

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

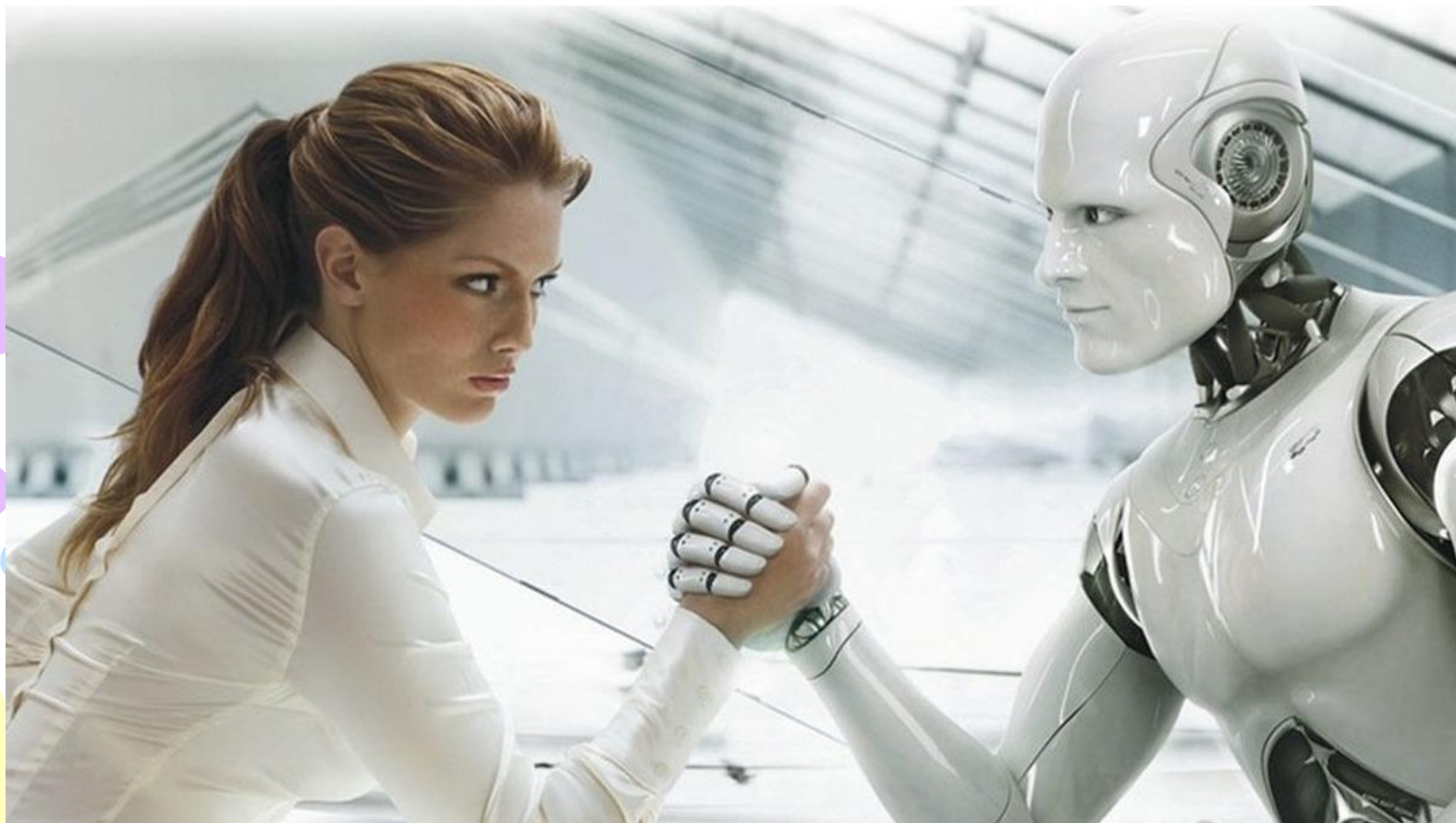




Докажи, что ты не
робот: стоит ли бояться
«нашествия машин»?

МИНСК 2018 г.

КТО КОГО?



