

Опыт реанимации «безнадёжных» проектов как система, повышающая результат



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»

Мы живём на инвестиции наших клиентов

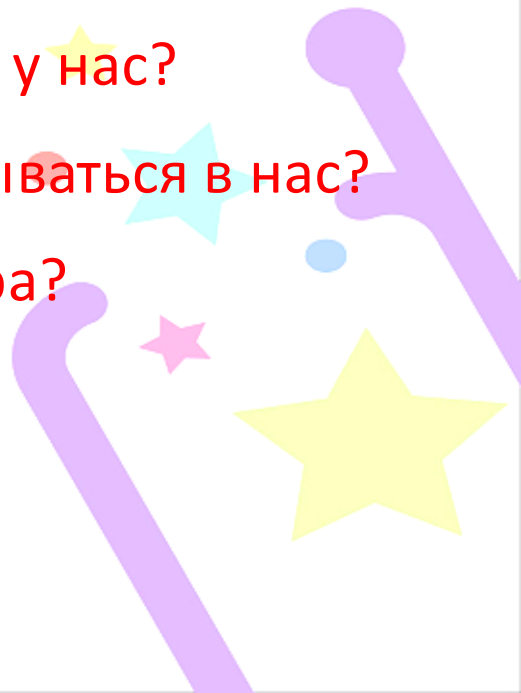
Обоюдная зависимость приносит нам успех

Почему клиент сегодня должен купить у нас?

Чем мотивировать клиентов и дальше вкладываться в нас?

Насколько мы достойны его выбора?

Что нам делать?



Основные ресурсы в развитии клиентского портфеля



Информации о клиенте и клиентском опыте

Отношение через общение «сотрудник-клиент»

Персонализация

Цель – результат клиента



Усталость от исправления ошибок или ресурс для роста?

Где найти первопричину?



Исправление видоизмененной
ошибки => система ошибка

The diagram features a large iceberg on the left, with its tip above the water and its massive base submerged. To the right of the iceberg is a vertical flowchart with three white rectangular boxes, each with a blue border. The boxes are connected by blue downward-pointing arrows. The top box contains the text 'Исправление видоизмененной ошибки => система ошибка'. The middle box contains 'Исправление ошибки, но не источника'. The bottom box contains 'Источник ошибки'. To the right of the flowchart, there are several decorative elements: a light blue star, a yellow star, and a purple wavy line.

Исправление ошибки, но не
источника

Источник ошибки

Какие действия приводят к системе ошибок?

Например, операторы не слышат клиентов

Обучение
продукту,
рассказ о
продукте в
3-ем лице

Постоянный
контроль за
тем, что
говорит
оператор

Рекомендации
фраз в
скриптах,
которые
нравятся нам
самим

Однoboкaя
рaбoтa c
coбcтвенными
скриптами и
диалогами

Оператор
перестал
слышать
клиента

Данные для анализа системной ошибки



Звонки,
чаты:
диалоги
операторов



Ответы и
реакции
клиентов



Система
мотивации:
что
поощряем?



Программы
и форматы
обучения:
как и чему
обучаем?



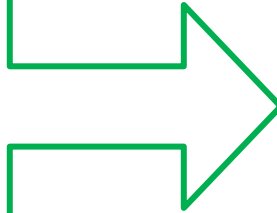
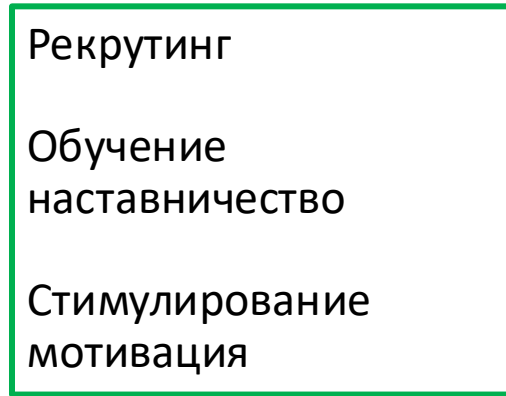
Проверяем
разногласия:
где след
ошибок?

