



академия
телемаркетинга

Управление продажами на входящих звонках

V Anniversary International

CONTACT CENTER OPTIMIZATION SUMMIT

30 - 31.10.2014, Holiday Inn Sushevsky, Moscow, Russia

Москва, 2014 г.

Проводим аудит: who's who?

**Количество
необходимых
продаж**

**Количество
операторов**

**Плюсы и
минусы
каждого
сотрудника.
Тестирование
операторов/
анализ
показателей,
статистика**

**Индивидуальная
мотивация
операторов на
работу**

Настрой операторов на звонок

Оператор на входящих звонках

- находится в ожидании звонка
- зависит от времени звонка
- клиент звонит, клиент управляет разговором



поведение реактивное

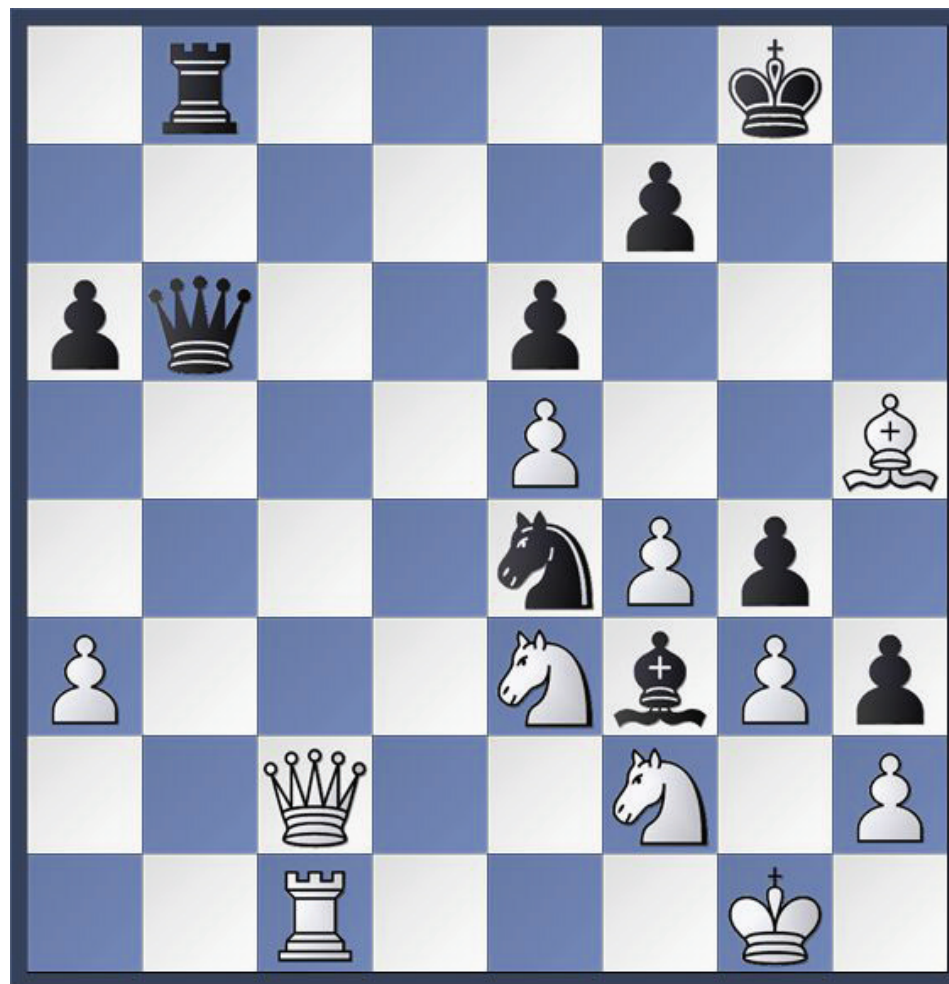
Оператор на исходящих звонках

- активно звонит сам
- планирует свое время
- оператор управляет разговором: «каждый звонок – результат!»



поведение активное

Белые начинают и выигрывают?



Мотивация операторов на продажи

«Что мне с этого?»

Личная выгода оператора работать эффективно



Ценность выполнения задачи



Повышение внутренней уверенности,
самооценки оператора



Выработка сознательного решения: Я СДЕЛАЮ!!!

А я – против?



Концепция, направленная на дух продаж:

- «Всему свое время»
- Интересная «продажная» жизнь (конкурсы, соревнования, игры, тренинги)
- Поддержка и наставничество
- Роль команды
- Индивидуальная работа

«Новорожденный» продавец: инструкция по уходу

«А есть ли у вас план?» –
План 100 дней - не только для президентов!



«Продать» имидж оператора «тылам»

Разумные ожидания от новичка

Короткие сроки (планы, бонусы)

Small Wings

Реалистичные цели

~~Критика~~ => комплимент

~~Обвинения~~ => поддержка



Мотивация, которая вызывает желание продавать

«Гайдар шагает впереди!»

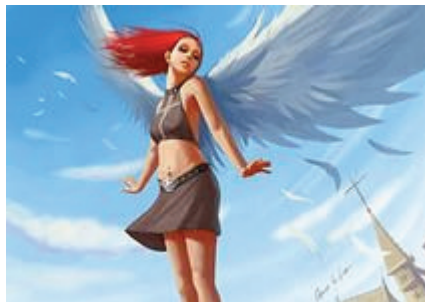
«Я, возможно, пропустил, что вы испытывали затруднения ...»



«Я могу участвовать в настоящее время»

Тимур и его команда

- Правильные вопросы к сотруднику
- Руководитель – партнер и тренер личности оператора
- Индивидуальный подход в мотивации
- Операторы не должны заново изобретать колесо, но они могут постоянно «изобретать» себя.
- Вместе с оператором растить из «small wings» вдохновенного продавца



Что хочет потенциальный клиент?

- **«Зачем мне это нужно?»**
- **Положительные эмоции / удовольствие от покупки**
- **Полезность**
- **Качество**

Что мы делаем именно с точки зрения клиентов?

Управление продажами на входящих звонках

- ★ Продажи как образ мышления
- ★ «Культ личности» оператора: от управления разговором к управлению своей жизнью
- ★ Грамотный сценарий
- ★ Точка отсчета: управление продажами в сценарии (в какие моменты нужно брать инициативу в свои руки?)
- ★ «Правильные» сотрудники
- ★ Мотивация, которая мотивирует продавать
- ★ Реалистичные планы по продажам
- ★ Обучение и наставничество продавцов
- ★ Постоянный мониторинг настроения и показателей операторов



Спасибо!

**Галина Хаустова
Академия телемаркетинга**



Тел: +7 985 929 63 07

Моб: +7 916 432 98 74

E-Mail: ghaustova@gmail.com, academy@telemarket-gala.ru

Website: <http://cool-call.ru>