

# Как сохранить человеческий контакт при использовании интеллектуальных помощников?

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 что рассчитывает бизнес при запуске интеллектуального помощника?



- ✓ Экономия времени в диалоге с клиентом
- ✓ Большая обработка базы
- ✓ Обучение и контроль сотрудников более затратные
- ✓ Все изменения (переобучение ИИ) легко внедряемы

# Ожидания бизнеса



- ✓ Увеличение выручки
- ✓ Сокращение ФОТ
- ✓ Рост маржинальности
- ✓ Реализация продукта
- ✓ Расширение спроса
- ✓ Повышение лояльности клиентов

## Подводные камни

- 
- ✓ Увеличение выручки – за счет массированного прозвона, отсутствует точечная персональная работа с клиентом
  - ✓ Сокращение ФОТ приводит к сокращению обученного штата сотрудников
  - ✓ Рост маржинальности временный
  - ✓ Повышение лояльности клиентов – недоверие к роботам

**Важны перспективы, долгосрочные отношения с клиентом и его доверие**

# Клиентский опыт с интеллектуальным помощником: как им управлять?

- ✓ Быть ли интеллектуальному помощнику «человеком» и зачем?
- ✓ Понять истинное предназначение робота в компании, как послание клиенту *«зачем мы общаемся с Вами с помощью робота?»*
- ✓ Цели бизнеса и ясная стратегия работы (вместо планов-однодневок) интеллектуального помощника с учётом всех составляющих в каждом конкретном проекте с участием робота

*Кто об этом позаботится и создаст комплексный план реализации проектов с ИИ?*

# Человеческий контакт – что это?

Ценность общения с человеком	Ценность общения с роботом
искренность	эмоция - восхищение возможностями робота (как здорово это сделано!)
теплота	прощение ошибок
доверие, понимание	человек создал робота – превосходство человека
быть услышанным	коротко и информативно
получить поддержку	нет необходимости соблюдать нормы общения и этику (но этика ли это?)

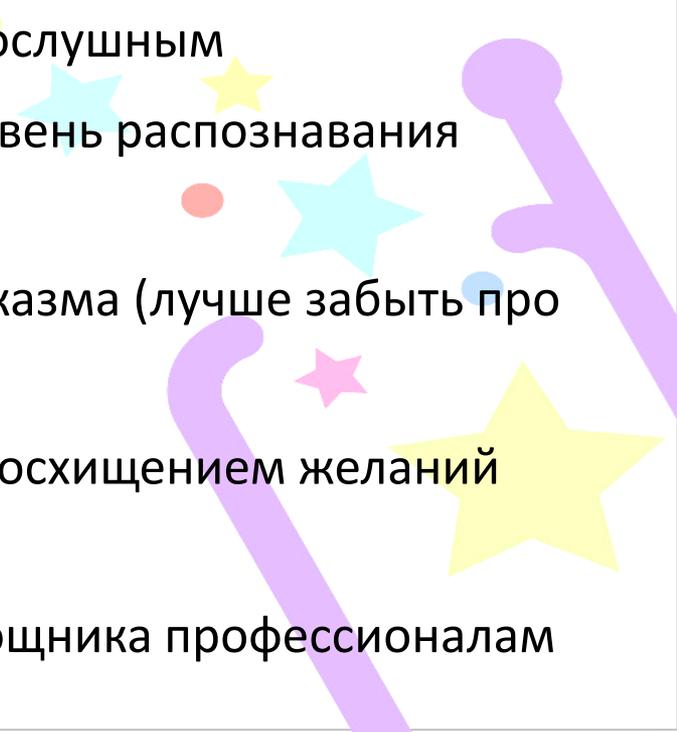
# Как не отпугнуть клиента, а эмоционально его восхитить?

Человек всегда восхищается самим собой – своими гениальными достижениями

Интеллектуальный помощник - продуманное и вызывающее восторг решение

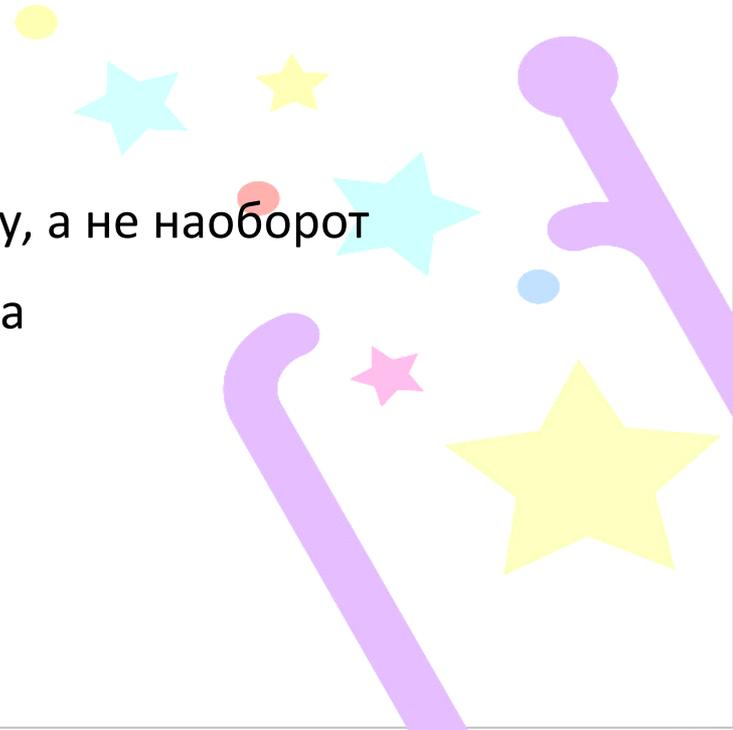
Чем именно восхищает ИИ человека?

# Инструменты человечности для работа без обмана для клиента

- ✓ Быть роботом!
  - ✓ Соблюдать границы человека, уметь быть послушным
  - ✓ Быстрое понимание человека (высокий уровень распознавания речи)
  - ✓ Избегать превосходства, нравоучений и сарказма (лучше забыть про все отрицательные и негативные эмоции)
  - ✓ Удивлять своей проницательностью и предвосхищением желаний человека
  - ✓ Доверять создание интеллектуального помощника профессионалам
- 

# Создатель робота сам должен:

- ✓ Быть самодостаточным
- ✓ Любить людей
- ✓ Помнить, что робот служит человеку, а не наоборот
- ✓ Соблюдать этичность и чувство такта



*И тогда вашему  
работу  
аплодируют люди!*



# АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

*Спасибо за внимание!*

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

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