Учим одному, относимся к оператору по-другому, контролируем третье

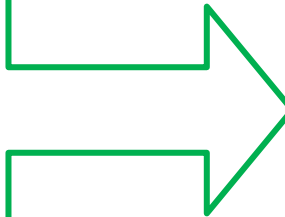
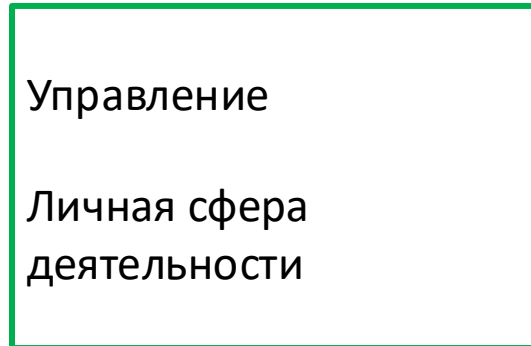
Как искоренить или минимизировать ошибку?

Слушать каждый этап диалога:	
Приветствие, внятное произнесение компании и своего имени	Реакция клиента
Установление контакта	Впустил ли клиент оператора в диалог?
Выявление потребностей	Проверка эффективности вопросов оператора через реакцию и ответы клиента
Презентация решения или продукта	Как она влияет на клиента? Как он слушает?
Работа с возражениями или сомнениями	Оператор следует методикам или теряет в этот момент контроль над разговором?
Какие паузы или затруднения есть у сотрудника	Какие фразы помогут ему поддержать разговор в самых сложных ситуациях?

Приоритеты руководителя



НАД



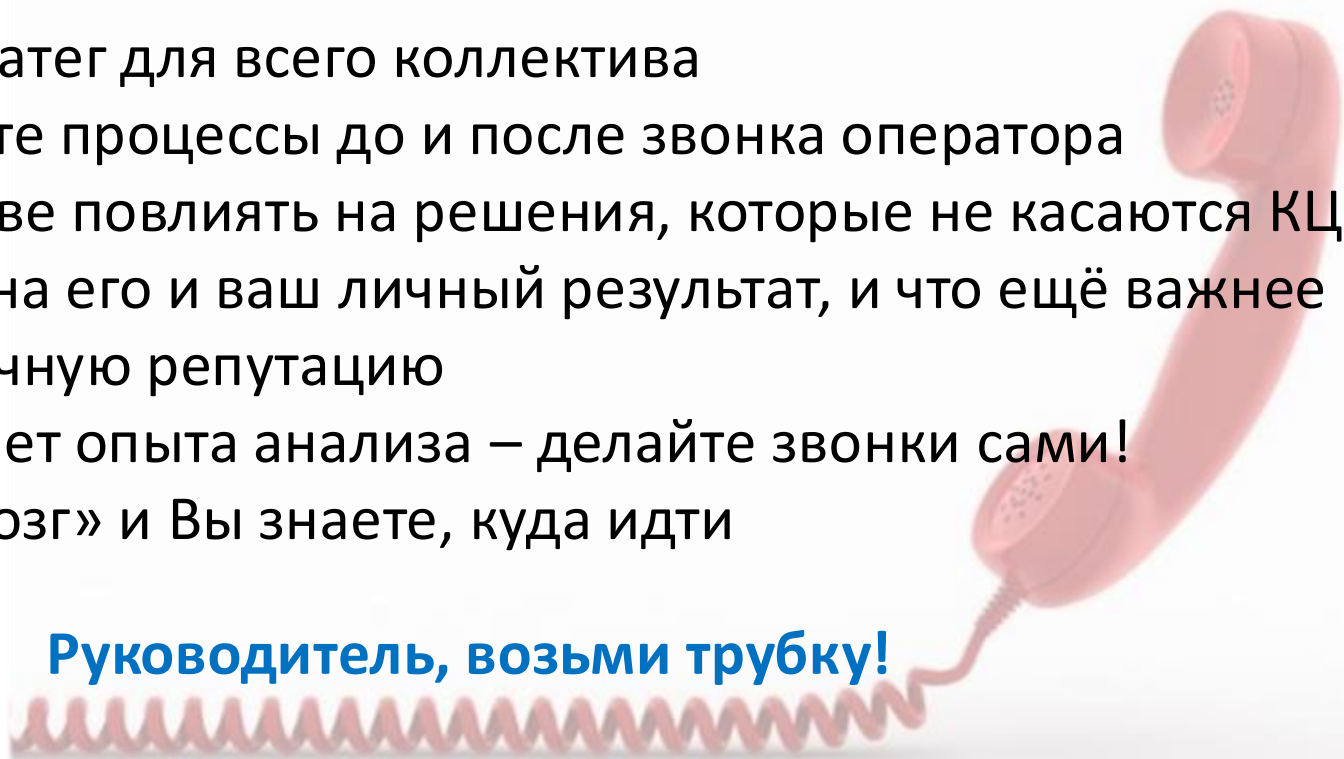
В/ВНУТРИ



Готов ли я вкладываться в своих сотрудников?

