

Телефонные продажи

Пермь 2016

Вячеслав Шибает

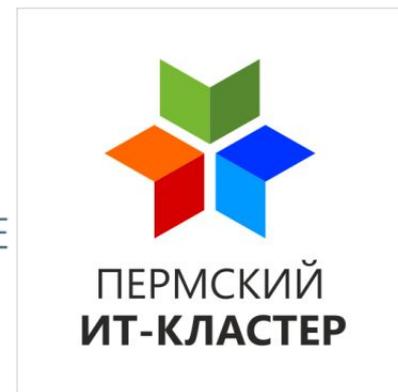
2006 – Основание Галереи Букетов.

2011 – Разработаны инструкции «Алгоритм работы с клиентами» .

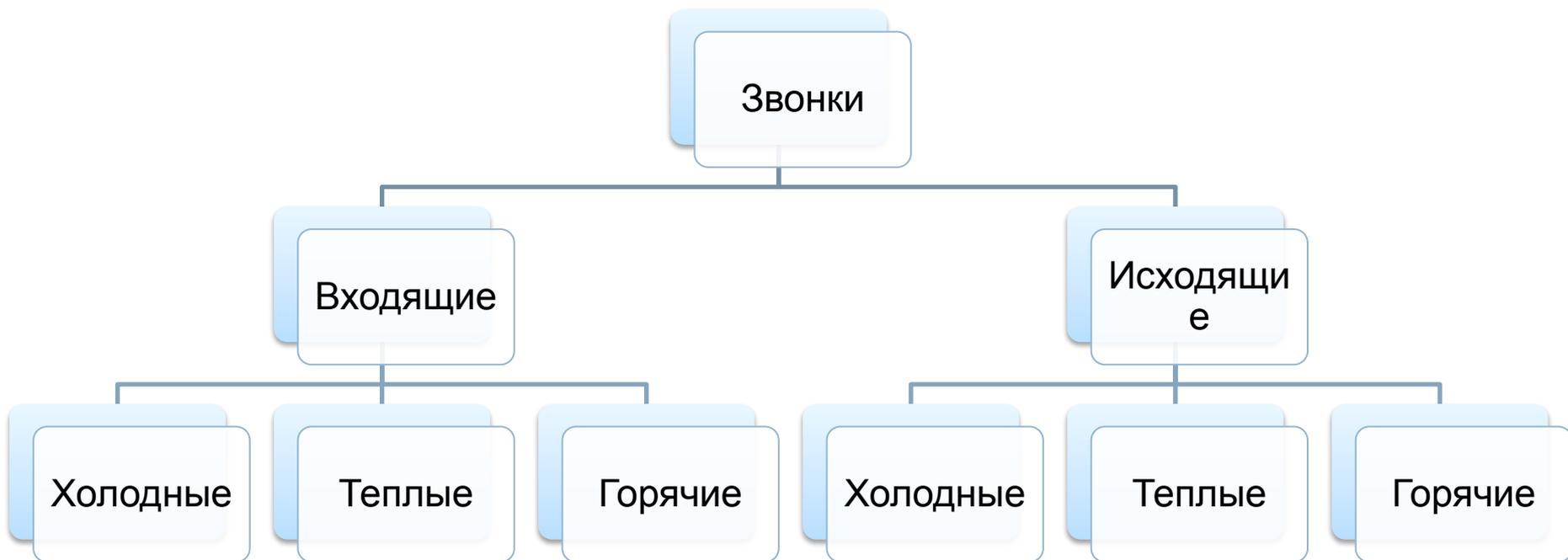
2014 – Разработка речевых модулей для других бизнесов.