ТРИ ПРИЧИНЫ ПРИХОДА РОБОТОВ В КЦ

- ✚ Оптимизация в действии
- ✚ Дань моде
- ✚ Отсутствие ярких показателей у «живых» операторов



Требования компании

- + Количество звонков
- + Стандарты
- + Регламенты
- + Время разговора
- + Вежливость



**Сегодня уже
по силам
роботу!**

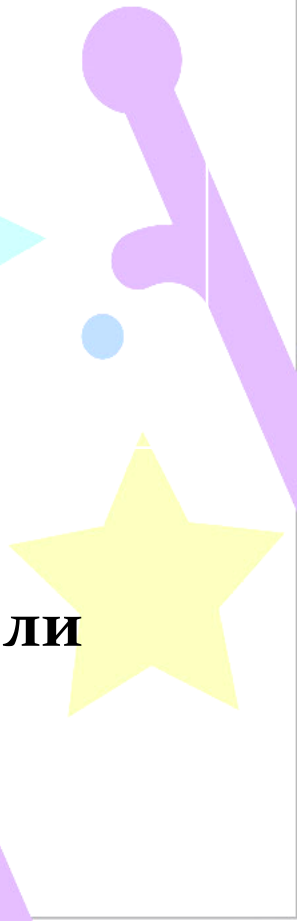


Что хочет клиент?

- + Результат (не впустую потраченное время)
- + Удовольствие
- + Польза
- + Удовлетворение от разговора



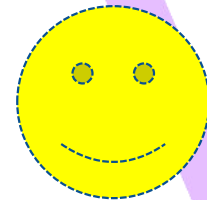
**Справится ли
робот?**



НЕУСПЕШНОСТЬ ОПЕРАТОРОВ...



ОМАР ХАЙЯМ
(ок. 1048 - ок. 1122)
**ЯЗЫК У ЧЕЛОВЕКА МАЛ,
А СКОЛЬКО ЖИЗНЕЙ ОН
СЛОМАЛ.**
Омар Хайям

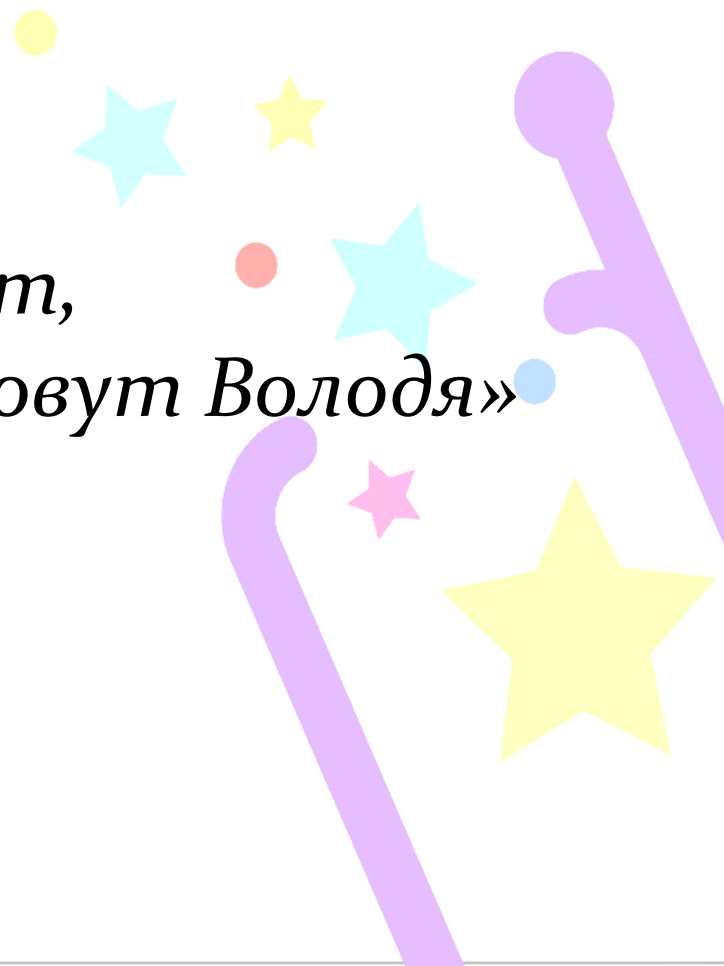


АХ, ЭТА МОДА!

