

Чат-бот как универсальный сотрудник, опыт нескольких проектов

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://galina-khaustova.ru>

<https://t.me/academytelemarketing>

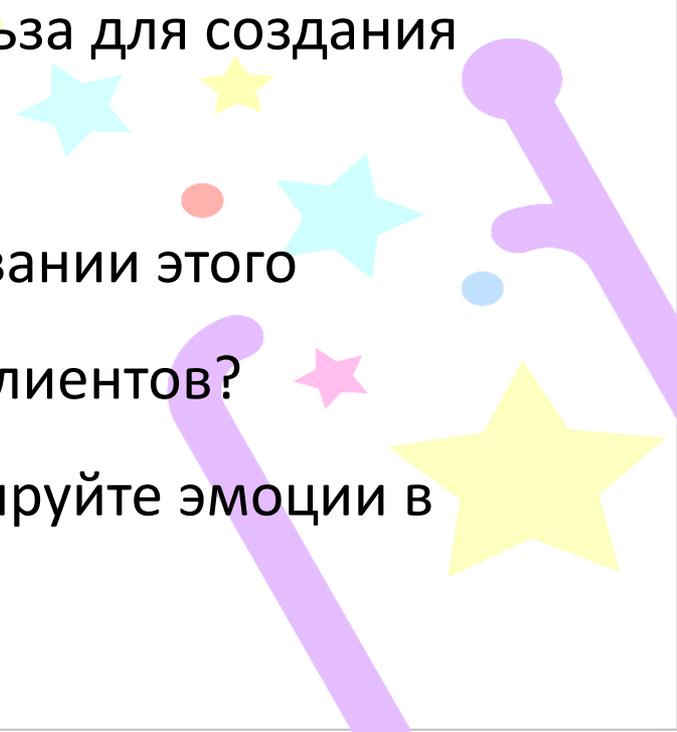
gkhaustova@gmail.com

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 16 лет педагогического стажа
- 40-летний управленческий опыт, 20-летний стаж 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.
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»

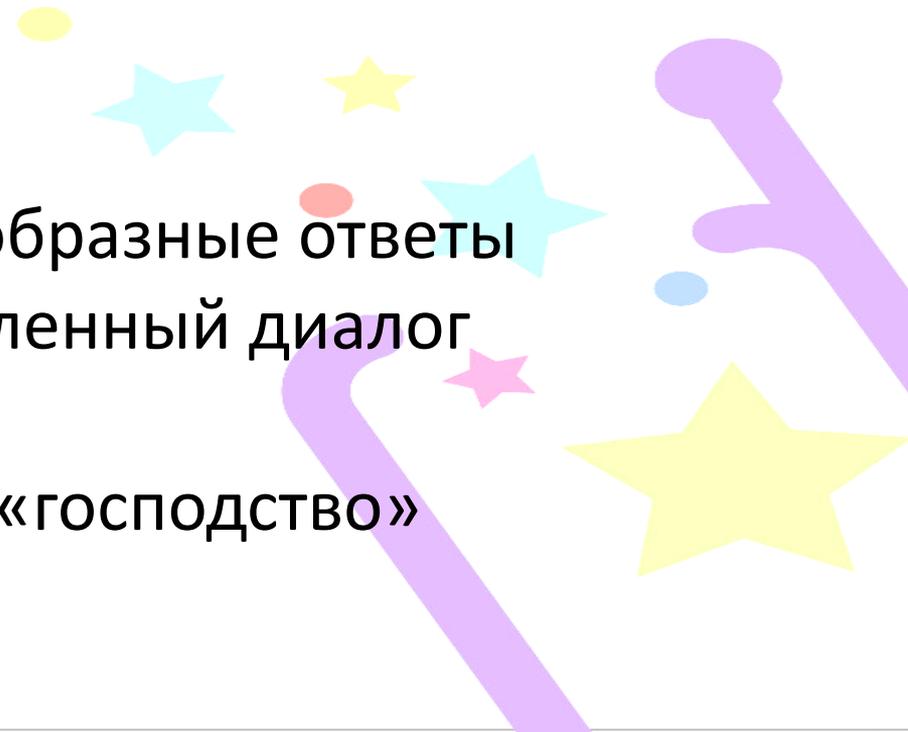
Вы узнаете:

- Можно ли написать абсолютный скрипт?
 - Исторические данные - вред или польза для создания новых универсальных проектов?
 - Что руководит людьми и как на основании этого предвосхищать вопросы и желания клиентов?
 - Хотите влиять на результат - контролируйте эмоции в написании текстов
- 

