

Максимизация конверсии в контакт-центре

СОДЕРЖАНИЕ

01

Введение

ЧАСТЬ

02

Главный драйвер роста

ЧАСТЬ

03

Качественный скрипт –
ОСНОВА

ЧАСТЬ

04

Эмоциональный интеллект

ЧАСТЬ

05

Мотивация и развитие

ЧАСТЬ

06

Достижение результата в
каждом звонке

ЧАСТЬ

07

Итоги и рекомендации

ЧАСТЬ

08

Обратная связь

ЧАСТЬ

The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large, stylized arrow pointing to the right and various lines and borders that create a sense of depth and movement.

ЧАСТЬ 01

Введение

Конверсия – ключевой показатель

Важность конверсии

Сохранение и увеличение конверсии напрямую влияет на прибыльность бизнеса.



Системная технологическая поддержка

Анализ звонков, быстрое включение и принятие решений для помощи в линии каждому оператору.



Вовлеченность операторов

Мотивированные и увлеченные операторы – залог высоких показателей конверсии.

Цели презентации

01

Раскрыть факторы успеха

Определение ключевых элементов, влияющих положительно на увеличение конверсии.

02

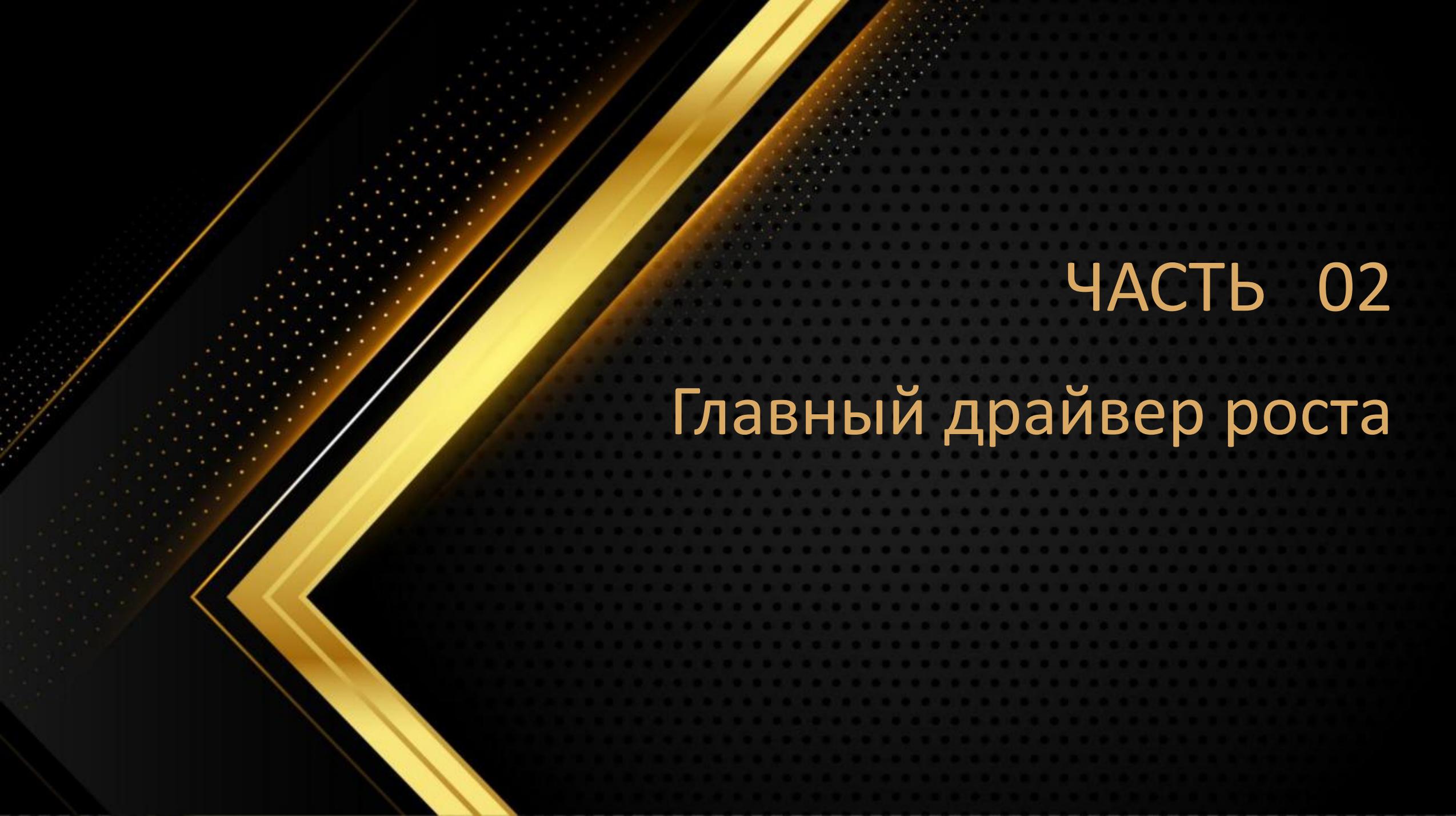
Поделиться проверенными стратегиями

Представление практических методов и подходов для улучшения конверсии.

03

Предложить инструменты для роста

Обзор инструментов и технологий, помогающих добиться роста конверсии.

The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large chevron-like shape and a diagonal line, creating a sense of depth and movement.

ЧАСТЬ 02

Главный драйвер роста

Три компонента успеха



Качественные скрипты

Четкая структура разговора, адаптированная к ведению клиента к записи - цели.



Эмоциональный интеллект

Распознавание чувств и настроения клиента и подстройка в разговоре.



Мотивация сотрудников

Система бонусов и руководство в работе, направленные на результат операторов.

Системная технологическая поддержка

01

Вспомогательный элемент

Все инструменты анализа служат для того, чтобы быстро понять, в какой процесс включиться.

