



ТЕХНОЛОГИЯ ПОСТРОЕНИЯ

конверсионных речевых
модулей на исходящих
кампаниях





Хрущев Андрей
Заместитель директора ДРП

ПАО «БыстроБанк», 119 место
Сеть: ОРМ АВТО – 200 шт.
Офисы – 30 шт.

Что здесь будет?

- › Поэтапная технология написания РМ
- › Какая используется методика в работе
- › Как тестируем РМ

Какая польза?

- › Что даст применение методики
- › Управление этапами ВП
- › Какие целевые KPI эффективности достичь

ПРОБЛЕМАТИКА



Суть проблемы

- › Низкая эффективность результатов
- › Мотивация сотрудников на сделку
- › Износ клиентской базы



Почему так происходит

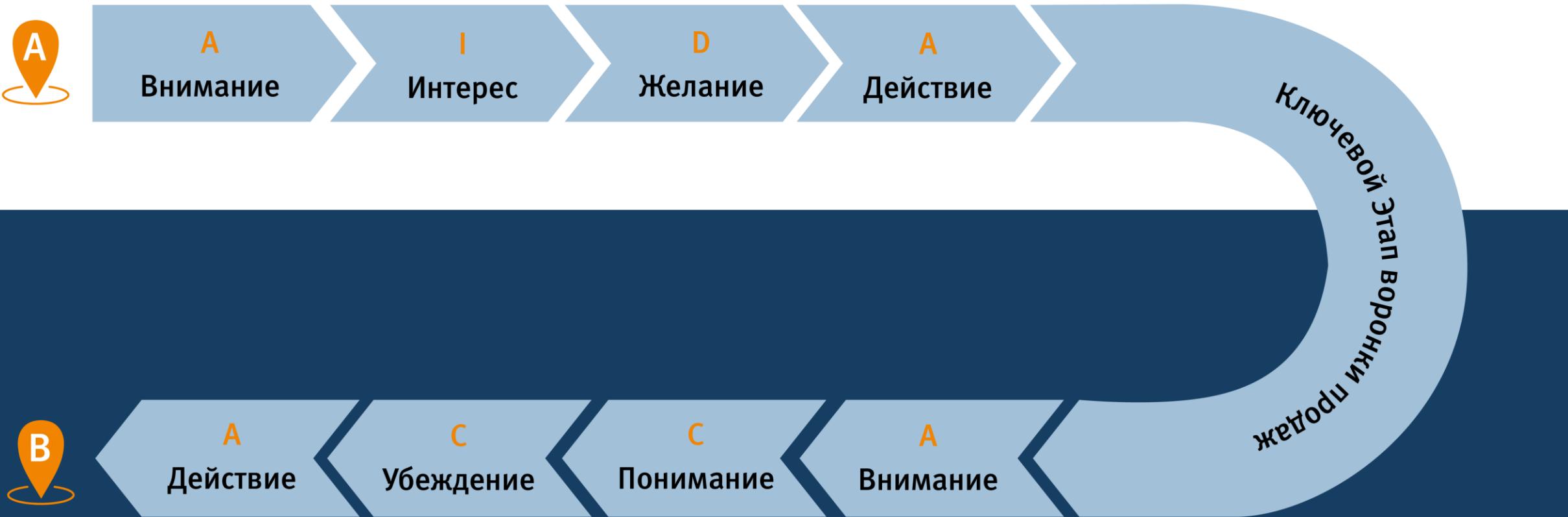
- › Делали по личному ощущению
- › Устраивал результат