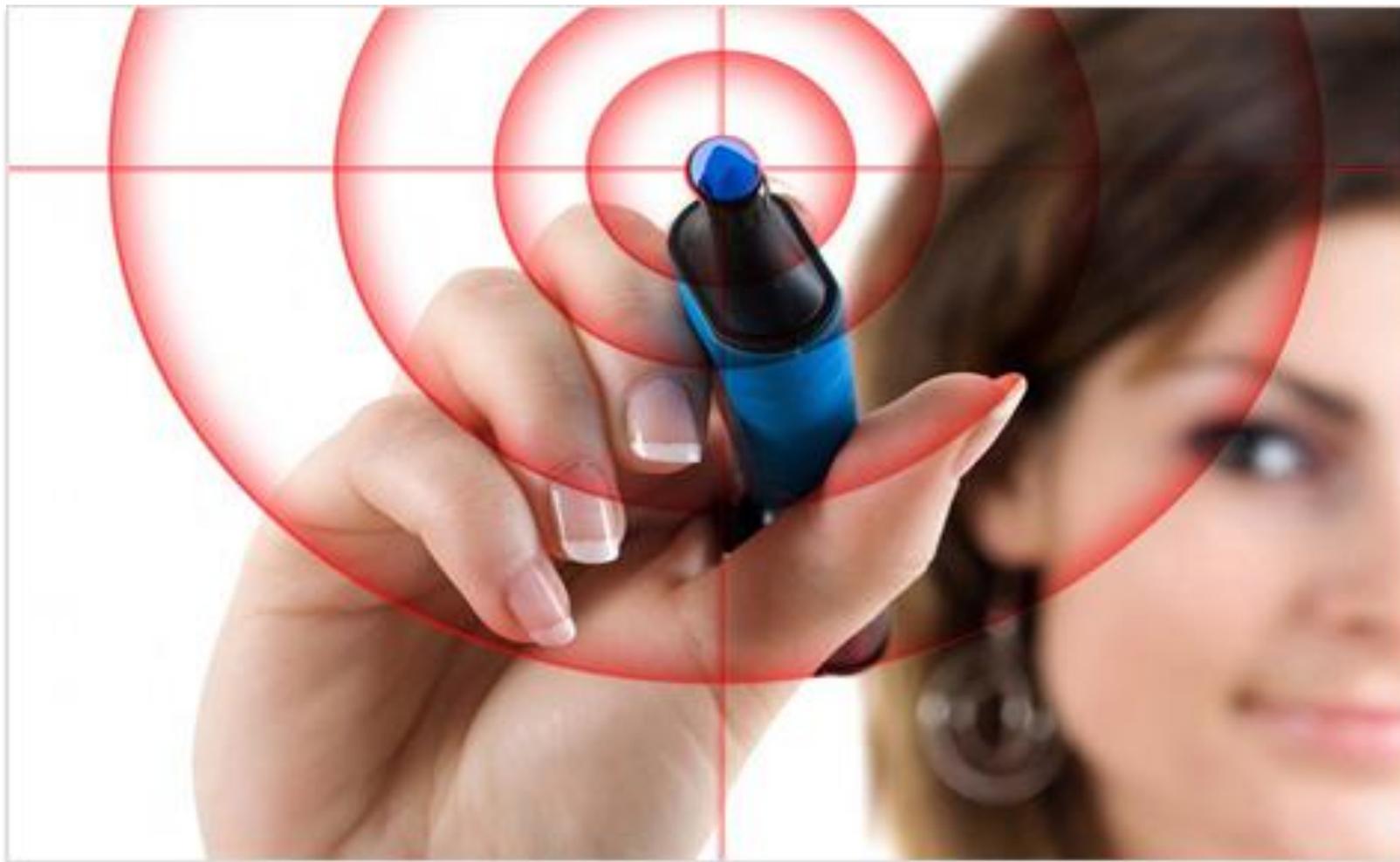
Наши клиенты



Классификация звонков



Цели звонка



Выбранные ниши

Мебельные фирмы

1. Дэфо мебель
2. Золотой мебельщик
3. Кухни шкафы
4. Мебель Пермь точка ру
5. Мебель Стиль
6. Мебель Эконом класс
7. Мир 59 мебели,
интернет магазин
8. ПермЭкспоСервис
9. Погода в доме, шкафы
купе
10. Ромпикс
11. Русский стиль
12. Стеклодом, шкафы-
купе
13. Терра интерьера
14. Юнитекс Пермь

Всего в 2ГИС: 502 компании.