02

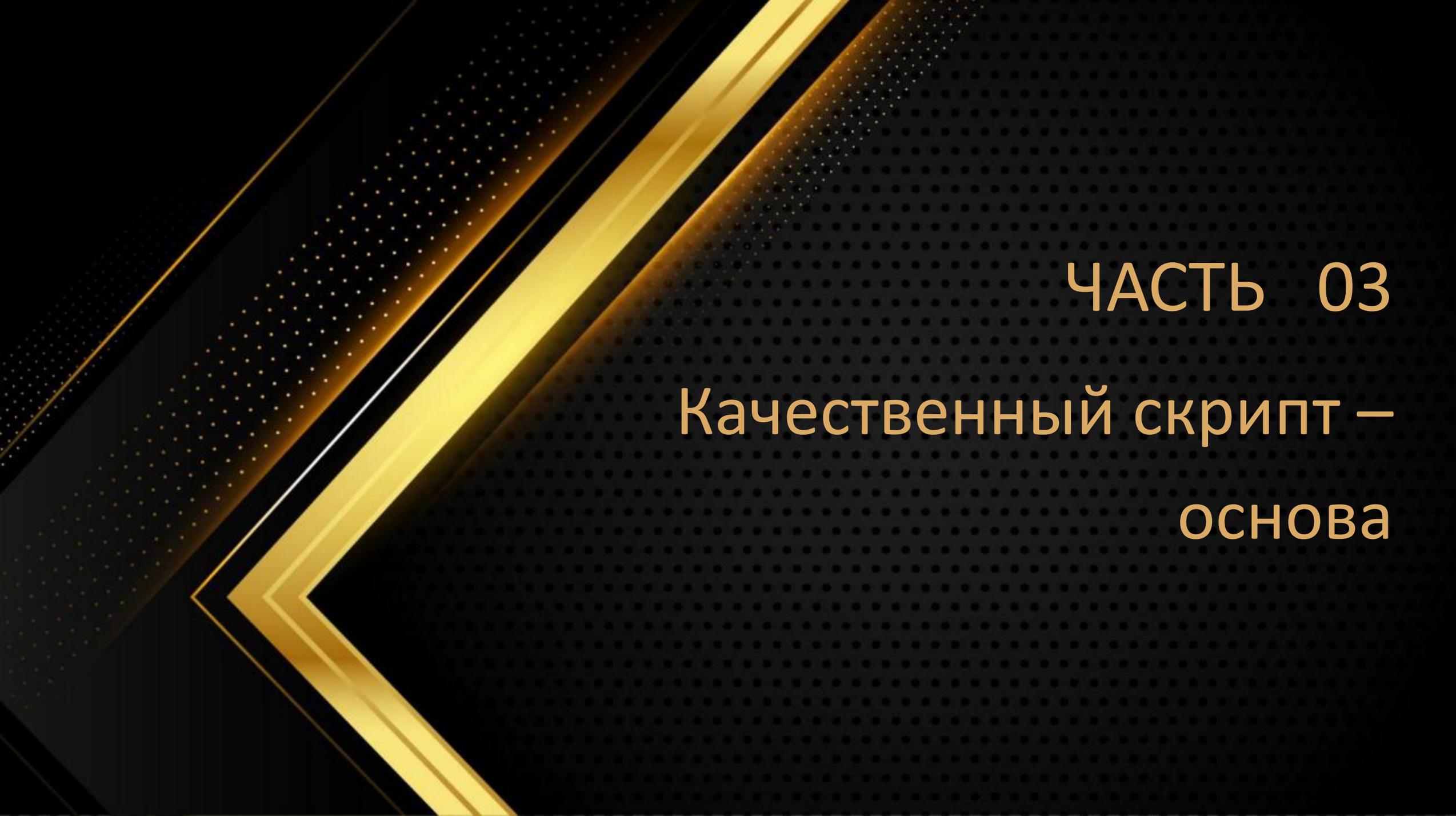
Выработка стратегии

Каждый сотрудник становится лидером, получая личное внимание от руководителя и достигая поставленных целей легко.

03

Комплексный и своевременный анализ

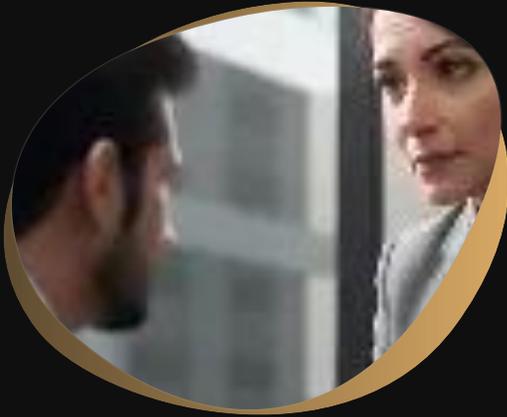
Подведение итогов и отчетность с учётом обратной связи от команды и каждого сотрудника отдельно.

The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large chevron pointing left and a smaller one pointing right, both with a metallic sheen and a slight glow. The overall aesthetic is modern and professional.

ЧАСТЬ 03

Качественный скрипт –
основа

Скрипт - инструмент управления разговором



Четкое построение диалога

Понятность и логичность скрипта для оператора и клиента. Следование алгоритму скрипта даёт повышение конверсии.



Адаптация под сегменты

Адаптация скрипта под конкретные сегменты клиентов, возражения и вопросы, которые задает клиент.



Регулярное обновление

Постоянный анализ, улучшение скрипта на основе данных позволяет оперативно реагировать на изменения и влиять на конверсию.

Кто ответственный за написание скриптов?

