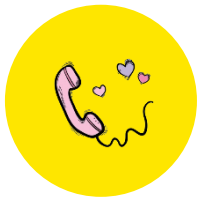


# "Dialer" – Кремнієва долина Рітейлу

**Юлія Мороз**

Директорка департаменту каналів продажів та дистрибуції





# Передумови впровадження

1

## Продуктивність у нових реаліях

Зниження потоку на 25% (рік до року)

2

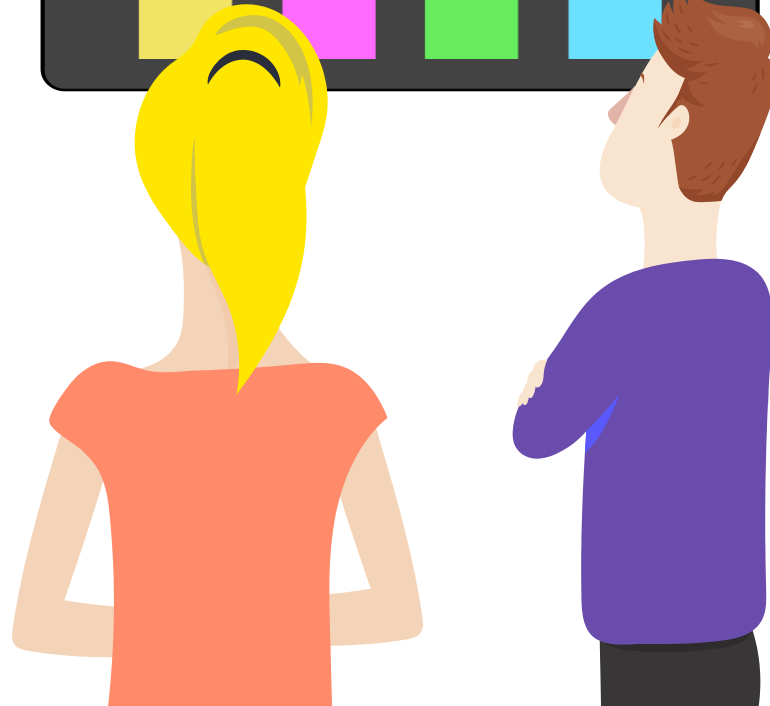
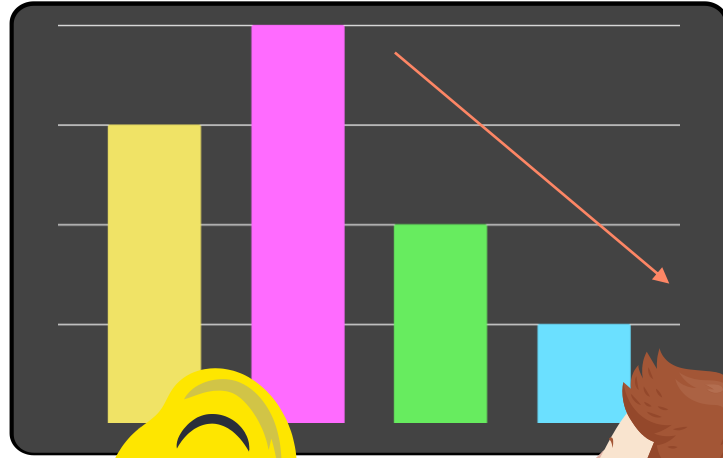
## Кількість дзвінків на 1 Branch

18 дз/день

3

## Якість дзвінків (конверсія)

0,3%



4

## Успішність додзвонів (RPC)

51%

5

## Адміністрування дзвінків на відділеннях

Керівники відділень

6

## Технологічність процесу телефонії

Недостатня автоматизація (ручний додзвін)



# Рішення- Dialer

Автоматизація та технологічність

”Dialer” - є результатом синергії технологій Call Centre та ресурсу мережі відділень

Збільшення покриття клієнтів

Менеджери опрацьовують клієнтів по всій країні та не обмежені кількістю пропозицій свого відділення

## Dialer

проект, спрямований на збільшення продажів співробітниками відділень за допомогою телефонних дзвінків



