


# Доверие к голосовым исходящим контактам

A decorative graphic on the right side of the slide. It features several colorful stars: a cyan star, a yellow star, a red star, and a light blue star. A large, stylized purple shape, resembling a speech bubble or a microphone, is positioned on the right, partially overlapping the text.

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

[ghaustova@gmail.com](mailto:ghaustova@gmail.com)

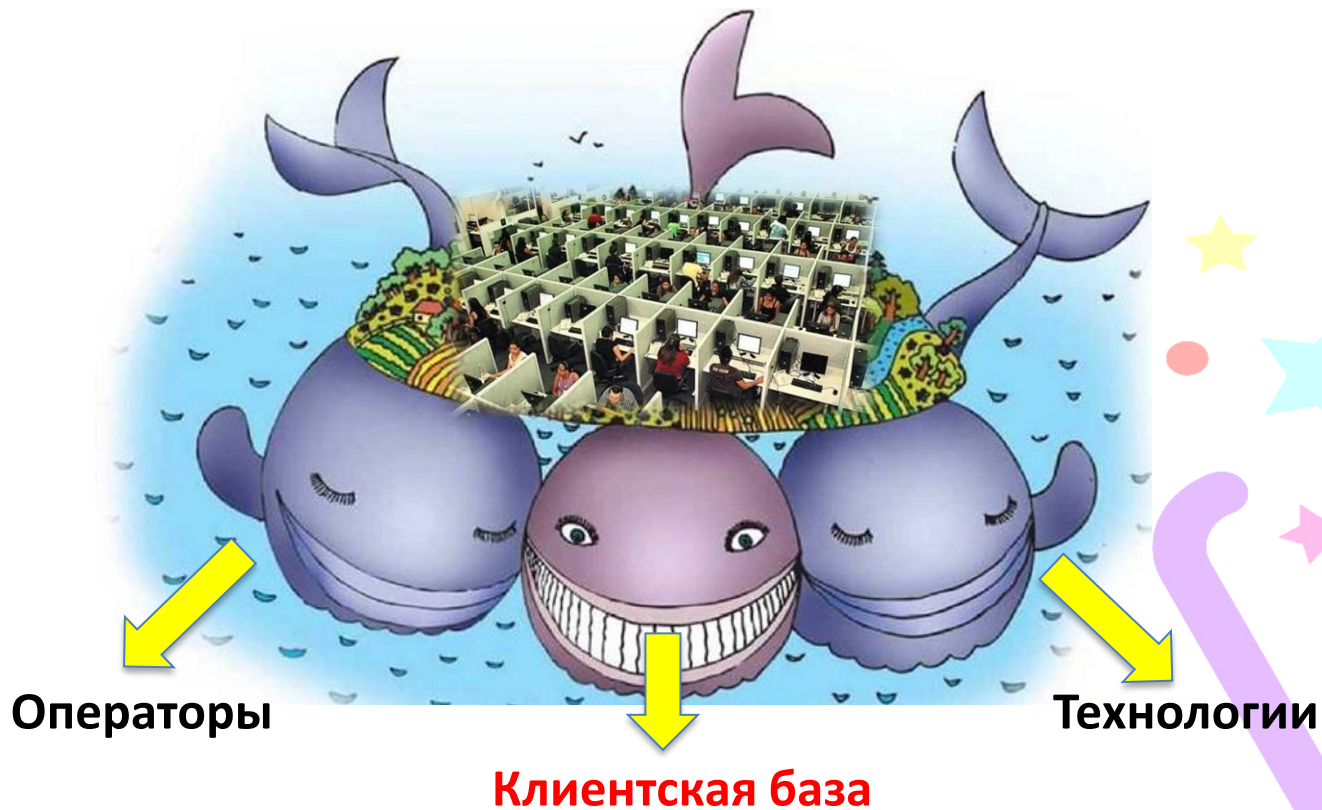
<https://t.me/academytelemarketing>

# АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж
- 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»

# На чём держится КЦ?



# Сильные стороны ИИ



Экономит время



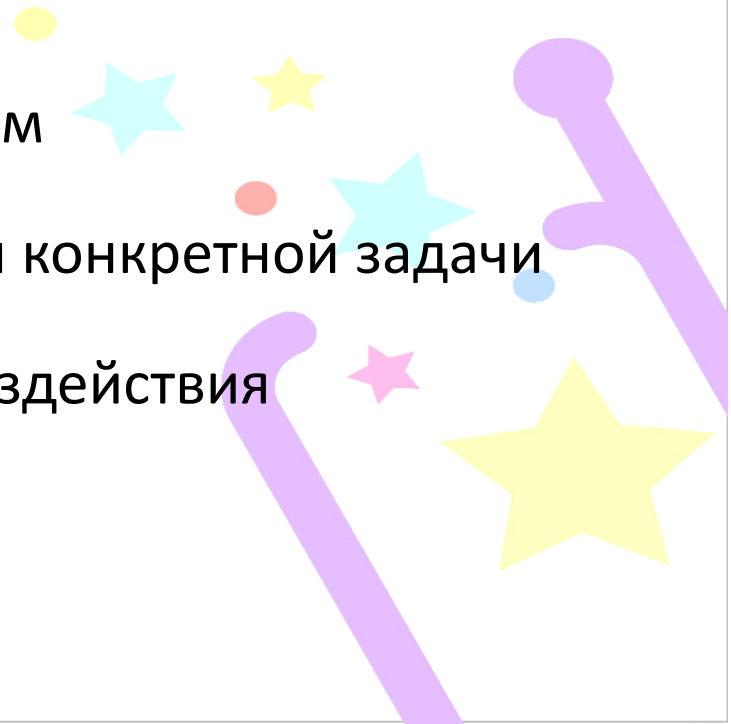
Хороший исполнитель, управляем



Следует алгоритму поставленной конкретной задачи



Избавлен от эмоционального воздействия



# Может ли ИИ быть «хорошим»?



Есть ли однозначное понимание его функций и качеств?



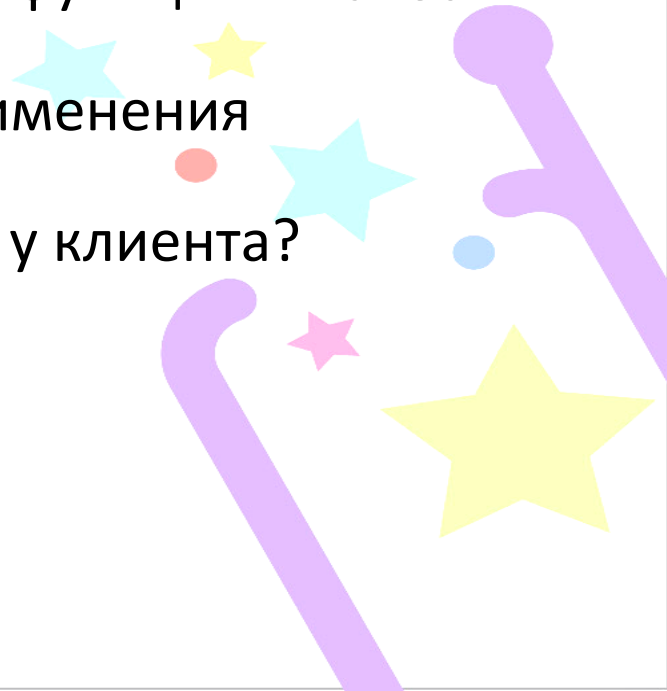
Какой посыл несет ИИ? Цель его применения



Какое впечатление должно остаться у клиента?