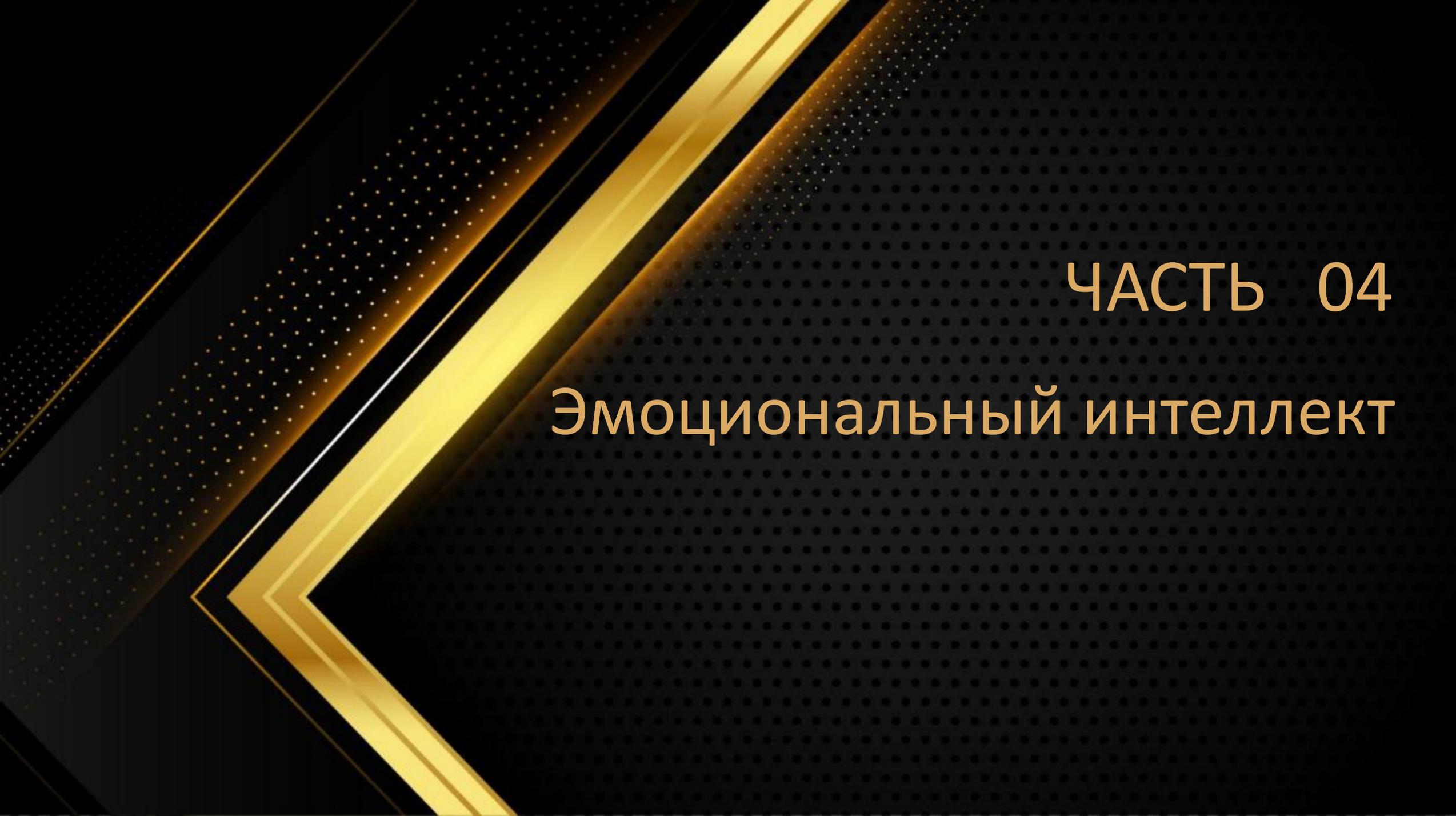
Как определить, что скрипт качественный?

Для различных запросов клиентов разные сценарии, чтобы предоставить лучший сервис.

Где взять данные, чтобы написать качественный конверсионный скрипт?

Гибкость в ведении диалога повышает доверие и лояльность клиента.



The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large chevron pointing left and a smaller one pointing right, both with a metallic sheen and a slight glow. The overall aesthetic is modern and high-tech.

ЧАСТЬ 04

Эмоциональный интеллект

Эмоциональный интеллект - умение слышать клиента

01

Определение эмоций клиента

Понимание настроения и потребностей клиента по его словам и голосу.

02

Эмпатия и сочувствие

Проявление понимания и сопереживания к проблемам клиента.

Подстройка общения

01

Тон и стиль

Изменение тона и стиля общения в зависимости от ситуации и клиента.

