



Люблю болтунов!

Особенности метрик и работы с персоналом в активных продажах

Вита Япиня

Председатель правления

Центра контактов RITONE

www.ritone.lv

info@ritone.lv

Т. +371 67716888, МТ. +371 20015865

Познакомимся?



Волшебное число, ведущее к мастерству

Волшебное число



- 10 000 часов
- Если работать без перерыва - 5 лет
- Если быть реалистами - 7 лет

Мастер!



Что такое продажи?

Что такое продажи?



Продажа - это процесс общения с клиентом в поиске и принятии взаимовыгодного решения

Разве это все?

Красные носки в белую полоску



Примеры продаж

Знакомы с ЭТИМ продуктом?



Что общего?



Показатели эффективности продаж - B2B



- Поддержка и увеличение ассортимента
- Минимальная сумма заказа
- Эффективность обработки списка клиентов
- Продажа новых продуктов

Показатели эффективности продаж - B2C



Показатели эффективности продаж - B2C



- Количество проданных продуктов
- Интенсивность продаж - s/h
- Эффективность рабочего времени
- Количество звонков
- Эффективность продаж - продажи vs возвраты

Кто лучший продавец?
IQ или EQ?

Высокий EQ



- Богатый эмоциональный словарь — способность понимать оттенки переживаний
- Живой интерес к людям, любопытство и эмпатия
- Желание делиться с людьми новыми знаниями, эмоциями
- Желание и умение общаться!

Спасибо!
Вопросы?

***Компания RITONE- это
многофункциональный центр
контактов, специализирующийся в
сфере клиентского обслуживания***

Мы предлагаем полный спектр услуг Центра контактов, которые включают:

- Виртуальный секретарь
- Телемаркетинг и продажи по телефону
- Информационный телефон, горячая линия
- Справочная служба
- Техническая поддержка
- Служба приёма заказов
- Прием и обработка жалоб и предложений клиентов
- Поддержка чатов, обработка e-майлов
- Сервис напоминания
- Базы данных





Доверив нам заботу об организации процессов клиентского сервиса, Вы сможете увеличить удовлетворенность Ваших клиентов, предлагая им отличный сервис, привлечь новых клиентов, заработать на удаленных продажах, а также оптимизировать издержки Вашей компании

Центра контактов RITONE

www.ritone.lv

info@ritone.lv

T. +371 67716888, МТ. +371 20015865