Туристические агентства

1. Адрика
2. Виктория
3. Глобал С
4. Лучший отдых
5. Мир вокруг
6. Натали-Турс
7. Пегас Туристик
8. Пять сезонов
9. Солнечный город
10. Финист Тревел

Всего в 2ГИС: 445 компании.

Строительные фирмы

1. Vesta, строительная
компания
2. Алекс, строительная
компания
3. Гарант, ООО торг-
строительная комп
4. Дом мечты
5. Дома из бревна
6. Домовенок СПК
7. Лайт Сити,
строительная
компания
8. Монолит Дом
9. Надежный мастер

Всего в 2ГИС: 410 компании.

Сводная таблица

Компаний	33		
Через какое время подняли трубку	1- 8 гудков	Выявление потребности/презентация	
Ответивший представился?	13	Четко поставлены вопросы?	25
Назвал компанию?	21	Рассказал о компании?	0
Поздоровался	31	Сколько вариантов предложено?	
Узнал имя звонившего	18	Сделана допродажа?	3
Спросил контактный телефон	14	Сам сказал время работы?	0
Поинтересовался, из какого источника узнали о компании	3	Предложил приехать в офис	12
Названа скидка	1	Назначил время встречи	2
Озвучена акция	1	Назначил повторный звонок	13
Предложил позвонить повторно	10	Назвал адрес офиса	6
Попрощался	30	Уточнил номер сотового	1

Выбранные ниши

Мебельные фирмы

1. Дэфо мебель
2. Золотой мебельщик
3. Кухни шкафы
4. Мебель Пермь точка ру
5. Мебель Стиль
6. Мебель Эконом класс
7. Мир 59 мебели,
интернет магазин
8. ПермЭкспоСервис
9. Погода в доме, шкафы
купе
10. Ромпикс
11. Русский стиль
12. Стеклодом, шкафы-
купе
13. Терра интерьера
14. Юнитекс Пермь

Всего в 2ГИС

в 2015: 502 компании

В 2016: 512 компаний

Туристические агентства

1. Адрика
2. Виктория
3. Глобал С
4. Лучший отдых
5. Мир вокруг
6. Натали-Турс
7. Пегас Туристик
8. Пять сезонов
9. Солнечный город
10. Финист Тревел

Всего в 2ГИС

в 2015: 445 компании

В 2016: 402 компании

Строительные фирмы

1. Vesta, строительная
компания
2. Алекс, строительная
компания
3. Гарант, ООО торг-
строительная комп
4. Дом мечты
5. Дома из бревна
6. Домовенок СПК
7. Лайт Сити,
строительная
компания
8. Монолит Дом
9. Надежный мастер