02

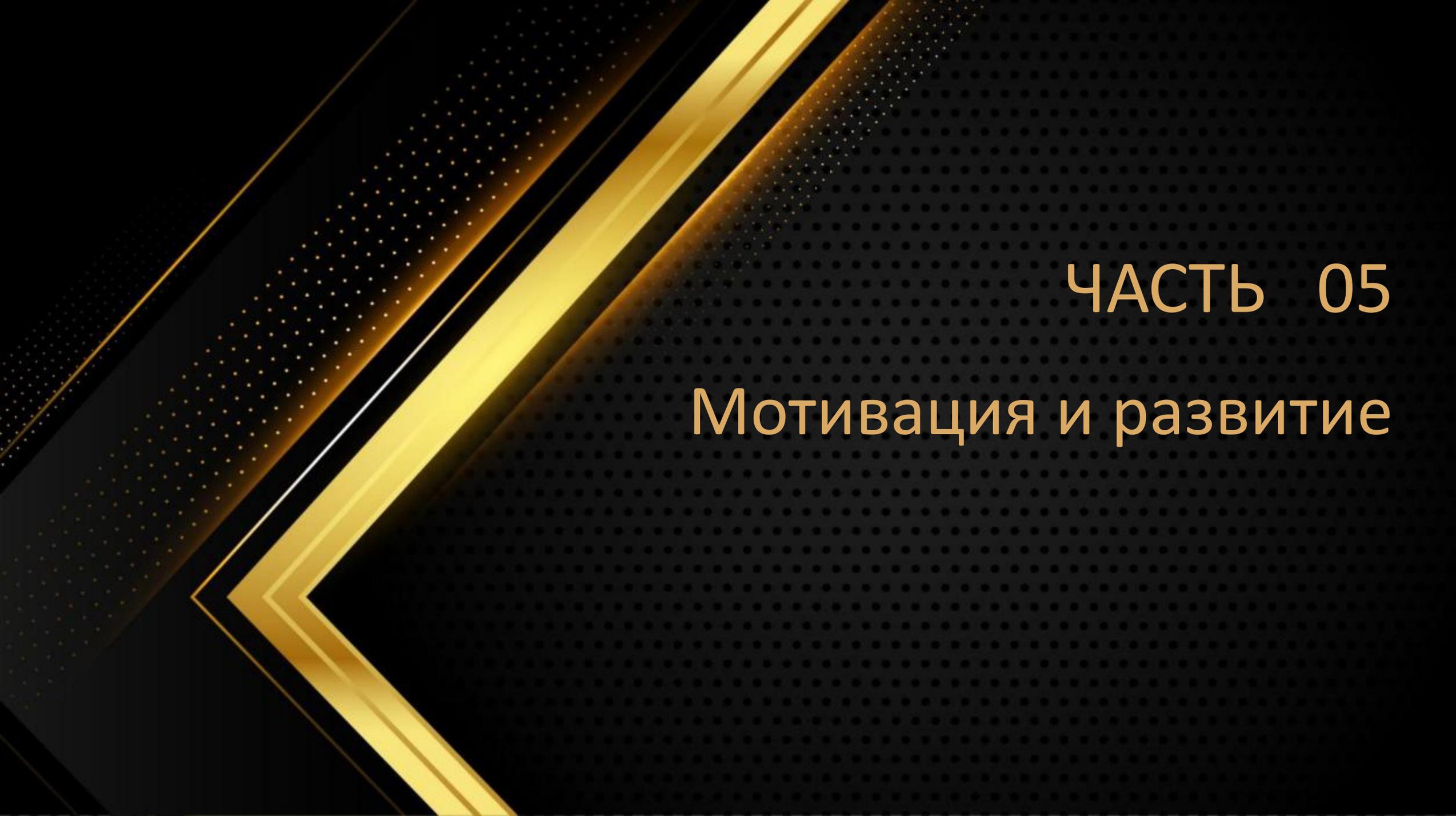
Установление контакта

Эмпатия и понимание способствуют возникновению контакта с клиентом.

03

Доверительные отношения

Эмоциональный контакт с клиентом повышает доверие и конверсию.

The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large chevron-like shape on the left and a diagonal line extending from the top left towards the center. The overall aesthetic is modern and high-tech.

ЧАСТЬ 05

Мотивация и развитие

Показатели качества



Ориентация на качество

Оценка работы операторов по качеству обслуживания, а не только по количеству звонков.

Система бонусов

Вознаграждение за высокие показатели качества и активную творческую позицию.

Наставничество и развитие качеств



Постоянное улучшение коммуникаций с клиентами

Развитие навыков, квалификации операторов через тренинги.