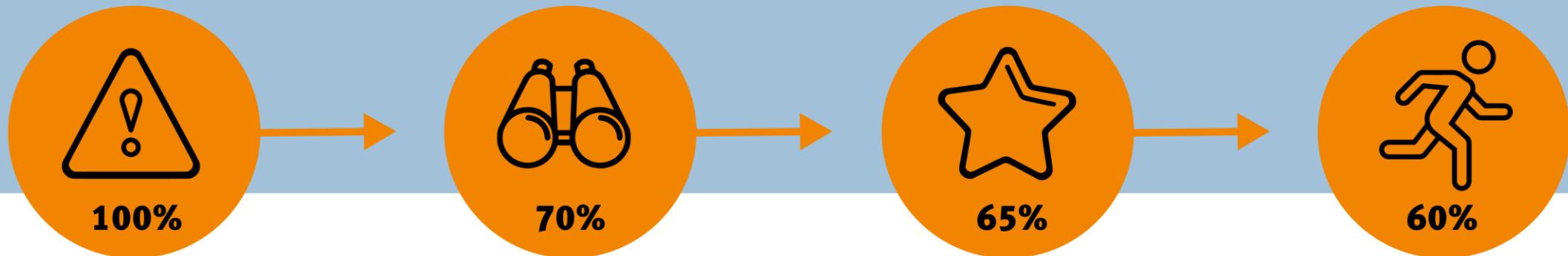
Что будет, если проблему не решать?

- › Отсутствие роста результата
- › Выгорание интереса клиентской базы

СХЕМА ПУТИ КЛИЕНТА. РЕФИНАНСИРОВАНИЕ КРЕДИТОВ



ЭТАПЫ AIDA (ПРИНЦИП ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ)



Внимание (A)

Привлечь что бы то не стало.

- › Сосредоточиться
- › Быть готовым выслушать

Интерес (I)

Усилить акцент на проблеме

- › Развить интерес по 4 принципам

Желание (D)

Вызвать от повышенного интереса

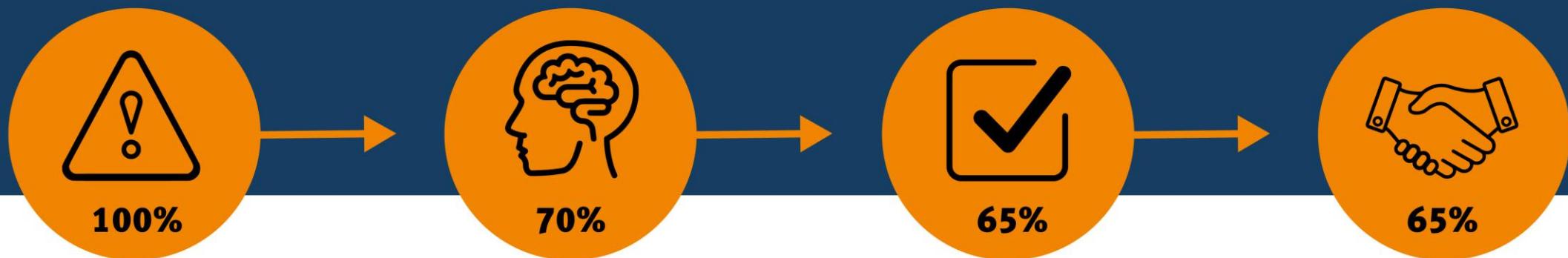
- › Игра на чувствах и эмоциях «до» и «после»
- › Рамки и ограничения

Действие (CA)

Побудить – попробуем, сделаем прямо сейчас

- › Глагол в повелительном наклонении

ЭТАПЫ АССА



Внимание (A)

Привлечь

- › Акцентируем внимание клиента

Понимание (I)

Добиться

- › Добиться осмысления
- › Рациональный подход

Убеждение (C)

Вызывать

- › Убеждаем поверить в правильности выбора
- › Вселить уверенность

Действие (СА)