VIP-клиенту позвонил....

робот:

*«Привет,
меня зовут Володя»*



ЧТО НА ЧАШЕ ВЕСОВ?

Мода? или Клиент?



МЕСТО РОБОТА В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ

Плюсы

- Опросы – эффективность более 30%
- Геолокация



- **Экономия рабочего времени**
- **Конкретная информация**
- **Отсутствие у Клиента повода на эмоциональное давление**

Минусы

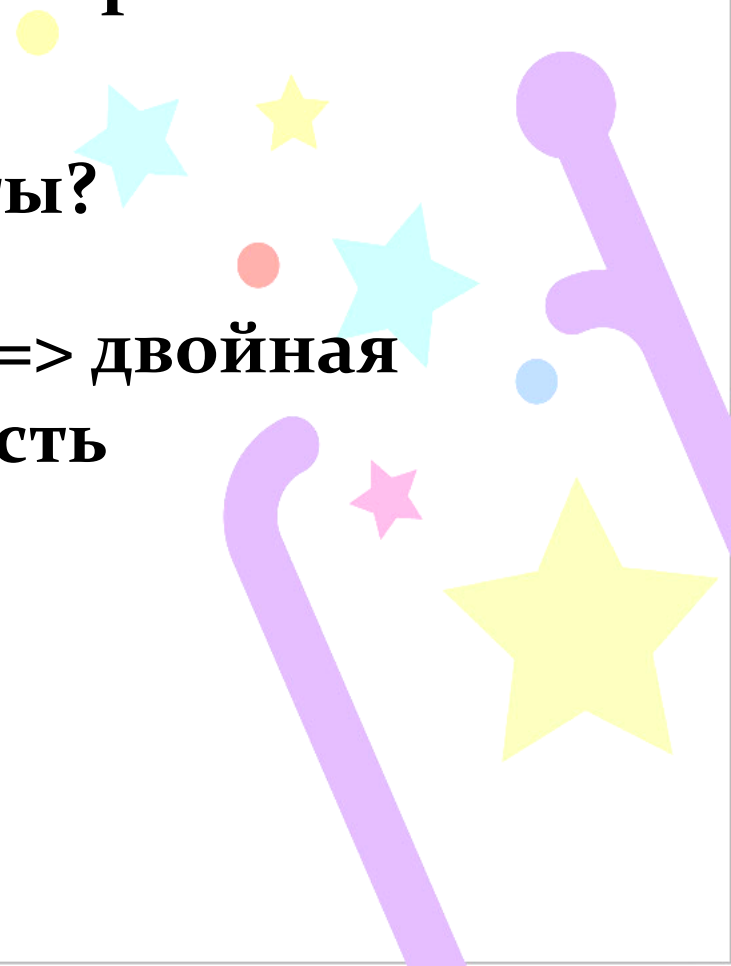
- Отсутствие индивидуального подхода
- Готовая запись, нет возможности моментально поправить
- Потеря VIP-клиента (оскорбительно для статуса Клиента)
- Отсутствие присоединения к Клиенту
- Повод положить трубку
- Ложная экономия (все равно работает «живой» сотрудник)

КТО НАУЧИТ РОБОТА?

Наставники и тренеры?

Программисты?

**Нет права на ошибку => двойная
ответственность**



КАК НЕ ПОВТОРИТЬ ОШИБКИ?

Наставники и тренеры воспитывают операторов, которых вы меняете на роботов по причине их нерезультативности

Где логика?



ЧТО МЕНЯТЬ?

✚ Систему обучения?

✚ Наставников?

✚ Сотрудников?



ЧТО ДЕЛАТЬ?

- ✚ Каждый Клиент – новый диалог
- ✚ Невозможно заранее знать, что скажет Клиент
- ✚ Каждый Клиент – это творчество, поиск индивидуальных решений

**Стандарты едины – подход всегда
индивидуален**

РИСКИ В «ПРОФЕССИИ» РОБОТА

- ✚ Клиент имеет право выйти в любой момент из контакта
- ✚ Слова с неоднозначным смыслом
- ✚ Лаконичность текста

«ЧЕЛОВЕЧНЫЙ» РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ!