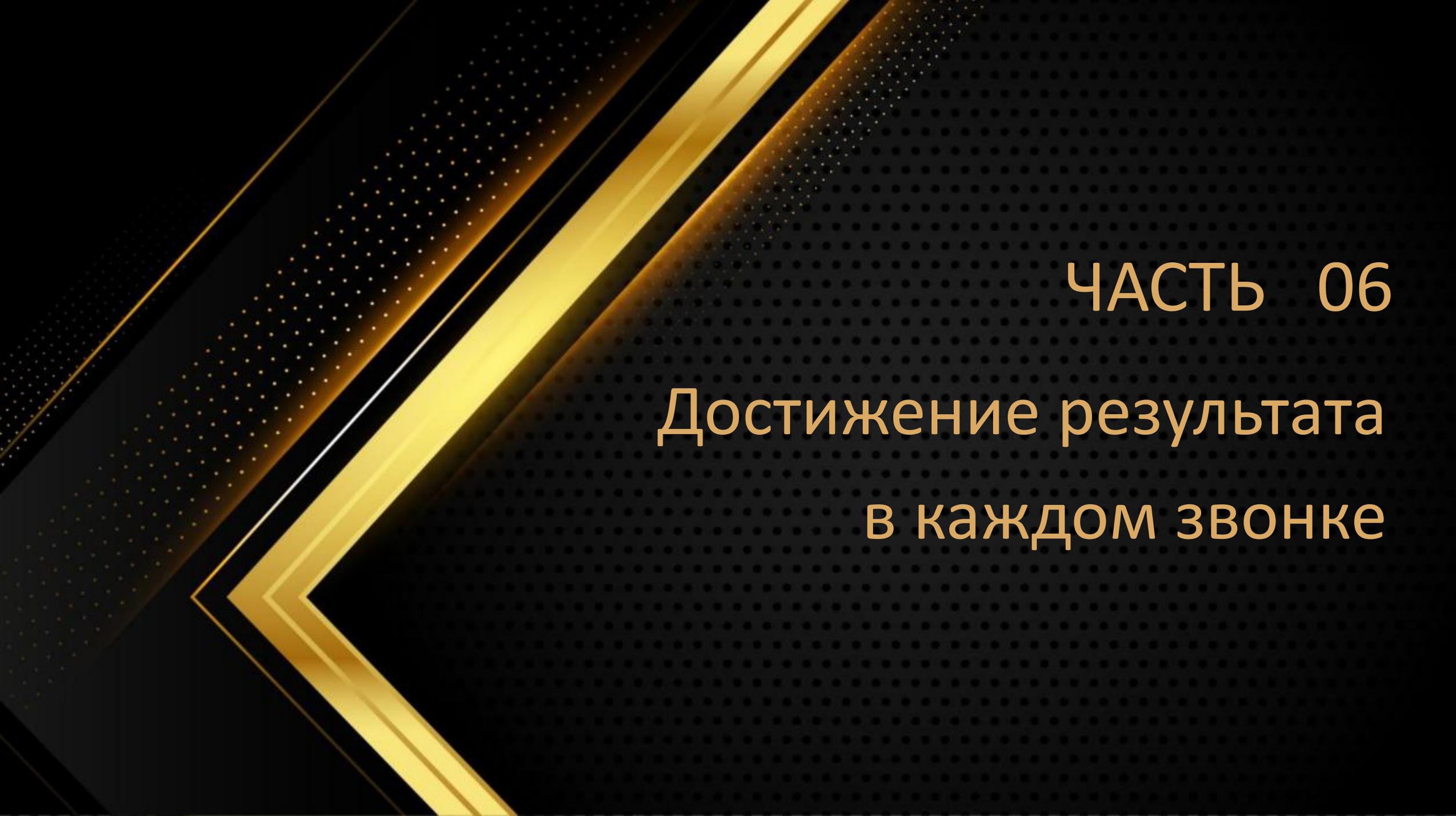
Поддержка роста

Поддержка, наставничество и личное участие руководителя в результатах каждого сотрудника.



Рост мотивации и удовлетворенности от работы

Связь между обучением и эффективностью работы и удовольствием от общения с клиентами.

The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large chevron pointing left and a smaller one pointing right, creating a sense of depth and movement.

ЧАСТЬ 06

Достижение результата
в каждом звонке

Перспективы роста

Кастомизация предложений под клиента.

Стратегический план, куда развивать сотрудников завтра.

Учет истории взаимодействий.