Совершить

- › Мотивировать сделать целевое действие – подписать договор

КАК МЫ ПИШЕМ И ТЕСТИРУЕМ РМ? ЭТАП AIDA

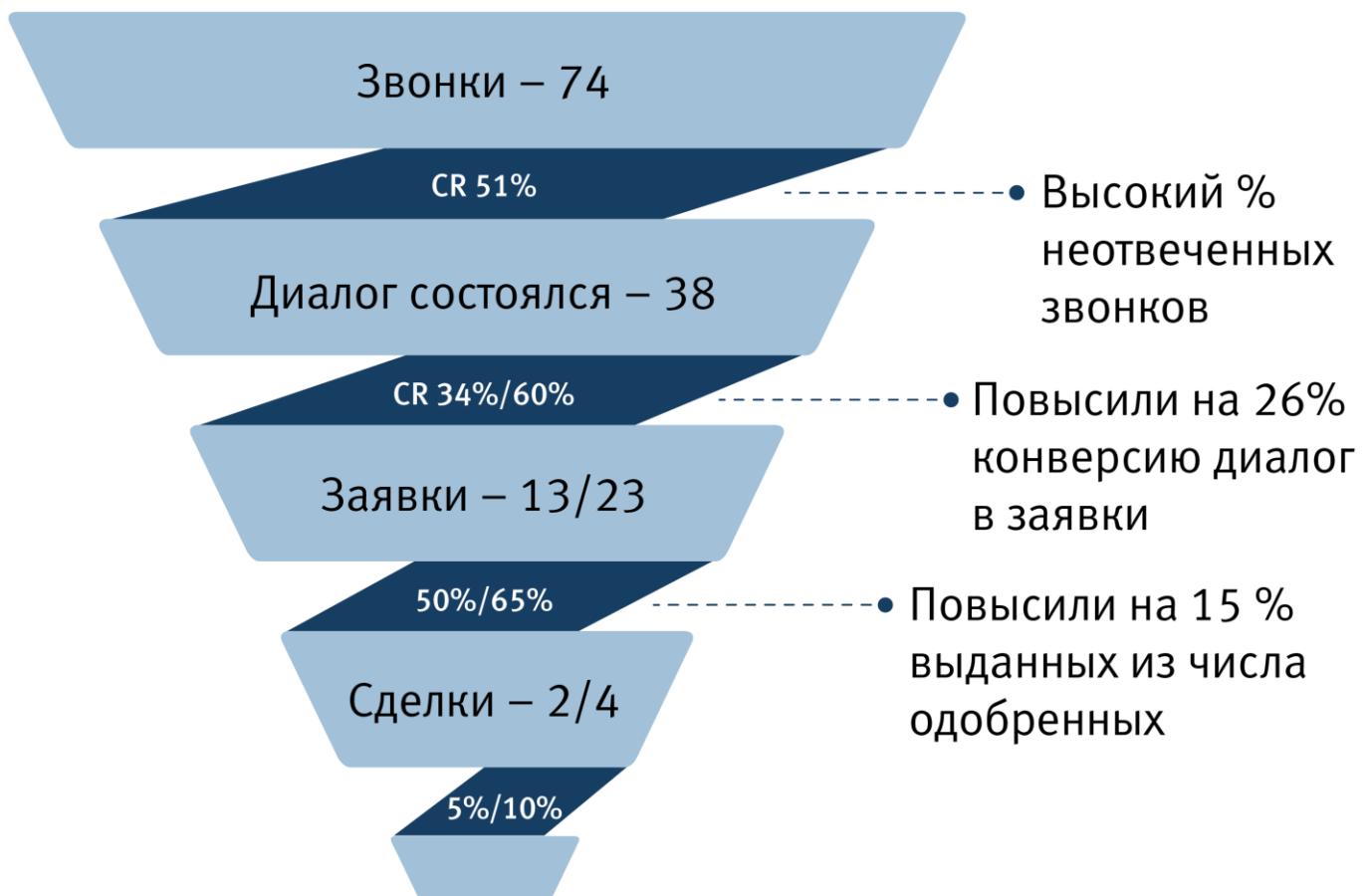
	A	I	D		A			
– Добрый день, И.И. Вас приветствует БыстроБанк, меня зовут _____.	M: – Я звоню по Вашему кредиту. На сегодняшний день ставка по нему составляет __% Кредит оформлен в __ году, правильно?	M: И.И. хотите уменьшить ставку по вашим кредитам? Скажите, Вы что-нибудь слышали о нашей новой программе рефинансирования, которая снизит ставку для Вас по действующим кредитам, как в нашем так и в сторонних банках?	M: – Давайте расскажу. Банк разработал новый продукт – Универсальный кредит с пониженной ставкой, всего 12% и минимальным платежом, который позволит Вам: – Во-первых, понизить ставку по действующим кредитам; – Во-вторых, снизить переплату по кредитам, вопрос экономии важен для всех; – А самое главное, Вы уже сегодня сможете закрыть все кредиты, и получить комфортный платеж по низкой ставке, согласитесь, выгодное предложение?	M: И.И. предлагаю сейчас обновить анкету, заполнение заявки займет 10-15 мин. Паспорт у Вас под рукой?				
1	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
2	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
3	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
4	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
5-50	1	100%	0	0%	0,5	50%	1	0%
Итого	50	100%	35	70%	15	30%	15	30%
				I.I. что бы не переплачивать по кредитам в сторонних банках мы предлагаем наш новый продукт рефинансирования с пониженной ставкой всего 12%, который позволит Вам: – Во-первых, понизить ставку и платежи по действующим кредитам. – Во-вторых, получите дополнительную сумму на действующие нужды; – А самое главное, Вы уже сегодня сможете закрыть все кредиты, и получить комфортный платеж по низкой ставке и оплачивать все в одном месте, согласитесь выгодное предложение?				
Итого	50	100%	35	70%	33	65%	30	60%

