



CCWeek - 2026

Продажи под запретом: как вернуть доверие к исходящим коммуникациям

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://galina-khaustova.ru>

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж, 16 лет педагогического стажа
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards, 2019 г.
- Собственный КЦ
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»

Время для принятия решений

Меняется технологический уклад



Меняются производственные отношения



Кем управлять и от кого ждать прибыли?

Мы и наши сотрудники



Мы и наши клиенты



Защита телемаркетинга... перед кем?

- Даже в нерезультативном звонке клиент что-то сообщает сотруднику
- Анализ даёт жизнь продукту и развивает бизнес
- Искусственный интеллект имеет конкретную задачу
- Задача ИИ – скорость, обзвон максимального количества клиентов
- КЦ – кладезь знаний для бизнеса

Идите к руководству!

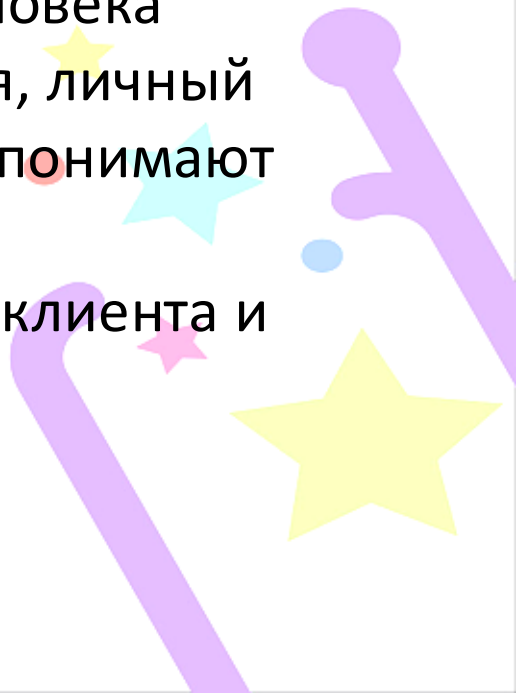


КЦ знает ВСЁ!



Что имеем не храним

- Недооценка эмоциональной составляющей: удобство и скорость важнее эмпатии человека
- Влияние на лояльность клиента: эмпатия, личный подход создают ощущение, что клиента понимают
- Чат-боты, ИИ – «холодный» сервис
- Отсутствие системной культуры слушать клиента и обрабатывать информацию
- «Верхи» не знают, что говорят клиенты



Ценность скрипта

- Регламент ведения диалога:
 - корпоративные традиции
 - ценность клиента
 - культура и этика общения
- Лицо компании
- Алгоритм для сотрудника:
 - **опорные фразы** для удержания контакта с клиентом в разных ситуациях
 - **ключевые словосочетания** для достижения цели звонка



Что раздражает клиентов?

- Механический голос
- Отсутствие эмоционального присоединения
- Общение в 3-ем лице
- Параллельный разговор: клиент о себе, оператор – про продукт
- Спор с клиентом
- Наставления, как клиенту жить
- Отсутствие ценности клиента – ни в одном слове диалога её нет
- Впустую потраченное время

Профессия оператора КЦ как вызов времени

- Цель работы с клиентской базой – вернуть, сохранить, развить **отношения**
- Ключевой **фактор**: личное **желание** оператора увлечь клиента

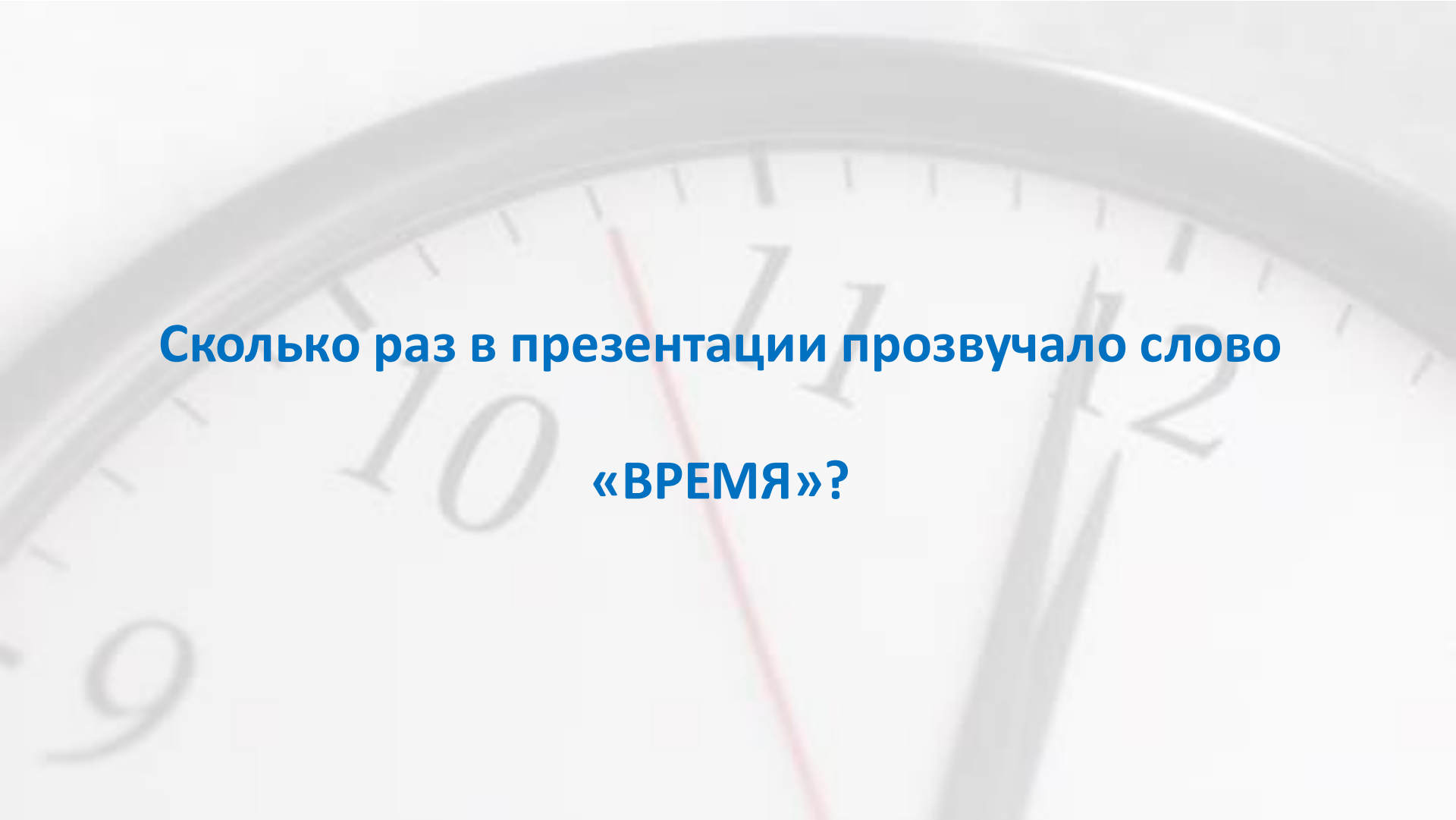


Профессиональный контроль человека – главное конкурентное преимущество

- Испытания для больших КЦ – контроль у ИИ
- Шанс для малых КЦ и отделов продаж: там, где руководитель рядом
- Время не ждёт: тот, кто в моменте принимает решение, тот опережает конкурентов

Условия: руководитель-профессионал

Время для индивидуального подхода к человеку



**Сколько раз в презентации прозвучало слово
«ВРЕМЯ»?**

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://galina-khaustova.ru>

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

