



ЭФФЕКТИВНАЯ МОНЕТИЗАЦИЯ ВХОДЯЩЕЙ ОБРАЩАЕМОСТИ

Белоусов Антон



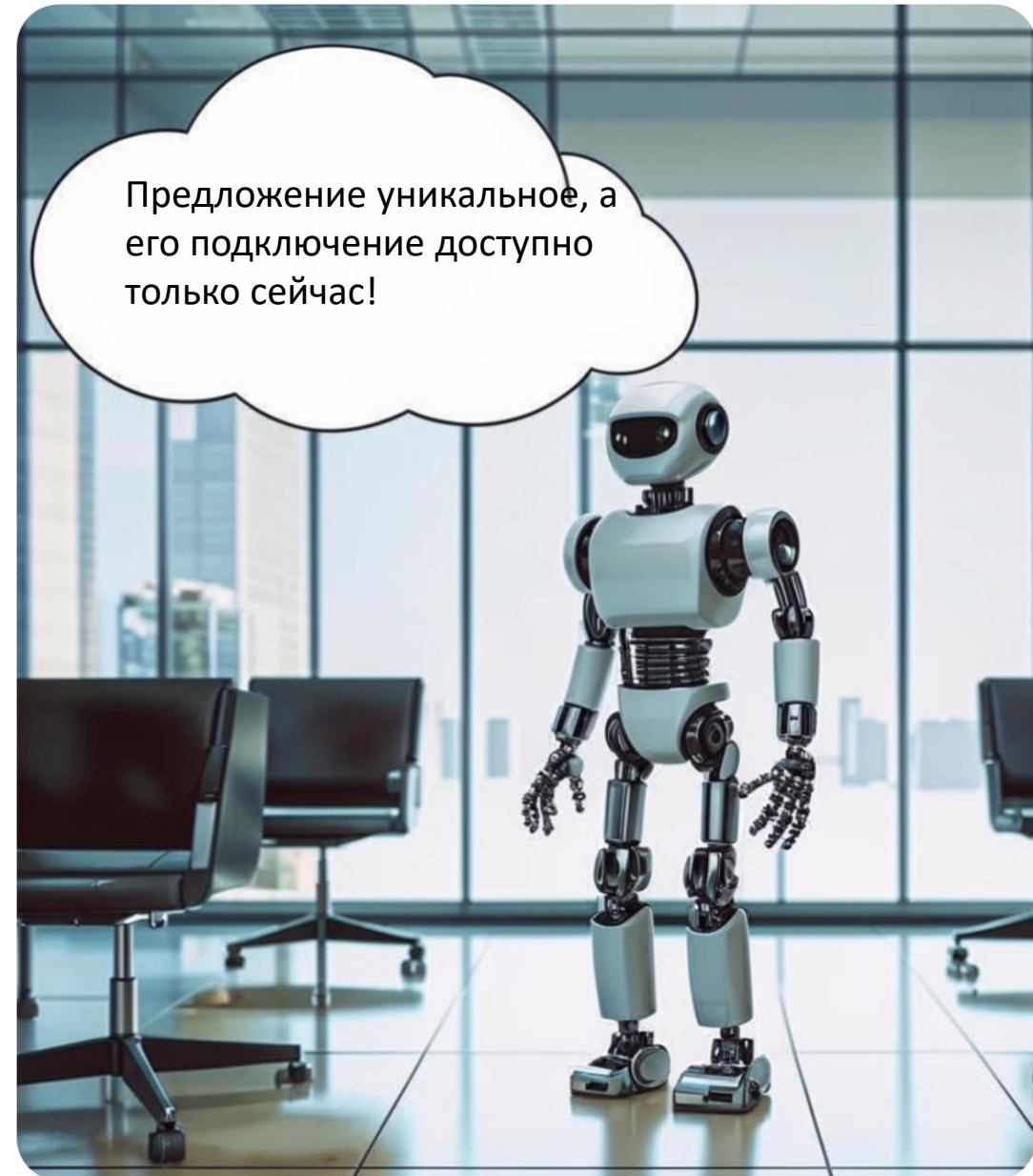
КАК СКЛОНИТЬ КЛИЕНТА К ПРОДАЖЕ?

↗ Работа с возражениями

↗ Персональный подход

↗ Удобный процесс

↗ Качество звука



СОПРОВОЖДЕНИЕ КЛИЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ПРИВЛЕЧЕНИЯ

AS IS:

Стандартный путь потенциального клиента

- Оформление заказа при обращении в контактный центр
- Период 8 дней для обращения в офис и заключения договора

TO BE:

Путь потенциального клиента с сопровождением покупки

- Оформление заказа при обращении в контактный центр
- Период 8 дней для обращения в офис и заключения договора
- Звонок от работа клиенту на 6-ой день после оформления заказа

 +2%

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ПРОДАЖ

- ↗ Обращение клиента в дистанционный сервис (чат в мобильном приложении или звонок)
- ↗ Проверка наличия предложений для клиента, существующих ограничений на номере
- ↗ Информирование о наличии предложения
- ↗ Подключение продукта/Отработка возражений
- ↗ Завершение контакта



ПРЕИМУЩЕСТВА И РИСКИ АВТОМАТИЗАЦИИ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- ↗ Сокращение времени обработки запросов
- ↗ Сохранение ресурсов для предоставления сервиса

РИСКИ

- ↗ Юридические аспекты, детализированная настройка таргета
- ↗ Ошибки в консультациях/ при подключении продукта

ИНТЕГРАЦИЯ ПРОДАЖ В ОБРАЩАЕМОСТЬ

↗ Анализ клиентской обращаемости для определения «горячих» тематик

↗ Интеграция продаж в сервисные сценарии

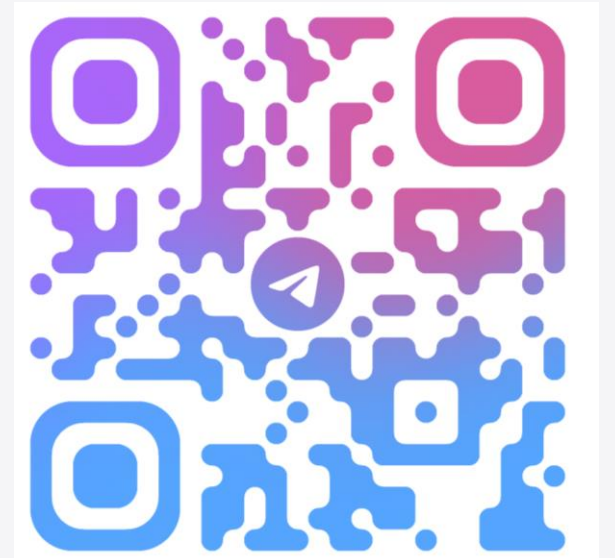
↗ Развитие клиента в качестве подарка

↗ Рост NPS / CSI

↗ Рост качественных продаж



ГОТОВ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ!



Белоусов Антон
Менеджер по управлению монетизацией, T2

Anton.Belousov@t2.ru
t2 Россия