КАК МЫ ПИШЕМ И ТЕСТИРУЕМ РМ? ЭТАП АССА

	A	C		C		A		
– Добрый день, И.И. Вас приветствует БыстроБанк, меня зовут _____.	И.И. хочу сообщать Вам, что по Вашей кредитной заявке принято предварительно-положительное решение. Для Вас приятная новость! Вам доступна низкая ставка по вашей карте, всего 12% и увеличенный лимит!	M: Сниженную % ставку мы предлагаем только нашим добросовестным клиентам, предложение является индивидуальным только для вас! По нашему предложению Вы можете закрыть действующие кредиты в любом Банке и оплачивать кредит будет удобнее одним комфортным платежем. Согласитесь хорошее предложение? И.И. акция по данному предложению действует только в этом месяце. Если клиент согласен пропустить блок «Убеждения»		КЛ: Нет, я не пользуюсь картой, мне не интересно, у меня нет кредитов (возражений может и не быть) M: И.И. активно пользуюсь нашей картой Вы всегда будете иметь сниженный % по карте, либо вообще не платить % банку пользуясь льготным периодом, при этом всегда иметь финансовую поддержку при непредвиденных ситуациях/финансовых затратах. Согласитесь, выгодное предложение?		M: И.И. мне удалось подобрать для Вас самые выгодные условия, поэтому предлагаю не упускать возможность и зафиксировать за собой низкую % ставку, пока индивидуальное предложение действует хорошо?		
1	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
2	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
3-50	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Итого	50	100%	30	60%	28	55%	25	50%
		M: Сниженную % ставку мы предлагаем только нашим добросовестным клиентам предложение является индивидуальным только для Вас! Данное предложение позволит Вам: Во-первых, пользоваться картой с низкой % ставкой и не переплачивать, что очень выгодно! Во-вторых, повышенный лимит даст возможность рефинансировать действующие кредиты с высокой ставкой; и в-третьих, у Вас будет один комфортный для Вас платеж, согласитесь это важно для Вас?				M: И.И. вижу Вы пользуетесь ЛК, сейчас необходимо ознакомиться с КДю и юподписать его дистанционно в ЛК, не обращаясь в отделение Банка. – Оформляем?		
Итого	50	100%	35	70%	33	65%	33	65%

ВОРОНКА – БЫЛО (БАЗОВЫЙ РМ) – СТАЛО (МЕТОД АИДА)

Основные показатели	Первичные данные
Воронка продаж в день на 1 сотрудника	
Количество звонков	74
Количество диалогов (30 + сек.)/ АНТ – 3 мин/10 минут	38
Количество подавших заявку	13/23
Количество одобренных банком	4/6
Количество сделок	2/4
Конверсия воронки продаж	
% неотвеченных звонков	51%
Конверсия диалог на заявку	34%/60%
Конверсия strike rate	50%/65%
Конверсия диалог в сделку	5%/10%



