



Сотрудники контакт-центра как движущая
сила стратегии продаж услуг компании

Russia Direct: группа компаний, специализирующихся в области интегрированного клиентского маркетинга и коммуникаций, включая e-CRM маркетинг, программы лояльности, телемаркетинг.

В группе компаний:



Признанный эксперт рынка маркетинговых услуг, имеющий успешный 18-летний опыт работы на российском рынке (с 1993 года), холдинг RD является почетным членом крупных российских и международных ассоциаций, лауреат конкурсов DMA на лучшие интегрированные проекты.

Кейс: потребность в новом подходе к продвижению услуг «Фабрики ДМ», в связи с прогнозом о возможном снижении объемов заказов на услуги телемаркетинга на 30% в 2016 году в связи со снижением бюджетов компаний – заказчиков.

Подготовка кейса



1. Стратегическая сессия для «Фабрики ДМ» с вовлечением всех уровней сотрудников, включая постоянных операторов контакт- центра
2. Определение и согласование основных инициатив
3. Выделение проекта и проектной группы
4. Тестирование подхода



Компас в мире прямого маркетинга

DMGlobal



**RUSSIA
DIRECT
AGENCY**

Итоги стратегической сессии

- 1. Сформулированы текущие потребности клиентов в видах и способах оказания услуг**
- 2. Определены ценности и направления развития команды**
- 3. Выявлены проектные инициативы по повышению объема продаж услуг «Фабрики ДМ»**



Новые инициативы

- Выделенные специалисты-универсалы для первой линии взаимодействия и продвижения услуг компаний-заказчиков.
- Профессиональный проектный подход к реализации задач
- Реализация проектов по оценке качества обслуживания по метрикам NPS и CSI, с предоставлением аналитических отчетов и рекомендаций

Инициатива для пилота

Выделенные специалисты широкого профиля по продвижению услуг компаний-заказчиков.

Требования:

- навыки продаж и консультирования
- умение слышать клиента, выявлять истинную проблему
- высокий уровень клиентоориентированности
- умение вести разговор вне скрипта
- умение быстро ориентироваться в больших объемах информации

СНАЧАЛА ПРОБУЕМ НА СЕБЕ



Пилотный проект

Продукт для пилота	Коробочный продукт для среднего бизнеса «Multi Service»
Источники данных	1. Контакты группы компаний 2. Контакты из внешних источников 3. Компании – бывшие заказчики
Сотрудники	Операторы, изъявившие желание участвовать в пилоте
Обучение, материалы	1. Тренинг по продуктам / услугам компании 2. Универсальный тариф 3. Ориентировочный скрипт 4. Работа с возражениями
Длительность пилота	1 месяц
Мотивация	1. Премия от заключенного контракта 2. Вакансия в отделе по работе с клиентами 3. Групповой выезд на экскурсию

Продукт

100 часов
телесейл/
консультант



30 часов
любых
специалистов
группы
компаний



**Multi
Service**

Обучение

- Использование диалогов при продаже
- Выявление потребностей
- Продукты и услуги RD
- Потребности компаний в маркетинговых услугах
- Как устроена компания



Результаты

Основные

Исходная БД	Дозвон %	Результат%	Контакт	Контракт	Оператор/час
800	440 (55%)	53 (12%)	25 (48%)	5 (20%)	10 / 2 часа в день 1 неделя

Дополнительные

- ✓ Вовлеченность сотрудников КЦ в реализацию стратегии компании, ощущение «Я влияю на общий результат», «Я- компания», повышение мотивации к работе
- ✓ Повышение информированности сотрудников КЦ о продуктах и услугах компании
- ✓ Протестирован новый универсальный продукт

Мотивированные, вовлеченные и информированные сотрудники КЦ могут стать ключевой движущей силой в любое время

Прежде чем предлагать услуги рынку, протестируйте их на себе

Продажи должны основываться на понимании того, что именно нужно клиенту



Кто мы:

- ✓ Команда экспертов по прямому маркетингу, готовая прийти на помощь в любых вопросах, касающихся коммуникаций с клиентами.
- ✓ Каждый из нас имеет реальный практический опыт работы в сфере коммуникации с клиентами.
- ✓ Каждый из нас готов делиться своими знаниями и умениями и развивать ваших сотрудников в организации эффективных коммуникаций с клиентами.

Направления сотрудничества:

- ✓ Разработка проектов прямого маркетинга с учетом потребностей и возможностей Вашей компании
- ✓ Аудит готовых проектов прямого маркетинга, повышение их эффективности
- ✓ Обучение команды созданию и ведению проектов прямого маркетинга
- ✓ Обучение телесейлов с последующим развитием навыков продаж
- ✓ Ведение проектов на аутсорсинге