Этичность. Границы работы ИИ

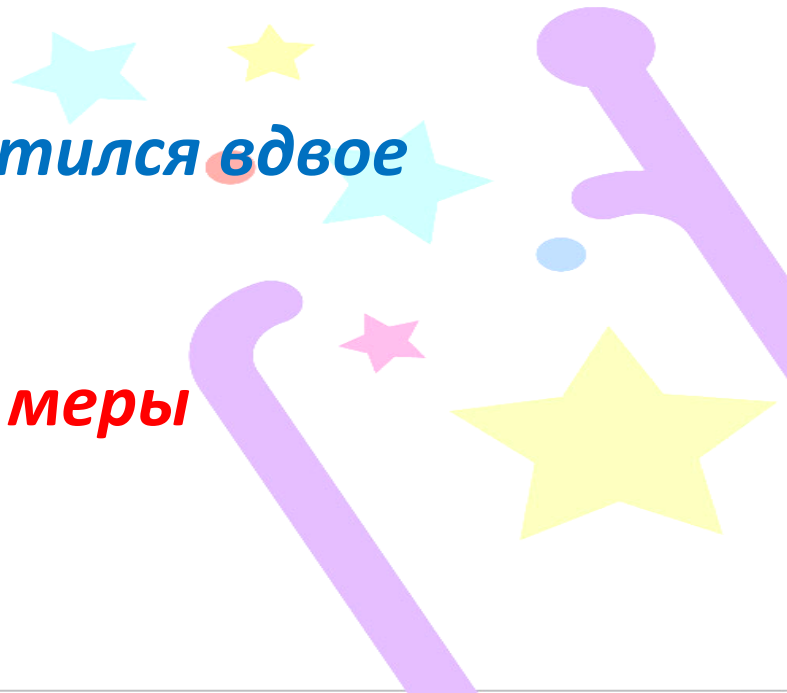


*В последние годы клиентскую базу только*

*«убивали»*

*Процент дозвона сократился вдвое*

*Пора принимать меры*



# На что влияет сокращение клиентской базы и потеря доверия клиента к звонкам?

Существующему телемаркетингу сложнее получить результат

Клиенты перестанут брать трубки совсем

КЦ сократятся или уйдут с рынка

Не будет клиента, не будет работы

Продажи упадут, поиск клиентов усложнится

Глобальные потери для любого бизнеса

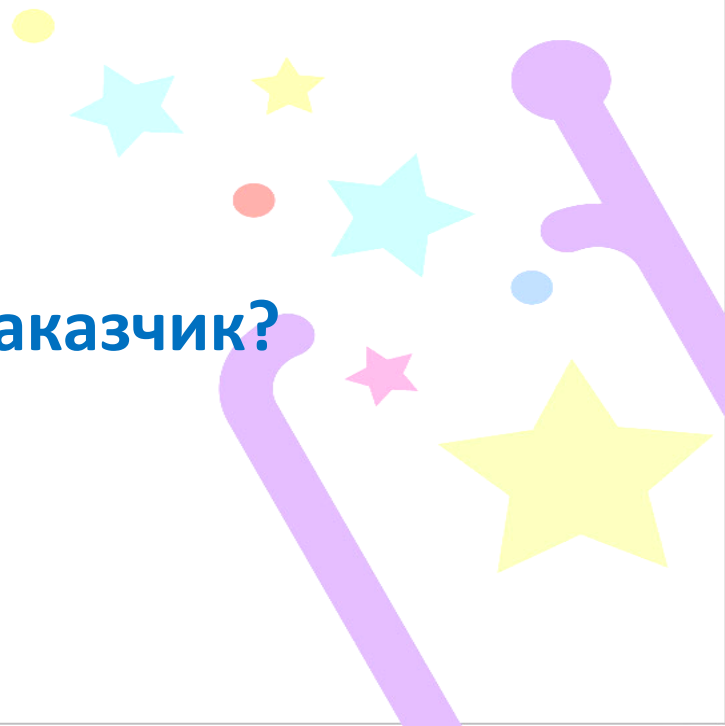


# Что является результатом диалога робота?

- ✓ Переключение на оператора
- ✓ Выбор кнопок меню
- ✓ Отправка предложения

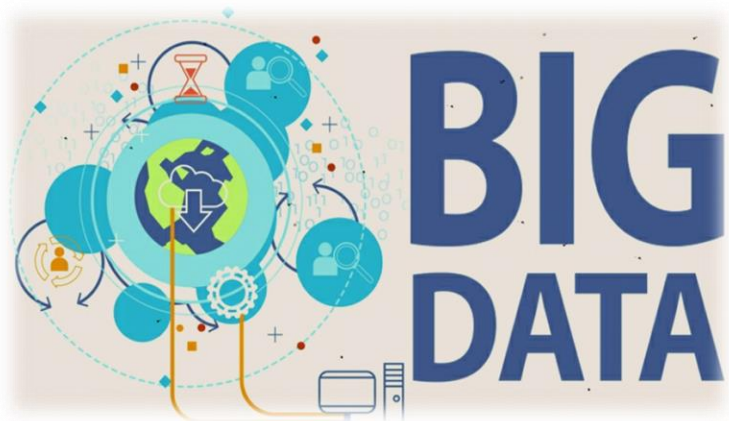
## А что хочет бизнес-заказчик?

