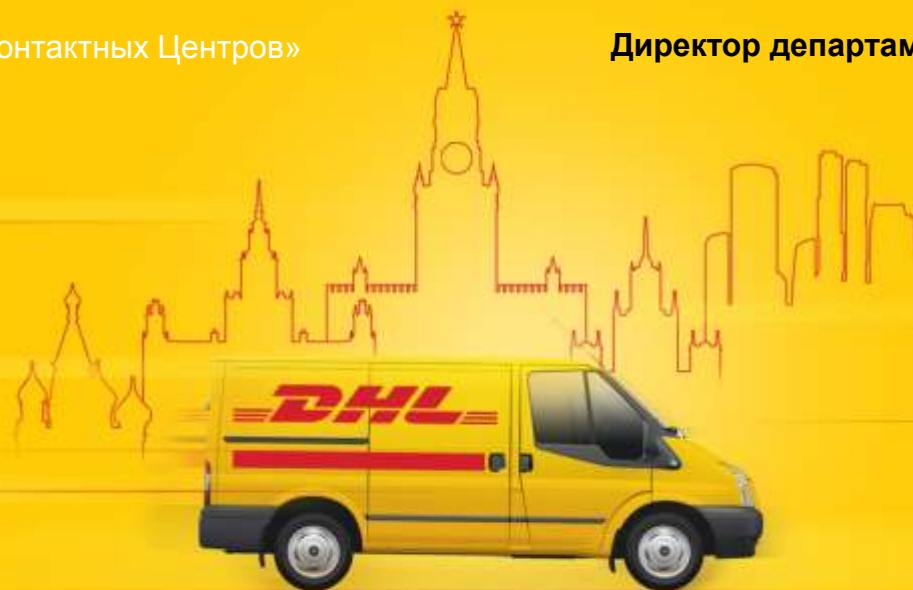


МАГИЯ ПРОДАЖ В КЦ ПОИСК НОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Саммит «Передовой Опыт Контактных Центров»
Москва, 4 июня 2015

Наталья Новокшонова
Директор департамента по работе с клиентами
DHL Express в России



30
YEARS
IN RUSSIA

DHL

DHL EXPRESS В РОССИИ

- На российском рынке – с **1984** года
- География обслуживания – более **2800** населенных пунктов
- **27** станций, **11** таможенных терминалов, 31 склад стратегического хранения запчастей (SPC)
- Более **150** офисов в России
- **2500** сотрудников
- **1006** единиц авто транспорта, **679** машин задействованных в операционных процессах
- Более **44 тыс.** отправок в день в России
- Ежедневные собственные грузовые рейсы по маршрутам **Москва-Лейпциг** и **Санкт-Петербург-Хельсинки**



ПРОФИЛЬ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Центр обработки вызовов в Москве
– более **200** сотрудников

Центр обработки вызовов в
Сибирском регионе – более **50**
сотрудников

Количество операций в день –
более **11 000** входящих звонков

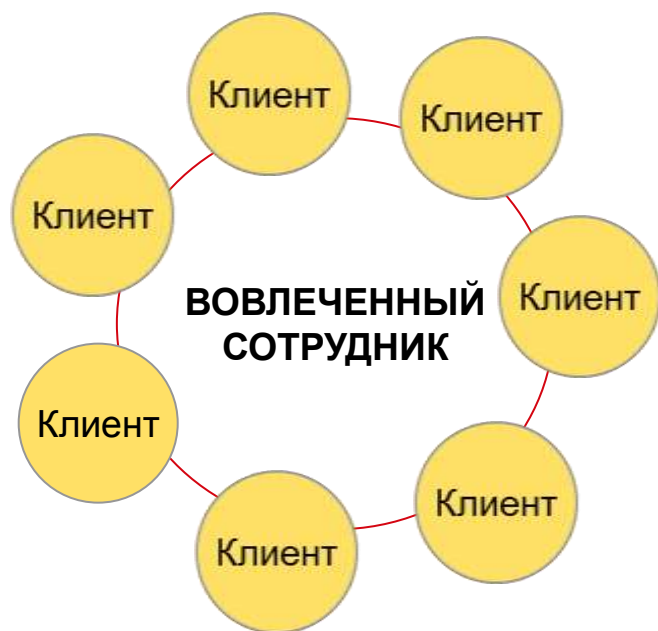
Средний возраст сотрудников
«передовой» - **24** года



ЗАТРАТЫ ИЛИ ПРИБЫЛЬ?