- Вы – стратег для всего коллектива
- Вы знаете процессы до и после звонка оператора
- Вы вправе повлиять на решения, которые не касаются КЦ, но влияют на его и ваш личный результат, и что ещё важнее – на вашу личную репутацию
- Не хватает опыта анализа – делайте звонки сами!
- Вы – «мозг» и Вы знаете, куда идти

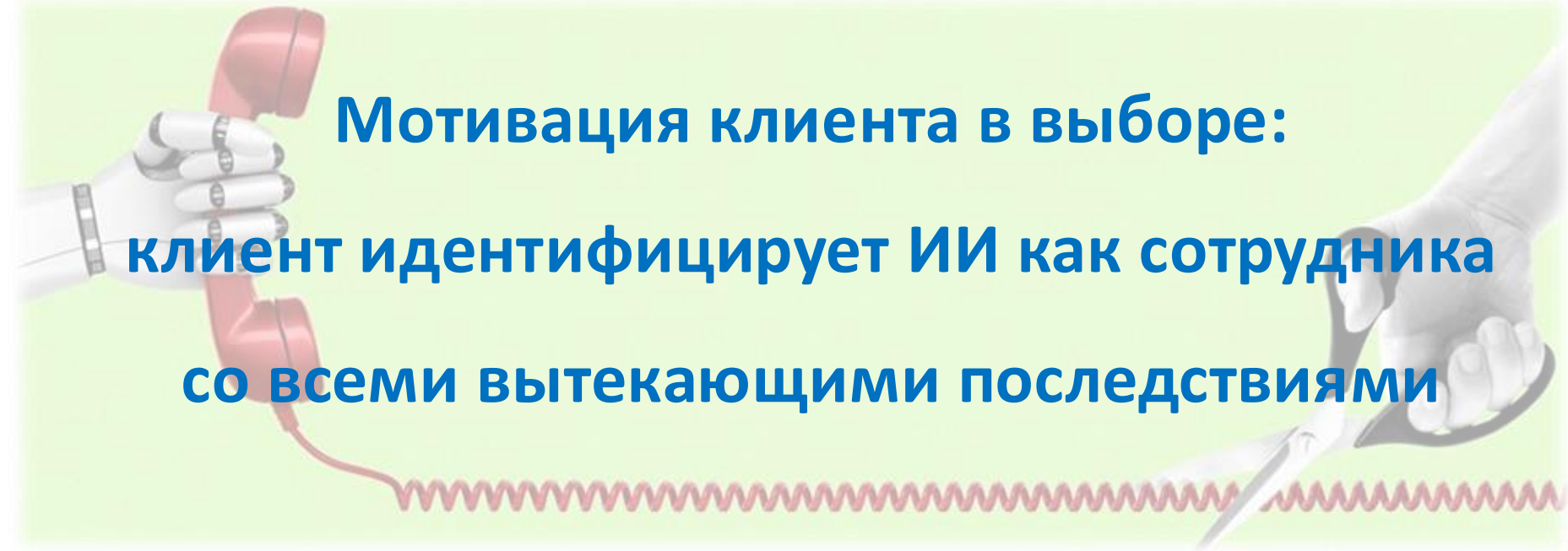
Руководитель, возьми трубку!



Если не руководитель, то работу сделает ИИ

Мотивация клиента в выборе:

**клиент идентифицирует ИИ как сотрудника
со всеми вытекающими последствиями**



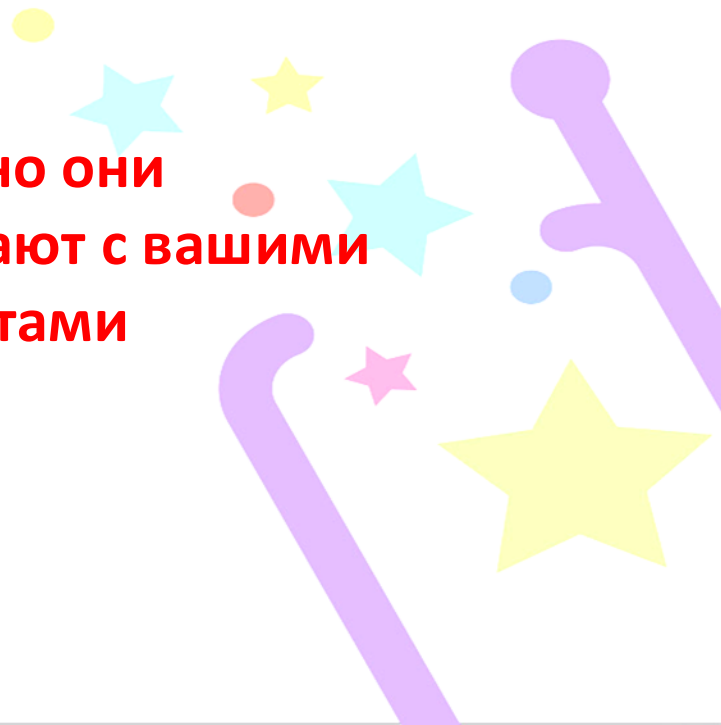
Знать истинную пользу ИИ

Общение человека	Генеративный ИИ
Проявление гибкости	Обеспечивает более персонализированное общение благодаря мультимодальным технологиям
Разделение на целевые и нецелевые звонки	Потребительский маркетинг - все клиенты целевые
Опыт обновляется за счёт изменений клиентских реакций	Учится на базе знаний. ИИ не получает истинной информации о ваших клиента

Самый важный ресурс заменяют ИИ или сокращают

- Отдел персонала
- Тренеры и наставники
- Маркетинг

**Именно они
работают с вашими
клиентами**



Что может только человек?

Даже в нерезультативном звонке клиент что-то сообщает сотруднику,

но! – Кто это собирает и анализирует?

Искусственный интеллект имеет конкретную задачу, у него нет настроек получить информацию или реакцию клиента.

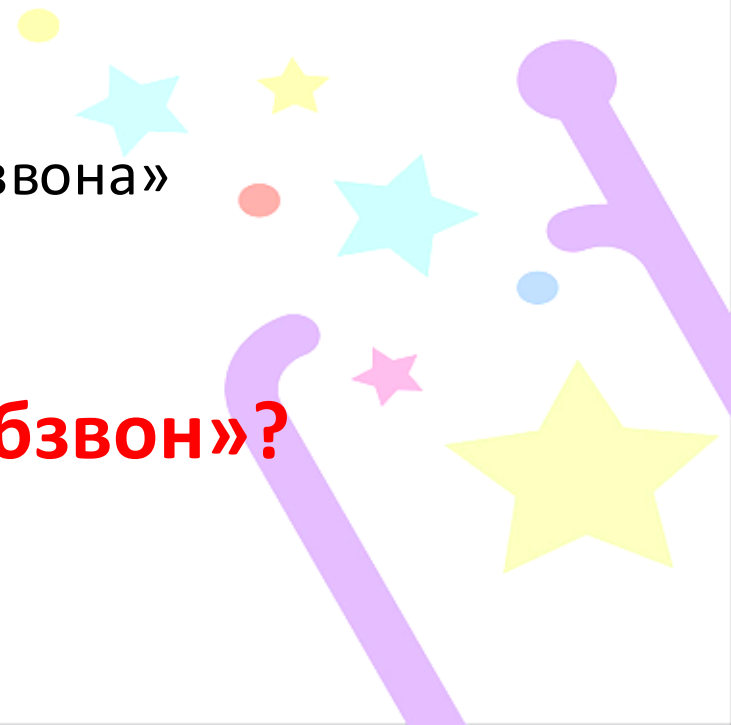


Задача – обзвон максимального количества клиентов.

Почему роботы хотят забрать у нас общение с клиентом?

- Большие объёмы
- Отсутствие стратегических целей «обзвона»
- В приоритете технологии

А нужен ли нам «обзвон»?



Клиентская база: отдать в надёжные руки

- Цель работы с клиентской базой – вернуть, сохранить, развить?

С чего начать и чем закончить диалог с клиентом зависит от цели работы с базой



- Ключевой фактор: личное желание оператора увлечь клиента

Комбинации, от которых зависит успех



Сильные
сотрудники -
слабый
менеджмент

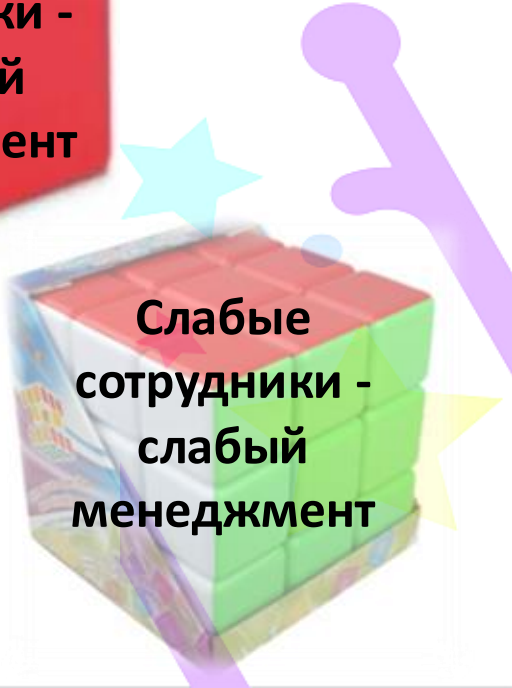
Замените слово
«сотрудники» на ИИ и
подумайте, что
получится