- ✓ Развитие клиентского портфеля
- ✓ Увеличение среднего чека
- ✓ Прибыль





# Опыт применения искусственного интеллекта: 5 провальных методик исходящих активностей



- ✓ Люди не прощают шаблонности
- ✓ Вместо реального результата договорённости о нём
- ✓ Надуманная интонация
- ✓ Речевые ошибки
- ✓ Обман (шум КЦ, стук клавиатуры, аканье и слова-паразиты)

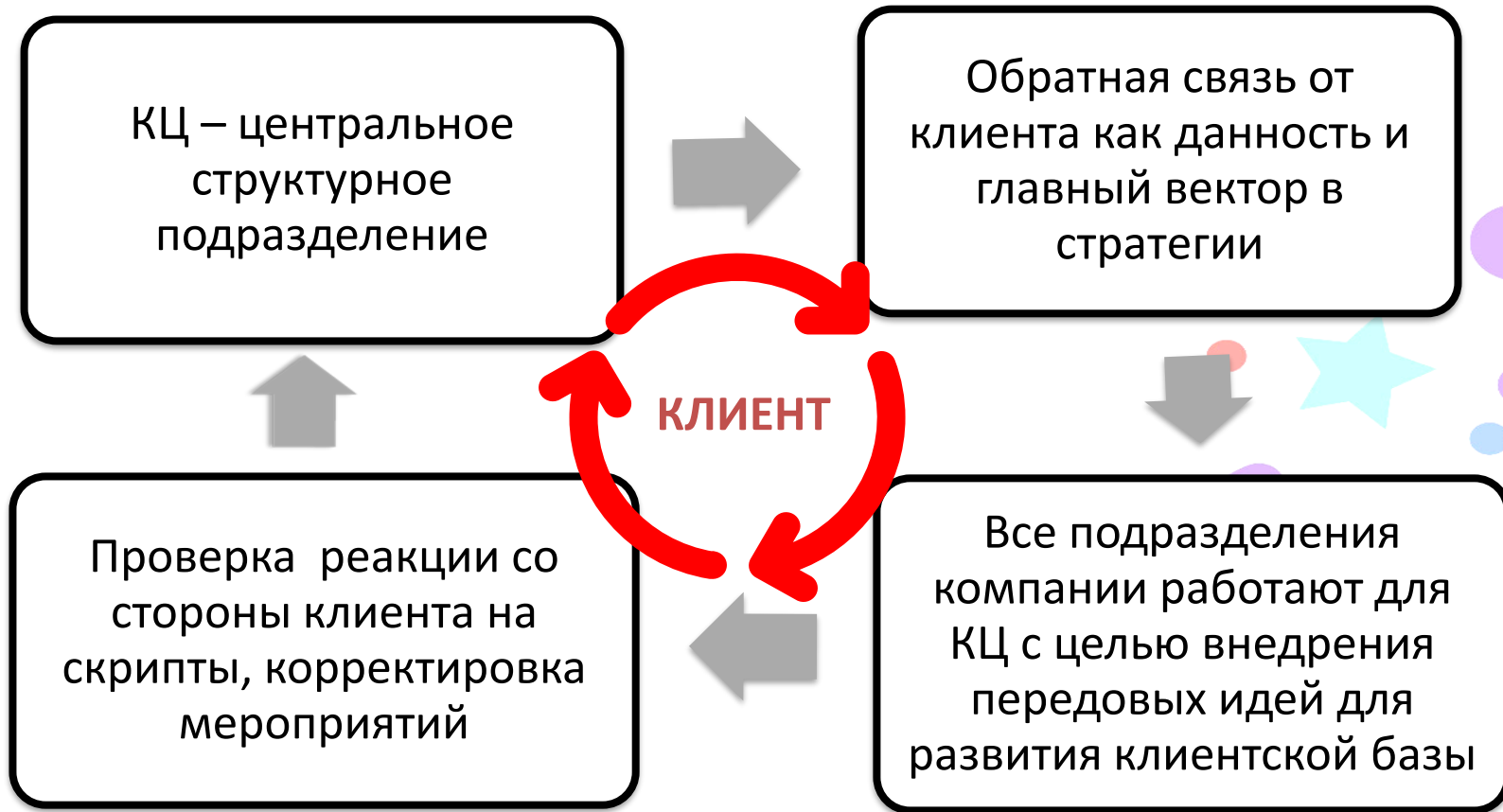
# Обученный сотрудник:

- ✓ найдет универсальное решение
- ✓ правильно поймёт и предвосхитит вопрос и желание клиента
- ✓ всегда договорится с клиентом
- ✓ покажет ценность клиента через личное отношение\*
- ✓ сохранит клиента при любой попытке клиента выйти из контакта

Главное, чтобы КЛИЕНТ ещё отвечал на наши звонки!