Говорить с Клиентом о Нём

Поднимать статус Клиента:

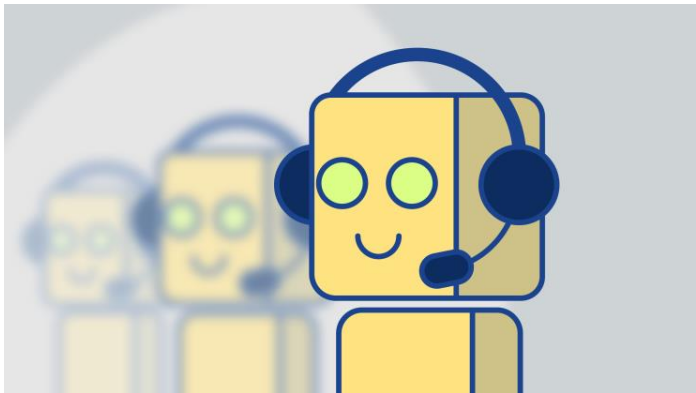
✚ «Спасибо»

✚ Слова поддержки и одобрения, комплименты

✚ Ценность Клиента для вас при каждом
контакте с ним

«ЧЕЛОВЕЧНЫЙ» РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ!

- ✚ *Польза (результат для Клиента)*
 - ✚ *Удобство (просто и легко)*
 - ✚ *Вежливость = ценность Клиента*
- 
- A decorative graphic on the right side of the slide. It features several stars in yellow, light blue, and pink. A thick, wavy purple line starts from the bottom right and curves upwards towards the center. There are also small colored circles in yellow, light blue, and pink scattered around the stars.