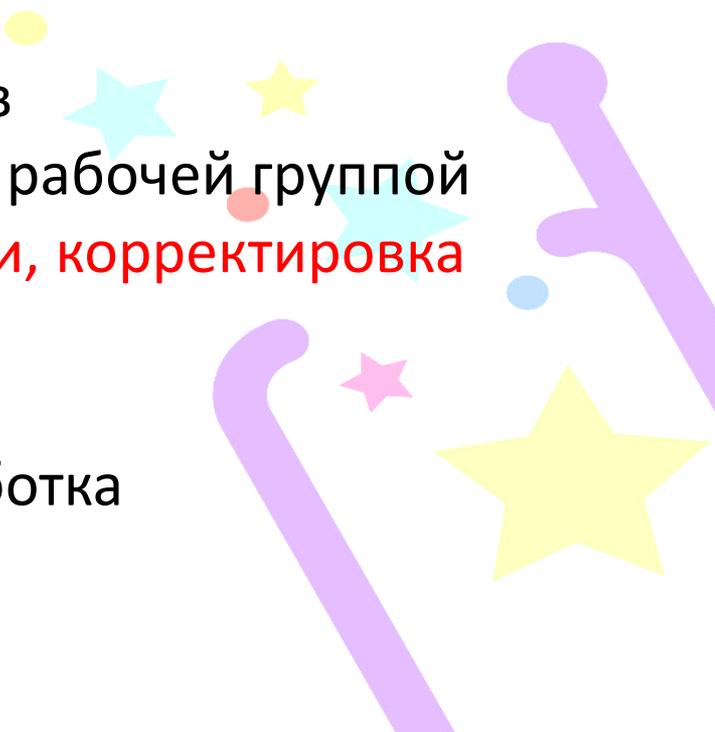
Профессиональный чат-бот

- ✓ максимально разгружает сотрудников
- ✓ даёт быстрые ответы
- ✓ анализирует запросы
- ✓ генерирует человекообразные ответы
- ✓ поддерживает осмысленный диалог

Претендует на «господство»



Этапы создания и внедрения чат-бота

1. Сбор информации (звонки, переписка):
 - вопросы клиентов
 - успешные ответы сотрудников
 2. Создание текстовых вариантов рабочей группой
 3. Обсуждение и обмен мнениями, корректировка текстов
 4. Запуск пилотного проекта
 5. Анализ, корректировка, доработка
 6. Внедрение
- 

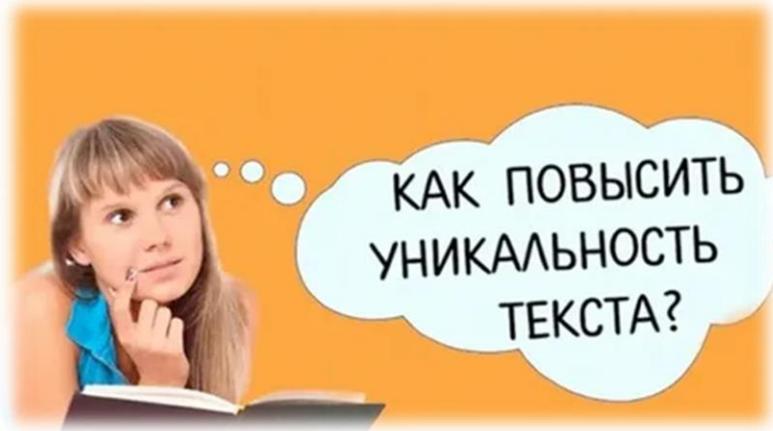
Как избежать субъективности?



Когда в товарищах
согласья нет,
На лад их дело не
пойдёт,
И выйдет из него не дело,
только мука.

- ✓ Доверие к собственным сотрудникам выше, чем к знаниям и технологиям
- ✓ Опыт даже самых успешных сотрудников – потерянное время и деньги
- ✓ Мнение участников рабочей группы опирается на личный опыт
- ✓ Ответы конфликтным клиентам строятся на негативном опыте и желании «отомстить», поёрничать

Причины неудач: строим бота на фундаменте ошибок



Массовый обзвон
создает иллюзию
грандиозной работы

Исторические
данные – основа
ответов для бота

Человекообразные ответы



Совершенно необязательно
делать великие вещи.
Можно делать и маленькие,
но с великой любовью.

НО С ВЕЛИКОЙ ЛЮБОВЬЮ
МОЖНО ДЕЛАТЬ И МАЛЕНЬКИЕ

Чем опасен опыт «лучших»:

- фразы сотрудника – его собственная фишка
- голос окрашивает фразы
- голос и фразы сотрудника – уникальны



Чат-бот – массовый инструмент

Чат-бот как истинный помощник клиенту и бизнесу

**анализ ответов
клиентов**

**написание текстов
профессионалами**

**эмоции только
положительные**

**ценность клиента
как абсолютное
условие**



Ключи к решению



Негативные слова превращаем в позитивные антонимы

Открытые вопросы – в опросах и в сборе обратной связи

Открытые вопросы в продажах и в поддержке - с вариантами ответов

Уважение и ценность клиента – обязательнейшее условие



АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!



Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://galina-khaustova.ru>

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