\* отношение лично к сотруднику = отношение к компании

# Что изменит мировосприятие клиента?



# Осознанный выбор стратегии



# Дорожная карта: остаться в живых

Стратегия КЦ	Рост клиентской базы, её преумножение за счёт <b>репутации</b> компании
Управление/ администрирование	Контроль над всеми мероприятиями согласно стратегии
Продукт	Отвечающий жизни и интересам клиентов, наших сограждан
Скрипты	Гибкий и живой инструмент, направленный на сохранение репутации компании в глазах клиентов и рост прибыли
Клиентский сервис	Регламенты и поведение сотрудника в каждой точке касания с клиентом

# Дорожная карта: остаться в живых

Технологии, ИИ	Помощь людям-сотрудникам в обеспечении роста клиентской базы и в укреплении репутации компании
Процессы	Скорейшая и слаженная реакция на обеспечение работы КЦ, на обработку информации от клиента
Результат	Рост прибыли рост рекомендаций клиентов прирост клиентской базы устойчивые прогнозы на будущее
Общение с клиентом компании как главный способ связи с клиентом	Искусство коммуникаций без манипуляций Общение как величайшая ценность клиента



# Гарантия успеха: ценности общения

ИМЯ

Персонализация  
клиента



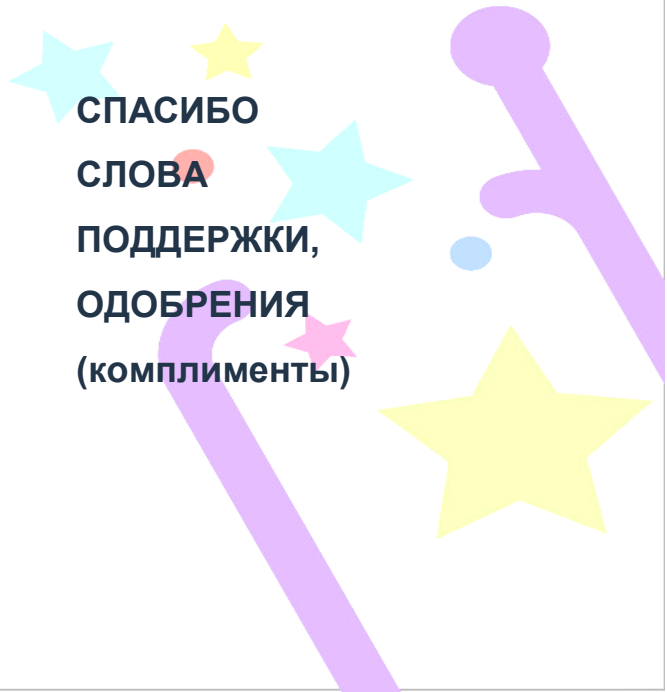
ГОВОРИТЬ ПРО  
КЛИЕНТА

~~Я вам  
предлагаю  
Я расскажу,  
Я хотел  
сказать  
У нас есть  
Я ...~~

Вы получили  
Вы узнали  
Вы услышали  
У Вас есть...  
Вы...  
Ваш ...

ПОДНИМАТЬ ЕГО  
ЗНАЧИМОСТЬ

СПАСИБО  
СЛОВА  
ПОДДЕРЖКИ,  
ОДОБРЕНИЯ  
(комплименты)



# Доверие клиента = будущее компании

- Различия восприятия клиентом оператора и робота
- Свое лицо, узнаваемость компании для клиента
- Свой голос – диктор как живой человек с естественной интонацией
- Отличие скриптов от других компаний
- Скрипты утверждают «клиенты»
- Фиксирование клиентского опыта – учитывать запросы и реакции клиентов
- Понимание истинного значения смысла слов в скриптах
- Цель звонка – вектор диалога

**Непрофессиональное общение с клиентом приводит к отсутствию результата, росту недовольных клиентов**





# 10 правил результативных коммуникаций

- Монолог – не более 17 секунд
- Используйте простые предложения
- Говорите о преимуществах уверенно и убедительно
- Говорите о человеке, избегайте 3-е лицо
- Применяйте глаголы в прошедшем (в крайнем случае в настоящем) времени в описании пользы. Будущее время используйте в описании «рисков»
- Используйте глаголы эмоций. Помните: люди покупают эмоции!
- Избегайте слов: можете, надо, необходимо, требуется, должны и другие слова-манипуляторы
- Применяйте глаголы действия
- Используйте слова «Вы, Ваш(а)»
- После аргументов – **ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ!**



*Нам не дано предугадать,  
Как слово наше отзовется,  
И нам сочувствие дается,  
Как нам дается*

*благодать...*

*Ф. И. Тютчев*

# АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

*Спасибо за внимание!*

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

[ghaustova@gmail.com](mailto:ghaustova@gmail.com)

