

ТЕЛЕМАРКЕТИНГ УМЕР. ДА ЗДРАВСТВУЕТ...?

Ирина Величко,
Консультант по управлению КЦ



«Продажи – это ужас!» (с)

Телемаркетинг всегда вызывает много споров:

1. Неэтичная/раздражающая манера ведения бизнеса
2. Применяемые способы давления, включая психологические
3. Звонки в любое время дня, обычно во время обеда или вечером
4. Неадекватная частота звонков



При этом:

- Технология продаж развилась, но сегодня мы видим только новые версии и улучшенные функциональные возможности, а не новаторские продажи 20 лет назад.
- По мере того, как увеличивается число каналов связи с клиентами, становится все труднее добиться успеха при телепродажах. В 1998г конверсия достигала 19%, сейчас-максимум 5%.



Хорошо ли мы понимаем эффективность?

- Сделали обзвон. Из БД дозвонились до 60%, из них купило 10%. Куда делись 90% из 60%?
- Стандартно пошли в обзвон на следующий раз, не глядя на то, что они ответили при обзвоне?



Gen C – НОВЫЙ ВЫЗОВ



Gen C возвращает чувство собственного достоинства во время социального взаимодействия.

Они лайкают, комментируют, ретвиттят и т.п.

88% Gen C имеют профили в соц.сетях, а 65% обновляет их ежедневно.



Gen C ≠ Millennials

- Gen C – новая сила в культуре и бизнесе.
- 65% Gen C моложе 35 лет, но оно охватывает все поколения, способные с помощью технологий искать всю необходимую информацию на любых платформах и экранах, где, когда и как им удобно.



My life is more important than your company's processes...

Культурные люди
не посылают, они
говорят: "я вижу,
Вы далеко пойдёте"



Atkritka.com



Телемаркетинг все?

- Запрет прямого телемаркетинга уже в 28 штатах США
- Список государственных и федеральных законов и правил, которые ограничивают телемаркетинг, продолжает расти с США и ЕС
- Выполнение всех требований безопасности и ограничений увеличивает стоимость исходящего обзвона
- Возникновение ISO 18295
- И



Quo Vadis?



- Холодные звонки умирают из-за законодательства и автоматических фильтров.
- Электронная почта и текстовые сообщения прекращают прямую почтовую рассылку.
- От продаж в телефоне перешли к продажам в других каналах так тихо, что клиент этого не заметил. Сейчас с клиентом общаются там, где ему удобно.

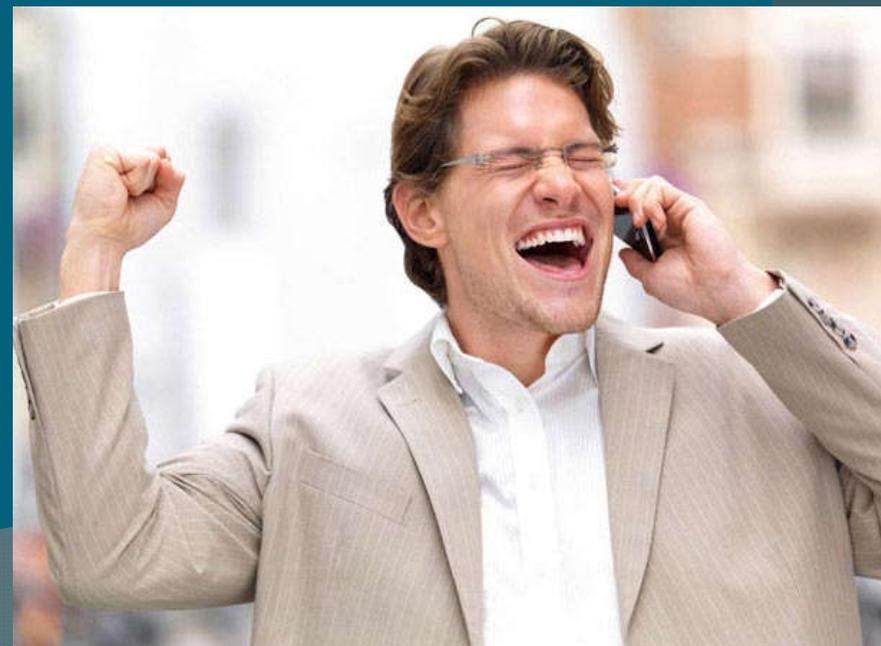


Учимся упреждать и предвидеть

- Проактивные тексты и электронные письма сокращают количество входящих звонков и повышают возможности дозвона, влияя на лояльность клиентов.
- Текстовые сообщения-напоминания со ссылкой для получения телефонного звонка значительно повышают лояльность клиентов при появлении новых продуктов/услуг, изменении времени встречи и т.п.
- Если клиент на Facebook «любит» изображение продукта, которого нет в наличии, бренд может позвонить этому клиенту, чтобы он или она знали, что он вернулся на склад.
- Напоминания и другая полезная информация о продуктах или услугах стали краеугольным камнем в новом мире телемаркетинга и особенно полезны при реализации в рамках стратегии омниканальности.