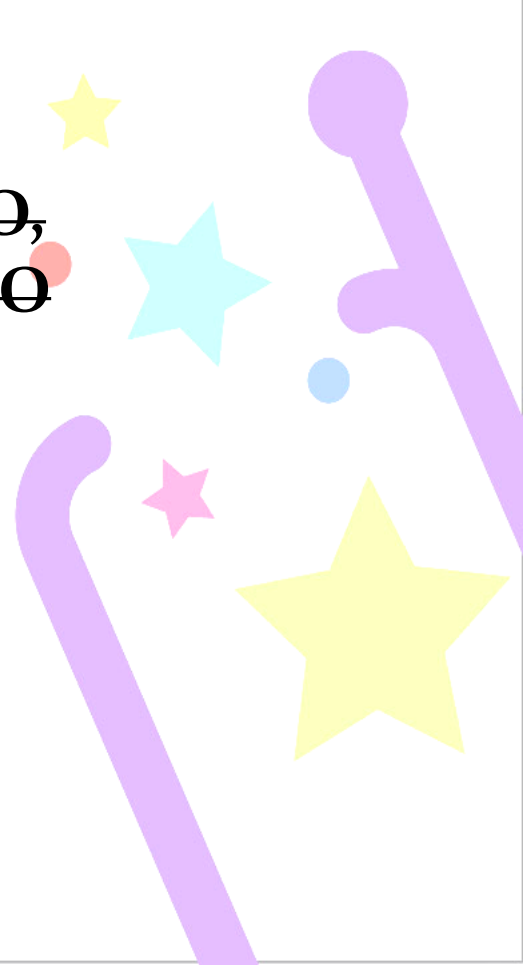


ПОДСКАЗКИ РОБОТУ

~~НО, НЕТ, НЕ~~
~~ВЫ МОЖЕТЕ, ДОЛЖНЫ,~~
~~МНЕ (ВАМ) НАДО/НУЖНО,~~
~~ТРЕБУЕТСЯ, НЕОБХОДИМО~~

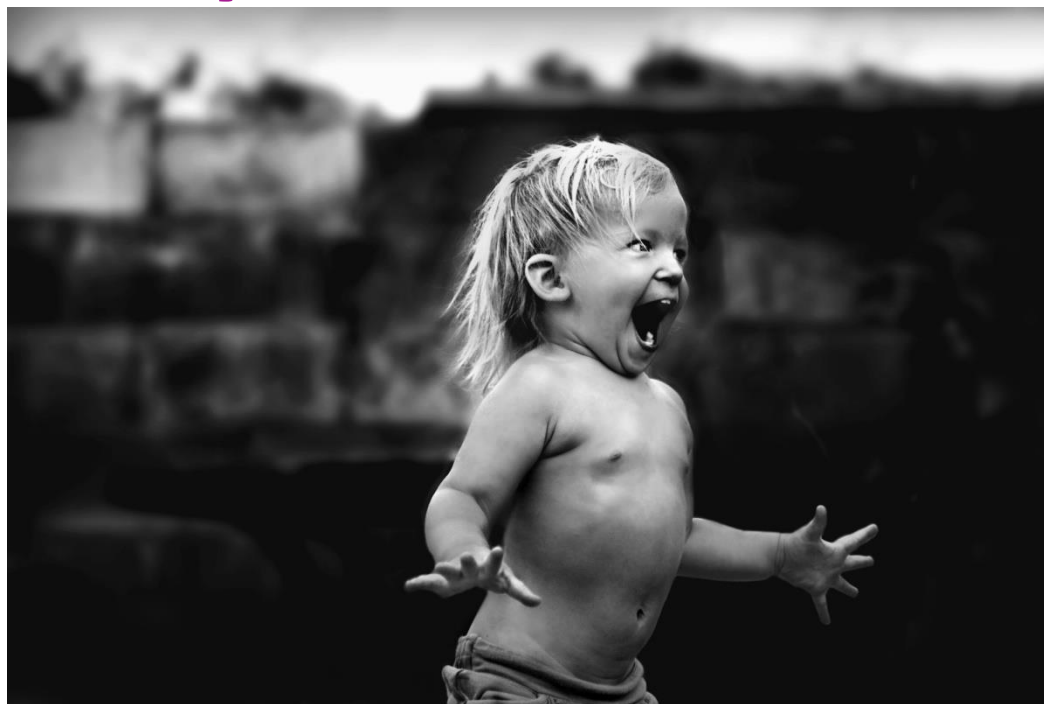


Глаголы действия
Просьба



БЫТЬ ПОХОЖИМ НА ЧЕЛОВЕКА

Люди «покупают» эмоции!



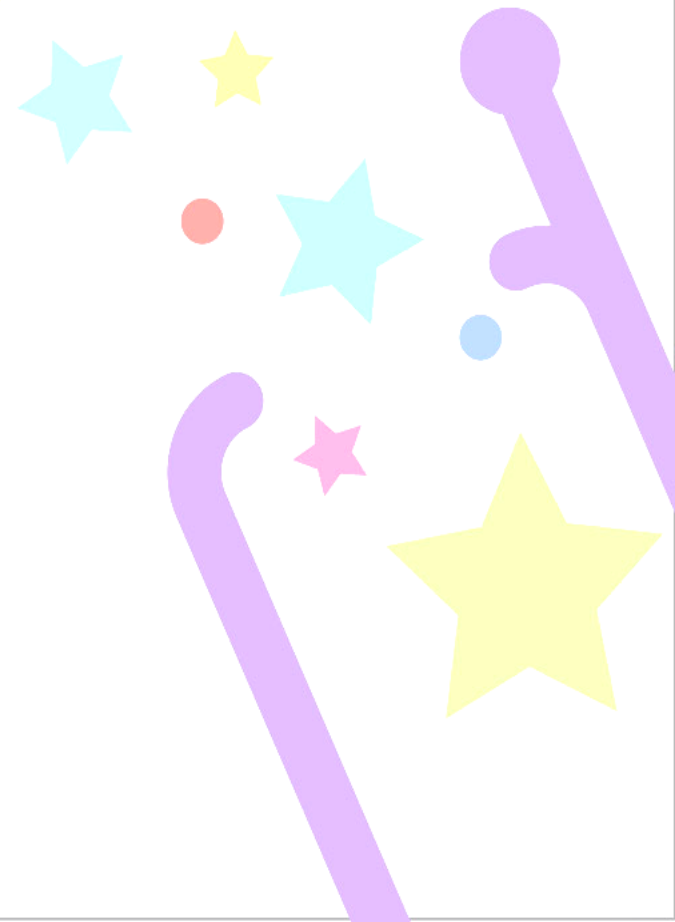
Глаголы эмоций:

*Вы любите, хотите, чувствуете;
Вам нравится*



БЫТЬ ПОНЯТНЫМ

Настоящее => лучше Прошедшее время

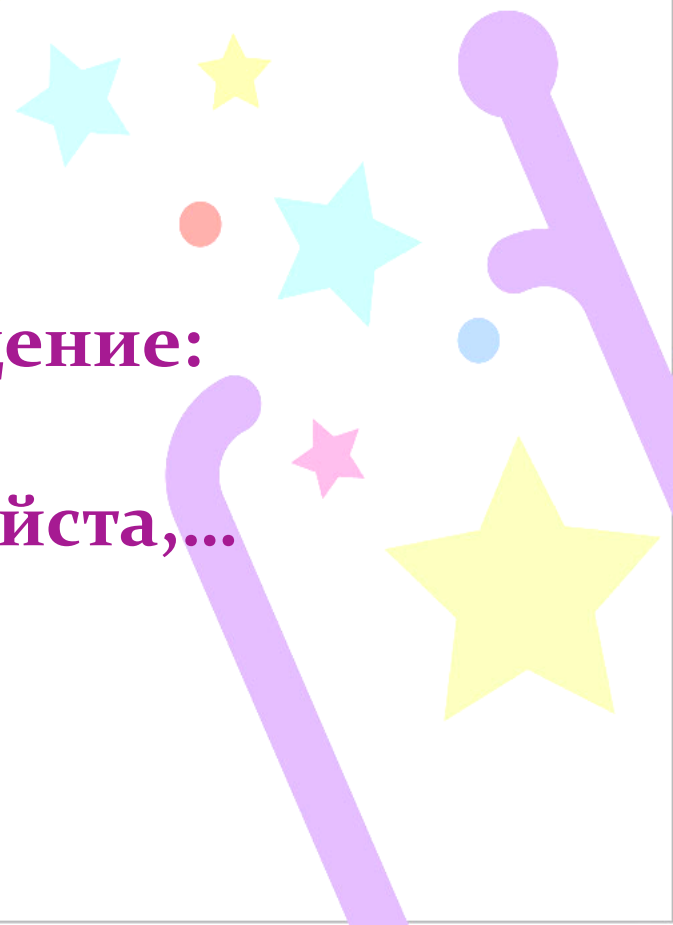


ЧТО ГОВОРИТЬ РОБОТУ?

~~СПАСИБО ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННУЮ
ИНФОРМАЦИЮ
ОЖИДАЙТЕ~~ ●