Мы понимаем продуктивность своей работы.
Анализируем обращения клиентов, чтобы заложить основу для дальнейшего обучения сотрудников.



Контроль показателей и поддержка в линии



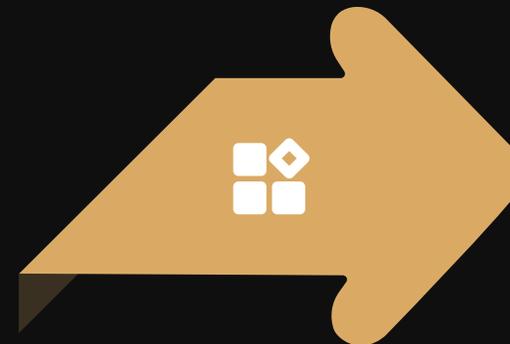
Культура личной ответственности

Не контроль, а передача ответственности за результат на оператора.



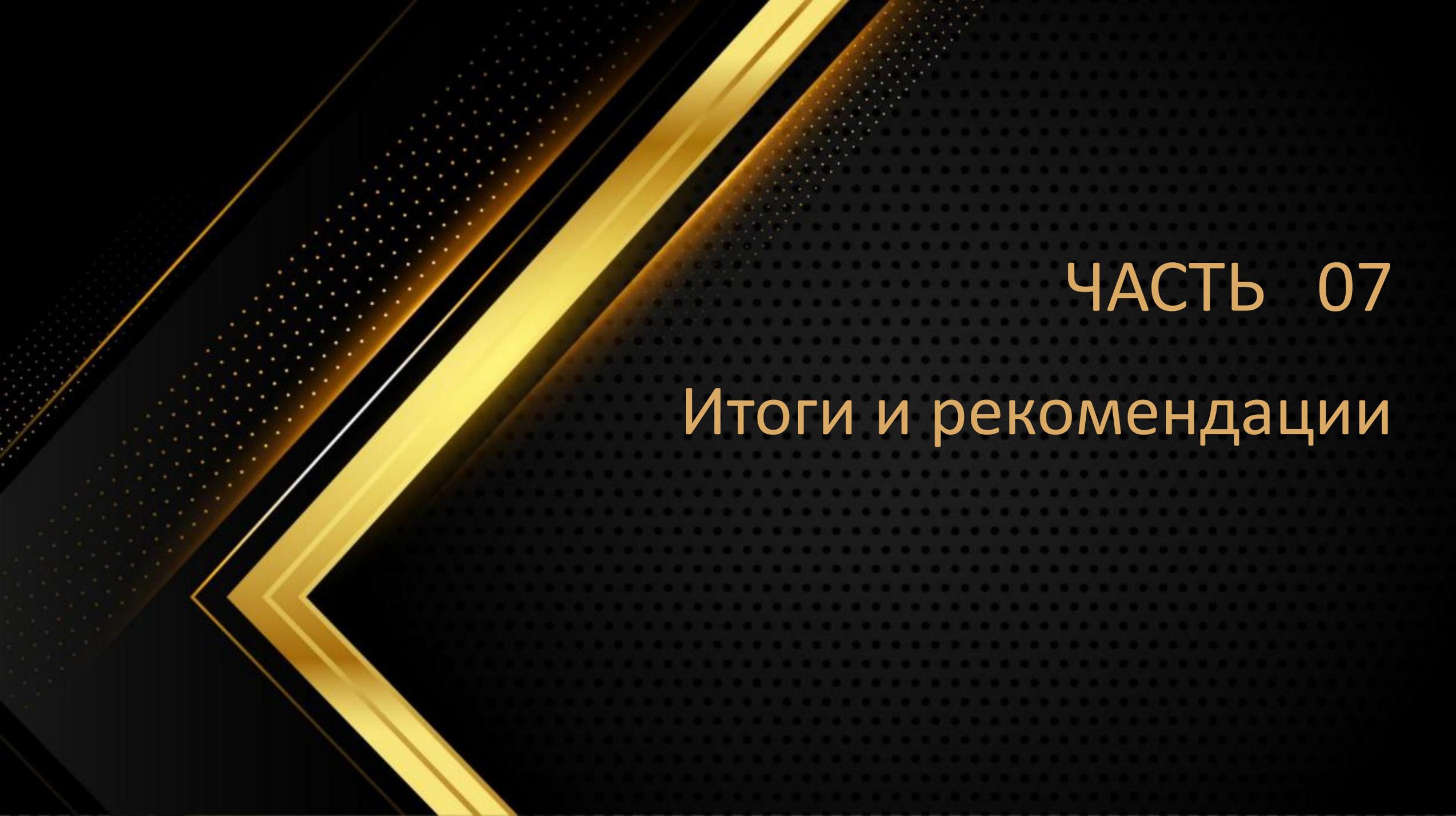
Технологии как помощь

Использование технологий для улучшения работы, своевременного включения и принятия оптимальных решений.



Решение ситуации клиента

Быстрое распознавание запроса и гибкая реакция.
Работа с клиентом, а не со скриптом.

The background features a dark, textured surface with a grid of small, light-colored dots. Overlaid on this are several bright, glowing gold geometric shapes, including a large chevron pointing left and a smaller one pointing right, both with a multi-layered, metallic appearance. The overall aesthetic is modern and high-tech.