Когда бренды предлагают целенаправленные коммуникации, они могут удовлетворить все возрастающие ожидания клиентов, превратив их контактные центры в упреждающие каналы исходящего телемаркетинга.



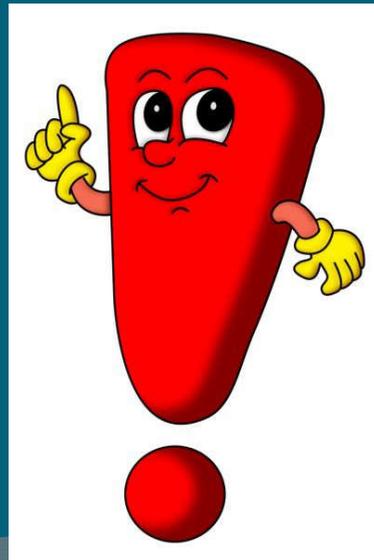
Тренды роботизации

- Чат-боты пока не имеют самостоятельного интеллекта, поэтому не могут адекватно отвечать на сложные вопросы.
- Развивайте системы самообслуживания – дайте человеку купить самостоятельно.



Если Вы все же работаете с телемаркетингом, помните:

- Речь идет не только о B2B или B2C, и речь идет не только о содержании.
- Сегодня речь идет о H2H (от человека к человеку), и речь идет о разговоре.

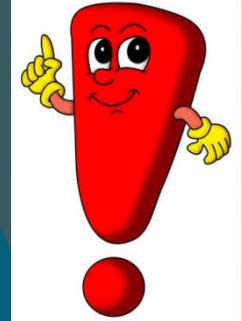


Как правильно продавать?

- 1. Излучайте уверенность
- 2. Будьте естественны
- 3. Учитесь слушать
- 4. Не перебивайте и не старайтесь закончить фразу за клиента
- 5. Найдите для себя интерес в продаже



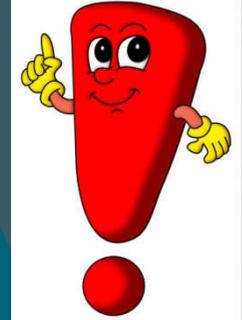
Несколько рекомендаций



- ① 1. Телефонный звонок должен иметь план (не скрипт, а план!).
- ① 2. Старайтесь задавать меньше вопросов с правом выбора – они увеличивают продолжительность разговора.
- ① 3. Дайте время оператору подготовиться к звонку, это повысит конверсию.
- ① 4. Позвольте своим продажникам, если это возможно, часть времени работать дома.



Несколько рекомендаций

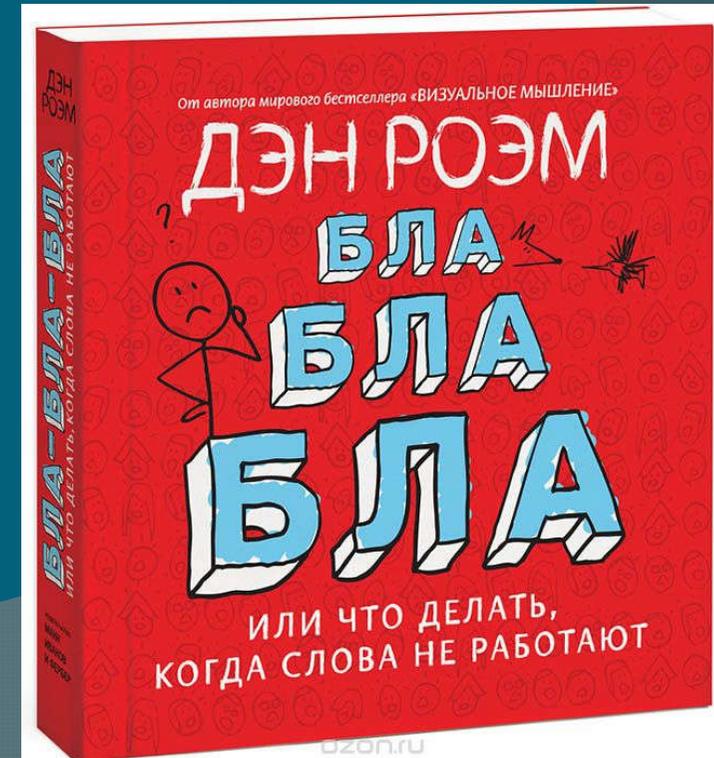


- ⦿ 5. Развивайте эмпатию ваших операторов.
- ⦿ 6. Попросите команду Telesales поделиться своими советами.
- ⦿ 7. Дайте людям возможность передвигаться во время работы и звучать энергично.
- ⦿ 8. Включите в мотивационную систему возможность оператору влиять на свое расписание.