Слабые
сотрудники -
сильный
менеджмент



Сильные
сотрудники -
сильный
менеджмент

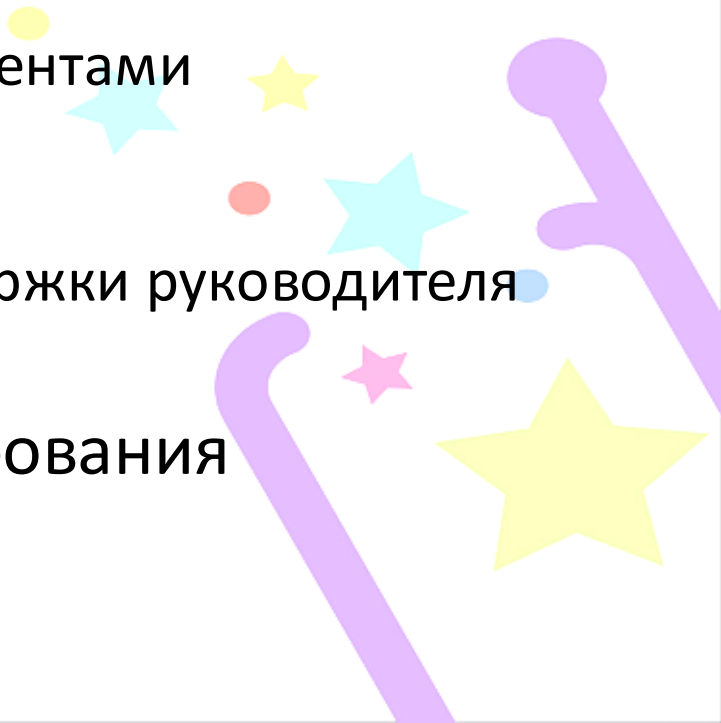


Слабые
сотрудники -
слабый
менеджмент

Почему проекты терпят неудачу?

- Отсутствие навыка ведения клиентской базы
- Несоблюдение договорённостей с клиентами
- Отсутствие системы
- Нет контроля и эмоциональной поддержки руководителя

Жёсткие планы и требования



Пример реанимации проекта

База отказов, оптовые продажи B2B

Было	Стало
Невыполнение планов по продажам	Выполнены планы всеми сотрудниками
«Спящая» база и база отказников, клиенты клали трубки после первого вопроса «Как у вас дела?»	Акцент на сложившиеся отношения, выявление потребностей на текущий момент
Что делали?	
Хотели закрывать проект	Анализ опыта каждого заказчика, составления сценариев на возможные варианты ответов



Сохранение сотрудников, которые хотели уволиться

Пример спасения проекта

Продажи на входящих (горячая линия), B2B, телеком

Было	Стало
Конверсия 1,5%	От 25 до 50% (разные сотрудники в пилотной группе)
Горячая линия: проблемные клиенты не хотели слушать предложение	Выросли показатели NPS, клиенты подключали новый продукт вне зависимости от решения его проблемы
Что делали?	
Хотели закрывать проект	Обучение навыкам общения, контроль результатов, прослушивание и разбор звонков. Масштабирование методик во всех филиалах.

Пример реанимации базы

Врачи передали в КЦ списки своих пациентов-«потеряшек»

1 врач (К.М.Н.)	2 врач (К.М.Н.)
40% записей к врачу	1% записей к врачу
80% дозвола	30% дозвола
Позитивная реакция пациентов, быстро понимают, о чём речь	Неохотно вспоминают о враче
Готовность к дальнейшему контакту	«Позвоню сама», «пока не планирую»
Управленческая реакция и мероприятия с врачами	
Благодарность, дальнейшие планы	Обучение врача навыкам общения, поддержка в работе

Для чего мы нужны нашим клиентам?

Подтверждение своей
исключительности

Ощущение заботы о нём
(выкачивания денег)

Работа на опережение (мы думаем,
как улучшить жизнь клиента)

Пришло время качественно других отношений с клиентами

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://galina-khaustova.ru>

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