СКРИПТ И ПОЛНОМОЧИЯ: В ПОИСКАХ БАЛАНСА

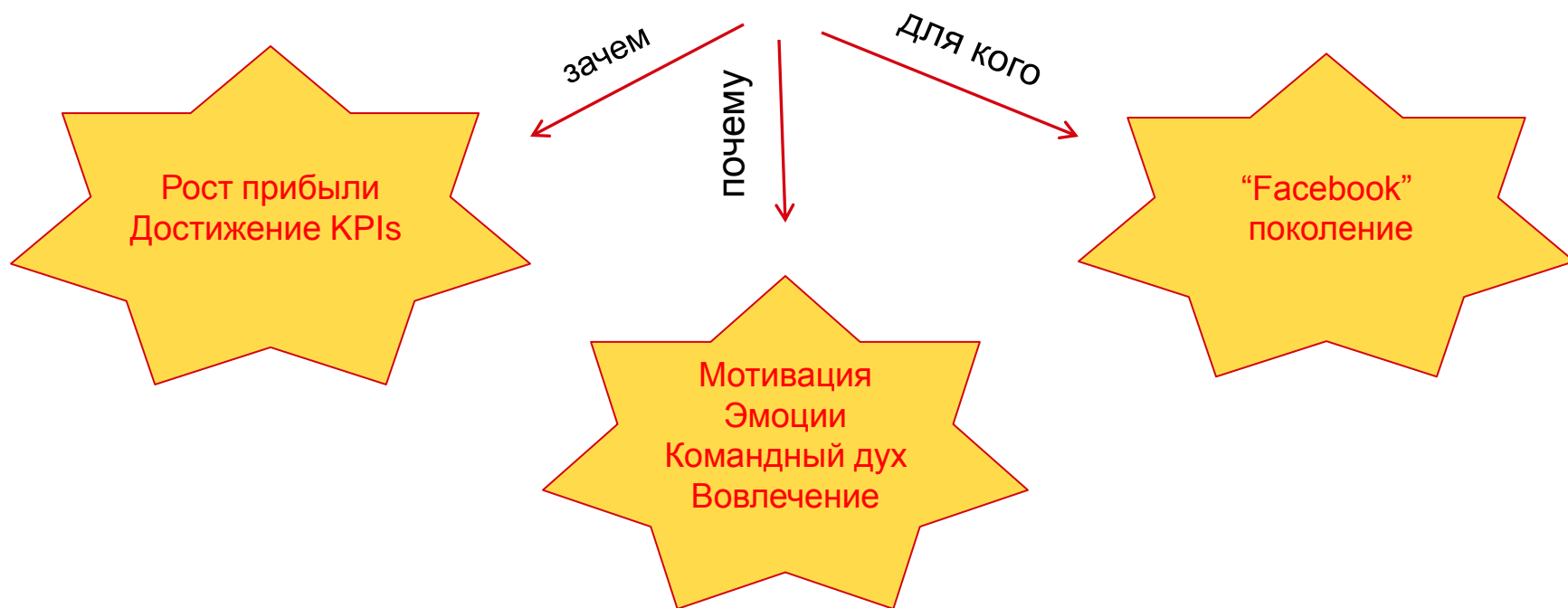


КАК ВОВЛЕЧЬ СОТРУДНИКОВ?

- ✓ Скрипт
- ✓ Контроль
- ✓ Полномочия
- ✓ Доверие
- ✓ Эмоции

ИГРА – ЭФФЕКТИВНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ ПРОДАЖ

GAMIFICATION



ИГРАЕМ...

Уровень 1 _ LEGOLEAD

- 5 соревнующихся команд
- 10 коммерческих запросов = 1 LEGO элемент
- Критерии победы – самая большая и креативная LEGO постройка
- Награда – ВЕЧЕРИНКА

Уровень 2 _ ИГРА В КВЕСТЫ

- 5 соревнующихся команд
- 100 коммерческих запросов = 1 задание
 - ✓ Простое задание = 1 балл
 - ✓ Среднее задание = 2 балла
 - ✓ Сложное задание = 3 балла
- Критерии победы – наибольшее кол-во баллов
- Награда – и снова ВЕЧЕРИНКАААА



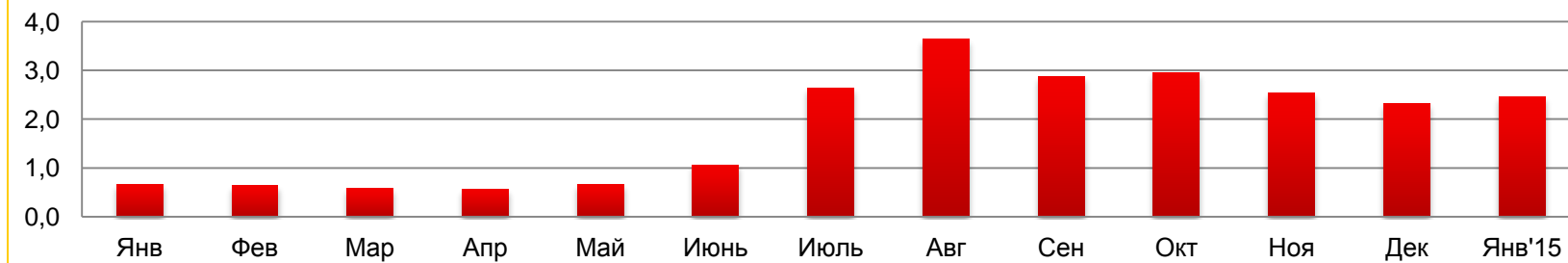
... И ВЫИГРЫВАЕМ!

Количество запросов в коммерческий отдел на заключение договора

+ 300 %



Кол-во запросов в коммерческий отдел на одного консультанта в день



БОНУСНАЯ ИГРА

- Эффект WOW – LEGO посты в Instagram & Facebook
- ВСЕ КАК ОДИН – все команды объединились, чтобы создать DHL SUPER LEGO MAN
- Социальная ответственность – сотрудники КЦ отвезли все LEGO в подшефный детский дом и построили «Дом Мечты»
- Результаты Опроса мнения сотрудников – индекс вовлеченности сотрудников КЦ – 86% !



ПРОДАВАТЬ МОЖЕТ КАЖДЫЙ!

- Неочевидное, но вероятное: вовлечение в процесс продаж сотрудников бэк офиса
- Мастер классы: умеешь сам, научи другого!

... и ПОЭТОМУ **НОВАЯ ИГРА!**



СПАСИБО!

Наталья Новокшонова

Директор департамента по работе с клиентами

Natalia.Novokshonova@dhl.com

www.dhl.ru