Всего в 2ГИС

в 2015: 410 компании

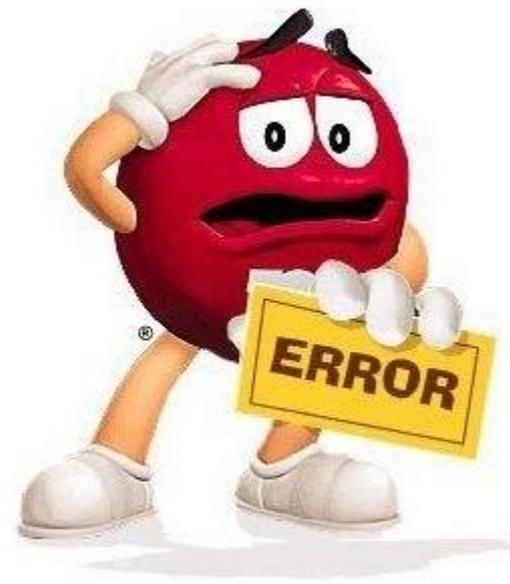
В 2016: 475 компаний

Сводная таблица 2016

Компаний	33	14			
	2015	2016		2015	2016
Через какое время подняли трубку	1- 8 гудков	2-4 гудка	Выявление потребности/презентация		
Ответивший представился?	13	3	Четко поставлены вопросы?	25	10
Назвал компанию?	21	4	Рассказал о компании?	0	0
Поздоровался	32	9	Сколько вариантов предложено?		
Узнал имя звонившего	18	4	Сделана допродажа?	3	1
Спросил контактный телефон	14	5	Сам сказал время работы?	0	0
Поинтересовался, из какого источника узнали о компании	3	0	Предложил приехать в офис	12	1
Названа скидка	1	0	Назначил время встречи	2	0
Озвучена акция	1	1	Назначил повторный звонок	13	0
Предложил позвонить	10	1	Назвал адрес офиса	6	0

Частые ошибки

1. Не берем трубки.
2. Не представляемся.
3. Не спрашиваем имя.
4. Не узнаем номер телефон
5. Нет ясной цели звонка.
6. Не назначаем дальнейших шагов по работе с клиентом.
7. Работаем справочным бюро.

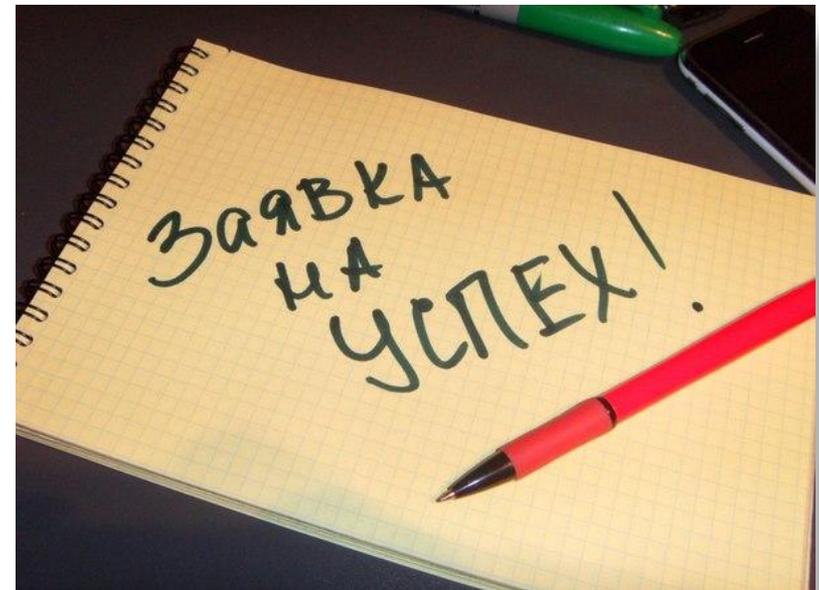


Задачи выполняемые речевым модулем

1. Достигнуть цели звонка

Целями могут быть:

1. Назначение встречи с ЛПР.
2. Получение предварительной заявки.
3. Продажа товара или услуги.
4. Привести ЛПР на мероприятие.
5. Другие цели, в зависимости от бизнеса.



Задачи выполняемые речевым модулем

2. Снизить требования к менеджеру



Задачи выполняемые речевым модулем

INS!GHT
КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

3. Сократить время обучения менеджера



Задачи выполняемые речевым модулем

4. Повысить конверсию

Исходящий звонок по холодной базе.