Адміністрування

Підвищення якості дзвінків

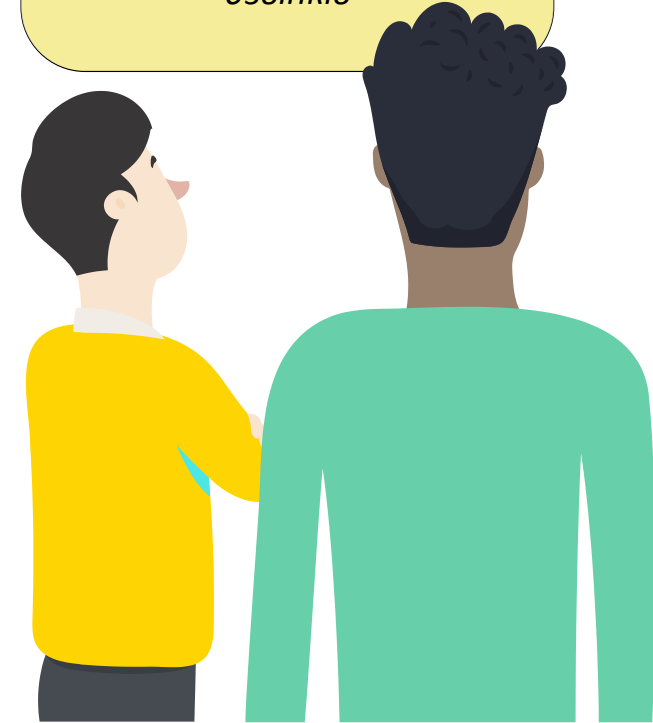
Перебудова навчання по *remount sales*

Оптимізація та підвищення ефективності використання робочого часу

(час на дзвінках, АНТ, CR, кількість дзвінків)

Прослуховування дзвінка дозволяє оцінити компетентність конкретного працівника та визначити зони розвитку

Проведення Фокусних навчань під індивідуальні потреби менеджерів + регулярний зворотній зв'язок





# Початкові складнощі

## Відсутність дисципліни

- Низька активність заповнення робочого графіку
- Відсутність вчасного підключення на лінію дзвінків
- Недостатній рівень конверсії виходу на лінію - **70%**

## Супротив системи

- Робота з супротивом: «**чому я?**», «**я не можу!**», «**як мені вийти з проекту?**»
- Непроінформованість менеджерів – нерозуміння що це взагалі за інструмент та скільки триватиме «пілот?»

## Якість телефонних дзвінків

- Відсутність структури розмови
- Відсутність роботи з запереченнями
- Некоректне використання ПЗ через недостатній технічний досвід у менеджера

## Тригерні фрази в телефонних дзвінках

Ви досі не користуєтесь кредитками? Боже! Ви напевно **один такий** лишилися

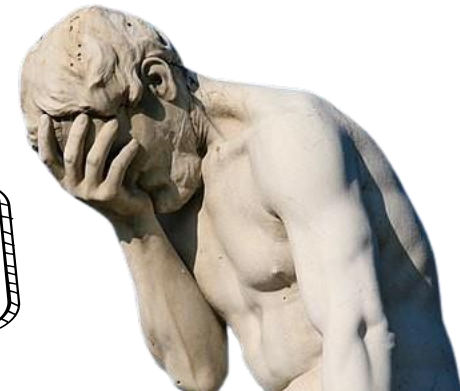
Я чую, що вам **нічого не потрібно**, але моя справа Вас проінформувати, а Ви вирішуйте

Ну, я ж не знаю які там у Вас "**геніальні**" плани

З нашою кредиткою вам буде так комфортно, що ви **забудете, що потрібно повертати гроші!** Ну, майже...

Уявіть, з нашою кредиткою навіть ваш гаманець буде почуватися **важливішим!**

Оформіть кредитку, задонатйте з неї на **дрон**



# Досягнення відділень з проектом "Dialer"

**76%**  
**(+25%)**

Успішність додзвонів (RPC)

**+ Побудова системи навчання та розвитку**

Тренінги та воркшопи від **Remote Sales Ambassadors**

Регулярний фідбек на основі прослуховування дзвінків



**+15**

**%**

Кількість дзвінків

**1 % (+0,6%)**

Якість дзвінків (конверсія)

**88 % (348 менеджерів із 261 відділення)**

Активація відділень

# Позитивні моменти



# Нові виклики "Dialer"

1

Створення **єдиної універсальної** команди чи розділення команд на **Продажі та Сервіс**

2

Пошук **балансу** між **регламентом та гнучкістю**, враховуючи специфіку роботи відділень

3

**Нові навчальні інструменти** для підвищення якості дзвінків та конверсії



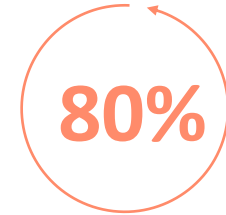
Кількість дзвінків  
на 1 Branch



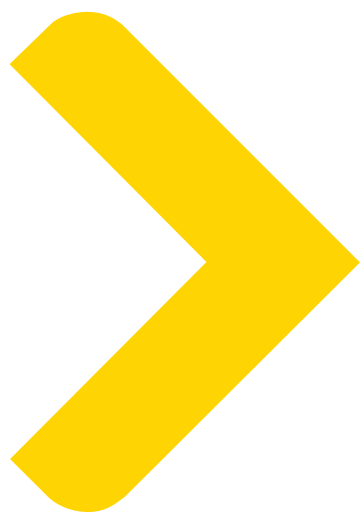
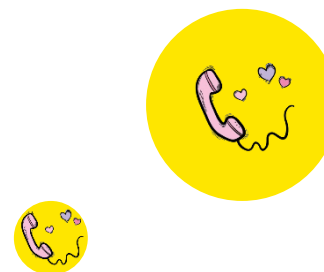
Залученість всієї  
мережі відділень



Якість дзвінків  
(конверсія)



Успішність додзвонів  
(RPC)



**Разом з Україною**

