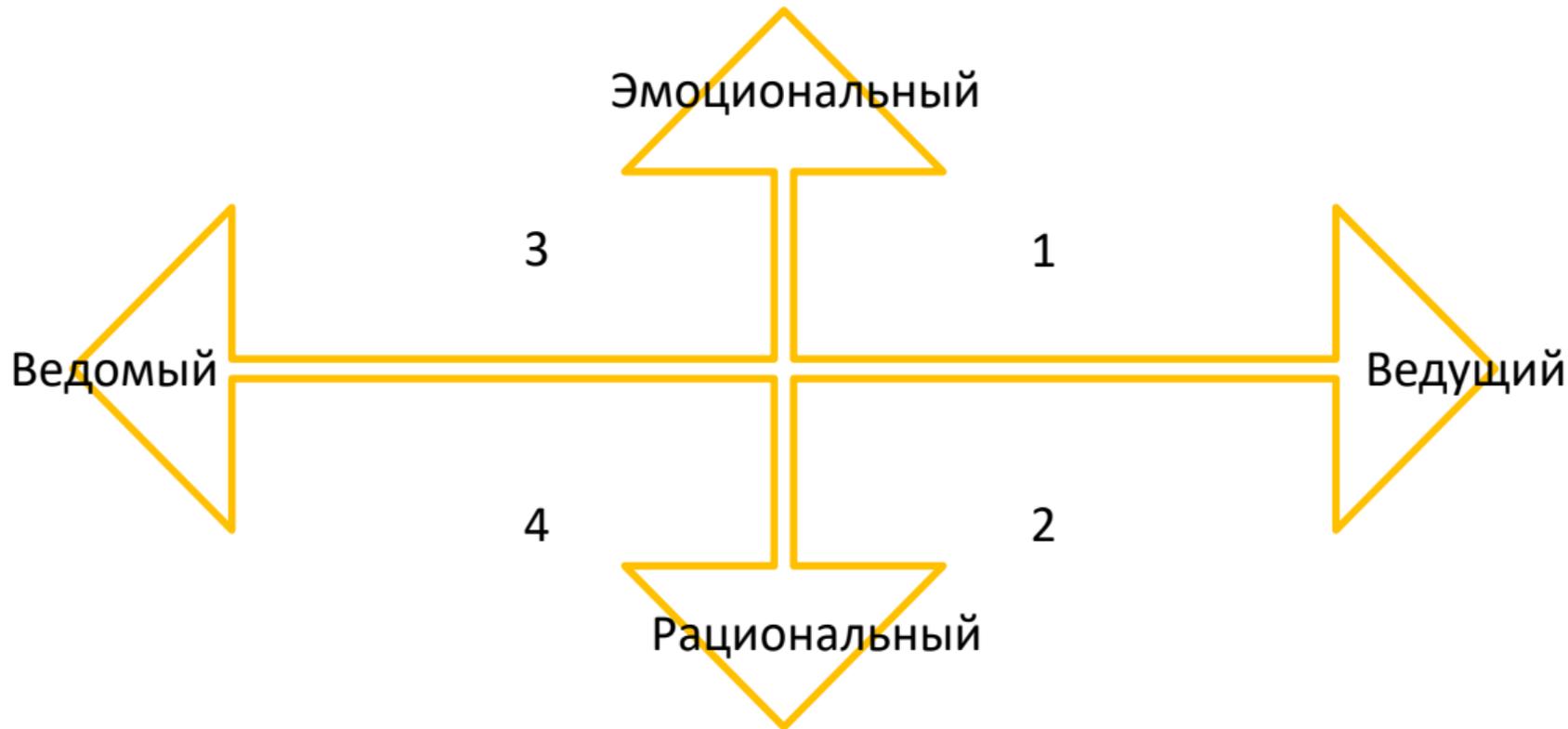
Учет



03

База

Типология «Цветовая»



Типология в рамках динамической концепции в гештальт-терапии

- 01 Шизоидный
- 02 Невротический
- 03 Нарциссический

Потребности

Надежность, безопасность	Комфорт, удобство
Материальная выгода	Статус, вкусно

1) Продающая продуктовая линейка

01 Что продаем

02 Для кого

03 Содержание (база знаний)

04 Стоимость

★ 2-3 варианта с нарастающей ценностью по разным потребностям

★ Прайс, продающий продавцу

2) Учет и контроль продаж. База клиентов:

- действующие: наращиваем объем
- редкие: сокращаем срок
- потерянные: компенсируем и возвращаем
- забытые: компенсируем и вспоминаем
- потенциальные: забираем у конкурентов

№	Имя	ДР	Тел	Компания	Источник	Дата первого контакта	Какой продукт интересовал	Результат	Причина отказа	Ответственный	Что продадим дальше

Воронка в срм

Этап	Новая заявка	Надо дозвониться	Взят в работу	Отправить КП	Дождать	Договор/пред оплата	В производстве	Сдан
Подсказака	Связаться в течение 5 мин	через 1 час, вечером, завтра, через день, через неделю	Поговорили, презу отправили	Готовим расчет/кп	Думают или есть возражения. Довести до согласия на работу	Согласны на работу с нами. Нам нужно получить данные и отправить договор	в работе у дизайнера или другого эксперта	Работа сдана

Телефония

- ★ Рабочие номера, а не личные
- ★ Не забыть детали
- ★ Контроль диалогов по чек-листу

3) Оценка по чек-листу 1р/нед

Критерии	
Приветствие по скрипту	100
Узнал/обратился по имени	100
Выявил потребность через вопросы	100
Провел презентацию	100
Проявляет экспертность, ориентируется во всех темах	100
Завершил презентацию вопросом	100
Все возражения отработал	100
Завершил отработку возражений вопросом	100
Взял контакт на перезвон или отправку вариантов	100
Договорился о сроке отправки вариантов	100
Договорился о сроке и теме следующего контакта	100
Вежлив и доброжелателен	100
Инициатива в ведении диалога за менеджером	100
Критичная ошибка (1- нет, 0 есть)	1
Итоговый балл по звонку	100

4) Тайный покупатель себе и другу 😊

5) Без доп.продаж нет роста. Алгоритм

- 01 Задаем вопросы при выявлении потребности
- 02 Утвердили основной продукт, после доп
- 03 Слова-мостики: к... Вам потребуется..., и обязательно возьмите..., а что нужно из...
- 04 Допы должны быть логичны/очевидны (эффект/причина)
- 05 Резюмируем весь заказ



Вне пунктов. Работа с основой всех продаж в компании

Основа – это...?

Что я делаю,
чтобы уменьшить
продажи



@olga_anaskina

Что я НЕ делаю,
чтобы уменьшить
продажи



@olga_anaskina



@OLGA_ANASKINA



CCWeek - 2024