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ



Было 2 кредита = Стало 4 кредитов → +2 кредита



Средняя сумма – 150 000 рублей



В день + 300 000 рублей. В среднем – 20 рабочих дней



В месяц + 6 млн. рублей



Работает 12 операторов



Итоговый рост продаж за месяц + 72 млн. рублей

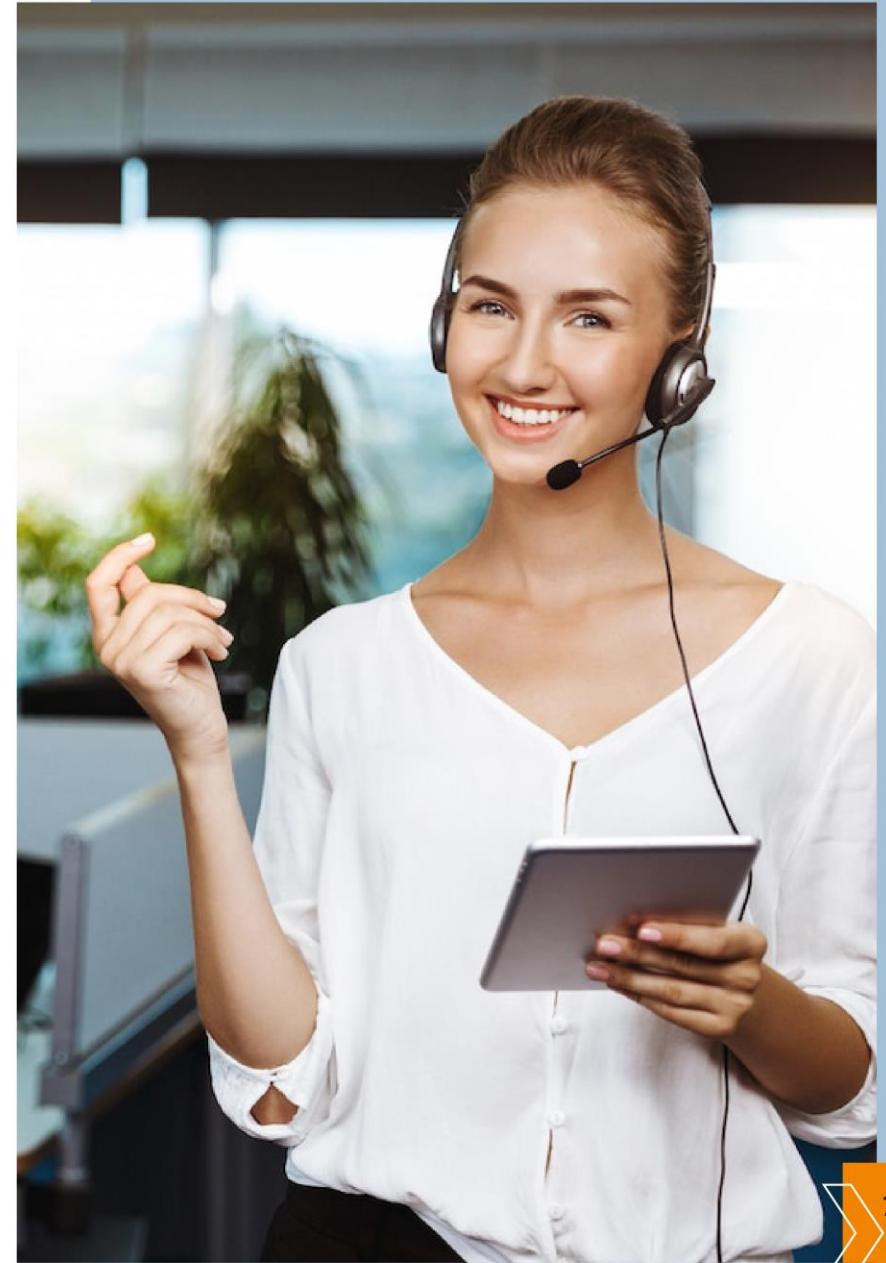


НА КАКИХ МАРКЕТИНГОВЫХ КОМПАНИЯХ РАБОТАЕТ В БАНКЕ



СДЕЛАЕМ ВЫВОДЫ

- 1 Подход к модулям
- 2 Библиотека работающих фраз
- 3 Валидная выборка
- 4 Быстро меняйте
- 5 Понимание подхода оператором



ЗАКЛЮЧЕНИЕ





Андрей Хрущев



kaa@bystrobank.ru



+7 (919) 919-79-97



Видео. Процесс

Спасибо за волевое внимание!

Сосредоточенность участника за счет волевого усилия