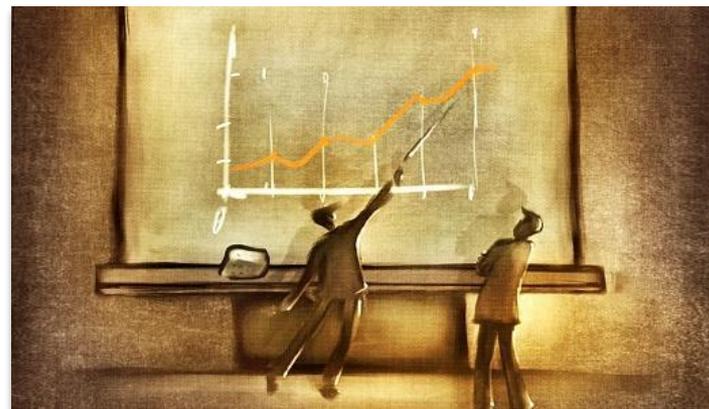
Результат:

Было: обход секретаря 20%,
назначение встречи с ЛПР 20%.

Итого: из 100 организаций **4 встречи.**

Стало: обход секретаря 95%,
назначение встречи с ЛПР 60%.

Итого: из 100 организаций **57 встреч.**



Задачи выполняемые речевым модулем

4. Повысить конверсию

Исходящий звонок по холодной базе.

Результат:

Было: 100 звонков в месяц,
4 встречи

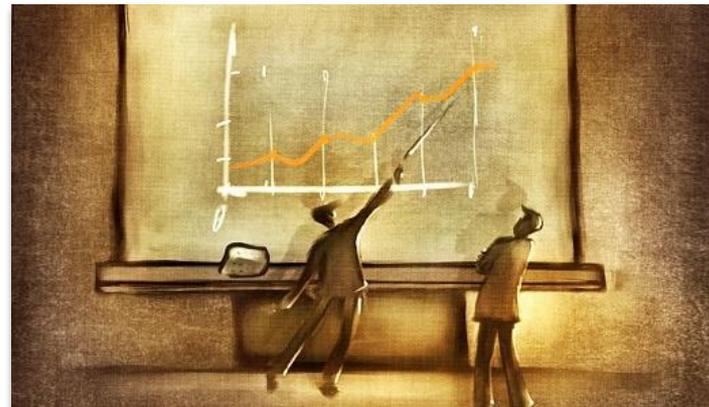
1 договор: 12т.р. *6 мес=72т.р.

Итого: 72 000 руб.

Стало: 100 звонков в месяц,
56 встреч

14 договор: 12т.р. *6 мес=72т.р.

Итого: 1 008 000 руб.



Задачи выполняемые речевым модулем

INS!GHT
КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

5. Сократить время одного звонка



Задачи выполняемые речевым модулем

INS!GHT
КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

6. Увеличить количество исходящих



Разработка речевых модулей

Сценарий входящего звонка - 50 000 руб.

Сценарий исходящего звонка - 40 000 руб.

Разработка речевых модулей

Только для участников конференции
скидка 10%. Действует до 14 октября!

Сценарий входящего звонка - ~~50 000 руб.~~
45 000 руб.

Сценарий исходящего звонка - ~~40 000 руб.~~
36 000 руб.

Разработка речевых модулей

INS!GHT
КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

Только для участников конференции скидка 25%. Действует до окончания конференции!

Сценарий входящего звонка - ~~50 000 руб.~~

37 500 руб.

Сценарий исходящего звонка - ~~40 000 руб.~~

30 000 руб.

Интенсив по разработке речевых модулей

INS!GHT
КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

Однодневный интенсив - 9 000 руб.

Интенсив по разработке **INS!GHT** речевых модулей

КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

Только для участников конференции
скидка 15%. Действует до 14 октября!

Однодневный интенсив - ~~9 000 руб.~~

7 650 руб.

Интенсив по разработке речевых модулей

INS!GHT
КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА

Только для участников конференции скидка
30%. Действует до окончания конференции!

Однодневный интенсив - ~~9 000 руб.~~

6 300 руб.

**Благодарю
за
внимание!
Вячеслав
Шибает**



**kginsight@yandex.ru
Facebook.com/vnshibaev
271 58 55**