



Объять необъятное: как стать
управляющим своим КЦ-«хозяйством?»
Построение системы управления
продажами в КЦ

Галина Хаустова, Апекс Берг. Бизнес-тренер

Что такое Контактный Центр?

Это скоординированная система, которая объединяет в одно целое процессы и ресурсы для того, чтобы обеспечить **эффективное** взаимодействие между компанией и её клиентами по различным каналам доступа.

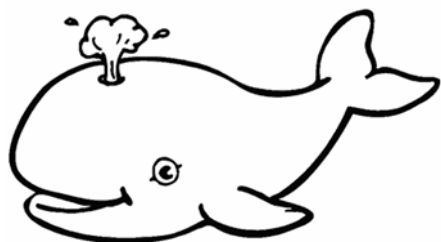
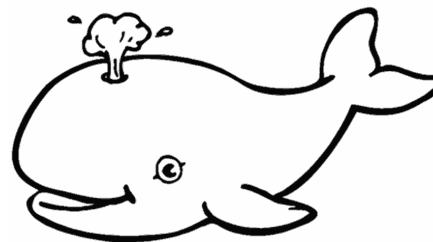
Что значит **эффективное** взаимодействие?

Области управления в продажах

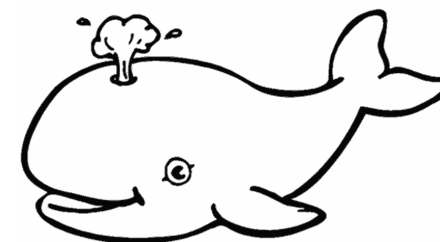


Три кита в продажах: продукт, клиент, сотрудник.

Каков Ваш продукт?



Кто Ваш клиент?



Кто Ваш сотрудник?

Почему клиент покупает именно у вас?

- Ваши сотрудники знают ключевые преимущества вашего продукта/компании?
- Какая польза людям от того, что вы есть?
- Как ваши сотрудники понимают эту пользу?



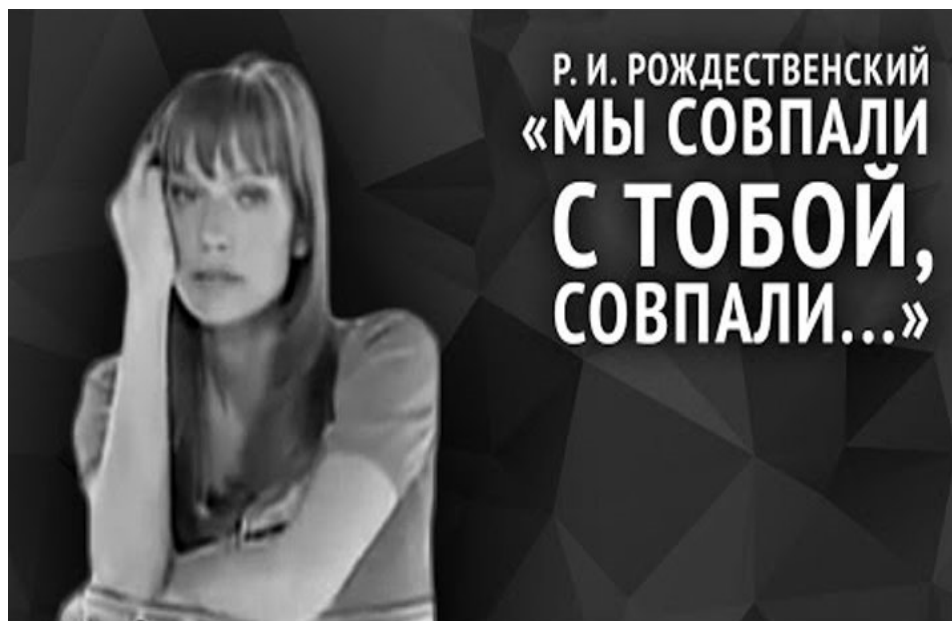
Критерии выбора

Требования компании	Что хочет клиент?
■ Количество звонков ■ Стандарты ■ Регламенты ■ Время разговора ■ Вежливость	■ Результат (не впустую потраченное время) ■ Удовольствие ■ Польза от звонка ■ Удовлетворение от разговора

Нужны ли такие критерии вашему клиенту?

Как соответствовать ценностям клиента?

Ну как Клиенту без любви прожить?



Что хочет потенциальный клиент?

«Зачем мне ЭТО СЕЙЧАС?» Положительные эмоции

"У вас не будет второго шанса, чтобы произвести первое впечатление."

Коко Шанель



1. «Зачем мне ЭТО нужно **ВООБЩЕ?** Полезность
2. Качество продукта/услуги

Как соответствовать ожиданиям клиента?

Звонок будет позитивно отличаться от других, если ваш клиент почувствует себя счастливым.

Что такое счастье для вашего клиента?

- Быть понятым
- Почувствовать свою значимость
- Почувствовать себя единственным и неповторимым
- Знать, что он любим

Что для оператора

ЗВОНОК,

какие мысли, эмоции с ним связаны, почему он

ВАЖЕН

для оператора?

Позиции общения с клиентом



Позиции общения

Взрослый

Родитель

Ребенок

Баланс между внутренним и внешним клиентом

Концепция:

- охватывающая все предприятие
- по отношению ко всем целевым группам
- а также наряду с клиентами - по отношению к сотрудникам (ключевое слово – внутренний клиент), стейкхолдерам.

Это значит: ориентированный на рынок образ мыслей и действий всех сотрудников

Что хотят наши клиенты?

Определение вашей деятельности с точки зрения клиента:

Как вы определяете свой бизнес?

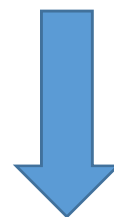
Какие цели вы преследуете?

Ваше определение с точки зрения клиента!

«Что мне с этого?»

- Сосредоточьтесь на основных потребностях своих клиентов, которые Вы хотите удовлетворить.
- Дайте определение своему бизнесу, не называя того, что Вы продаете!

Почему оно так важно? Оно заставляет нас четко понимать, что мы делаем **с точки зрения клиентов**.



Это значит, мы меняем перспективу

Управление продажами

- Продажи как образ мышления
- «Культ личности» оператора: от управления разговором к управлению своей жизнью
- Грамотный сценарий. Управление продажами через сценарий (в какие моменты нужно брать инициативу в свои руки?)
- Управление голосом
- Точка отсчета - «правильные» сотрудники
- Мотивация, которая влияет на продажи
- Планы по продажам
- Операционное обучение и наставничество продавцов



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

Апекс Берг
Контакт-Центр Консалтинг

+7 495 22-911-82
www.apexberg.ru