К вопросу о мотивации

- Увеличение базовой ставки
- Групповой бонус
- Качественный персонал дорожке



Google рекомендует:

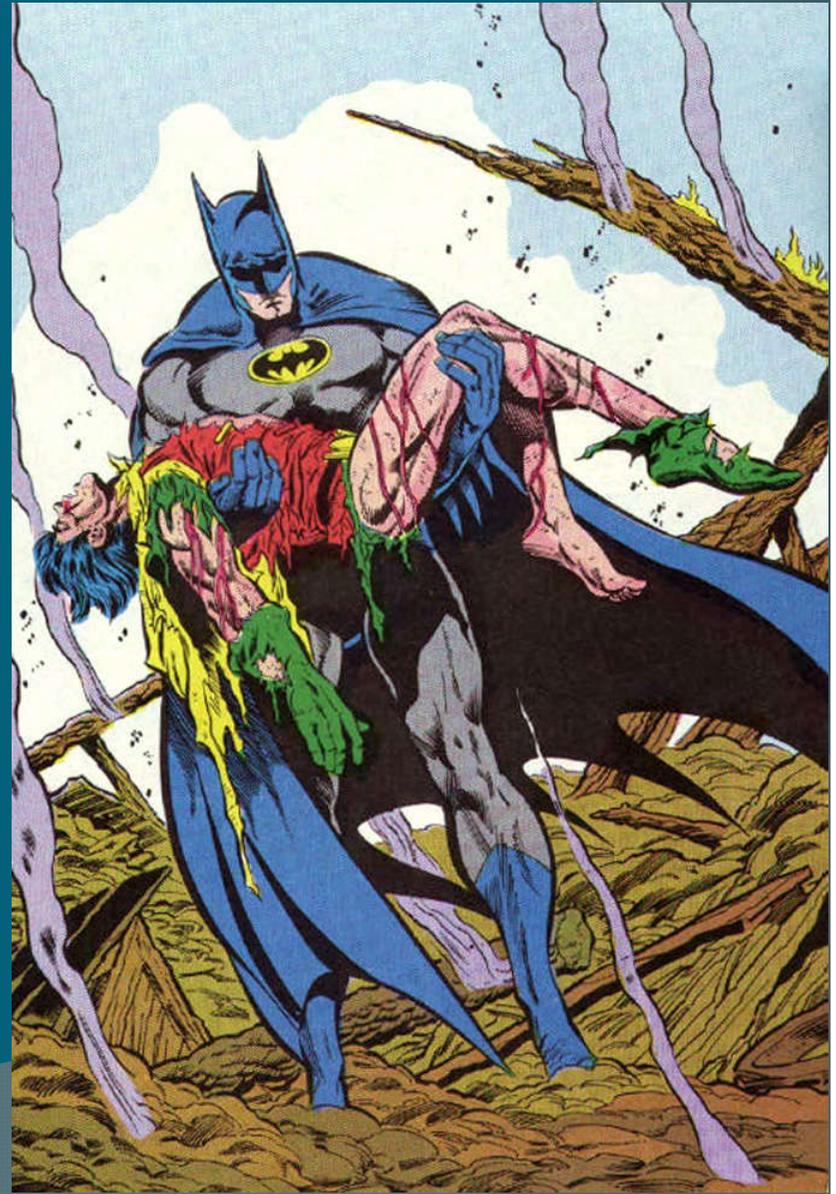
Google в течении двух лет изучал 180 команд и обнаружил пять общих характеристик у наиболее успешных из них:

- 1) Менеджеры помогают членам своих команд выполнять свои обязательства;
- 2) В команде должно быть четкое разделение ролей и индивидуальных целей;
- 3) Менеджеры должны постоянно напоминать команде, почему их работа важна;
- 4) Менеджеры не только говорят команде, почему их работа важна, но и заверяют ее в том, что способ, которым она работает над проектом, является наилучшим;
- 5) менеджеры создают безопасную психологическую зону внутри команды, где все идеи приветствуются и рассматриваются.



The multi-colored Google logo is positioned in the bottom right corner of the slide.

*В БИЗНЕСЕ ОСТАНУТСЯ
ТЕ,
КТО УМЕЕТ СОЗДАВАТЬ
ОТНОШЕНИЯ И
ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ
СО
СВОИМИ КЛИЕНТАМИ!*



Спасибо! Ваши вопросы?

Ирина Величко,

КЦ консультант

+38 050 550 11 69

+ 38 067 440 69 91

ive@ivelychko.com.ua

<http://ivelychko.com.ua>