ЧАСТЬ 07

Итоги и рекомендации

Системный подход

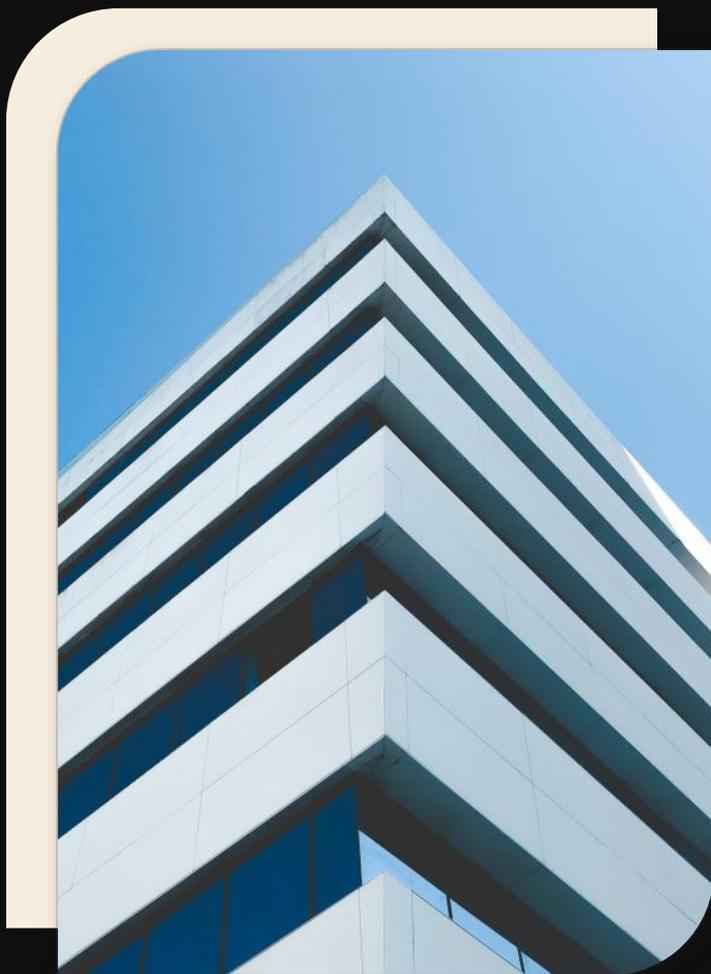
Ключ к успеху

Комплексный подход, включающий качественные скрипты, эмоциональный интеллект, мотивацию и технологии.

Непрерывное улучшение

Постоянный анализ, оптимизация и развитие стратегий.

Сохранение и рост конверсии



Навыки операторов

- 01 Инвестиции в обучение и развитие команды. Главный акцент - это люди.

Вовлеченность в миссию и личное внимание

- 02 Создание поддерживающей и вдохновляющей рабочей среды для роста каждого сотрудника.

Использование данных

- 03 Системный анализ информации для улучшения процессов и принятия решений на месте.

Спасибо за Ваше
в н и м а н и е !

● Панченко Ульяна Владимировна

● Дата: 28.10.2025

● Моб.: +79299456500

● Email: ul@2mg.ru