**человеческое общение:
Спасибо Вам!
Подождите, пожалуйста,...**



ФОКУС НА КЛИЕНТА

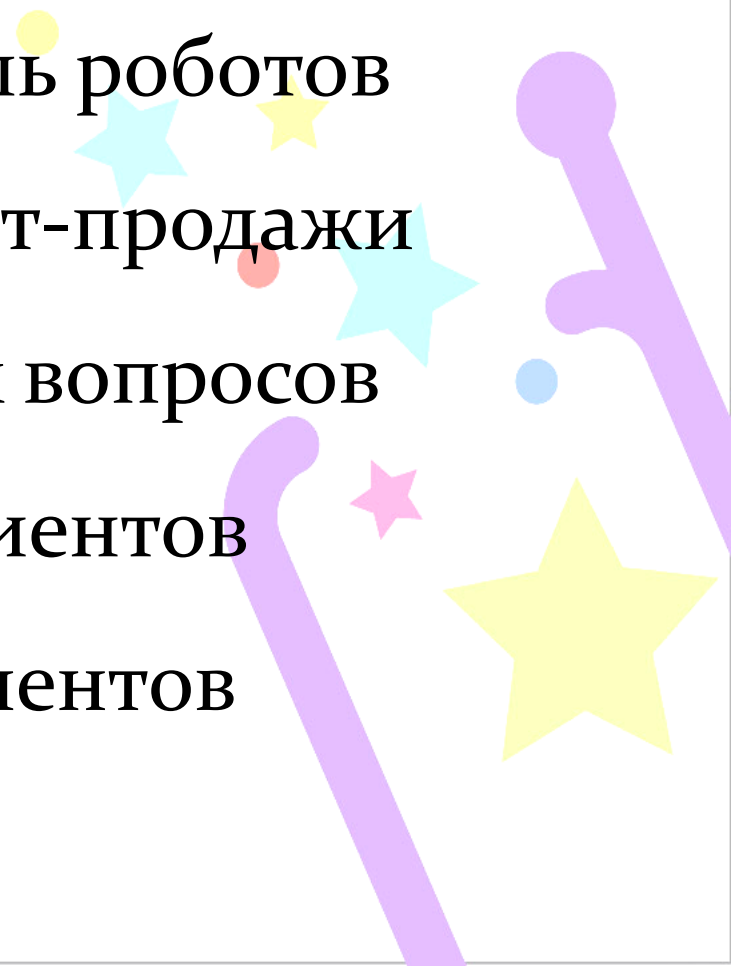
Я вам предлагаю
Я расскажу
Я хотел сказать
У нас есть
Я ...
Данная карта

ГДЕ ЗДЕСЬ КЛИЕНТ?

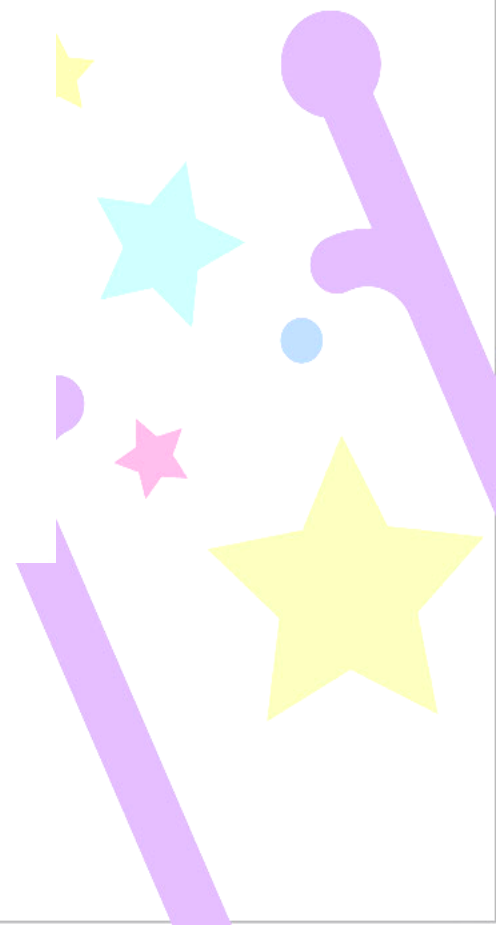
Вы ...
Вы получаете
Вы имеете
У Вас есть...
Вы
Ваша карта



ВСЁ ОСТАЕТСЯ ЧЕЛОВЕКУ...

- Сотворение роботов
 - Обучение и контроль роботов
 - Продажи услуг/смарт-продажи
 - Решение сервисных вопросов
 - Ведение VIP-Клиентов
 - Сохранение Клиентов
- 
- A decorative graphic on the right side of the slide. It features several stars in yellow, light blue, and pink. A thick, wavy purple line starts from the bottom right and extends upwards. There are also small circles in yellow, light blue, and pink scattered around the stars.

ДА ЗДРАВСТВУЕТ ЧЕЛОВЕК!



АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

*Благодарим за внимание
Рады сотрудничать с вами!*

Галина Хаустова
Россия, Москва
+7 916 432 98 74
ghaustova@gmail.com

Николай Атрахович
Беларусь, Минск
+375 29 684 82 05
mikalai.a@mail.ru