

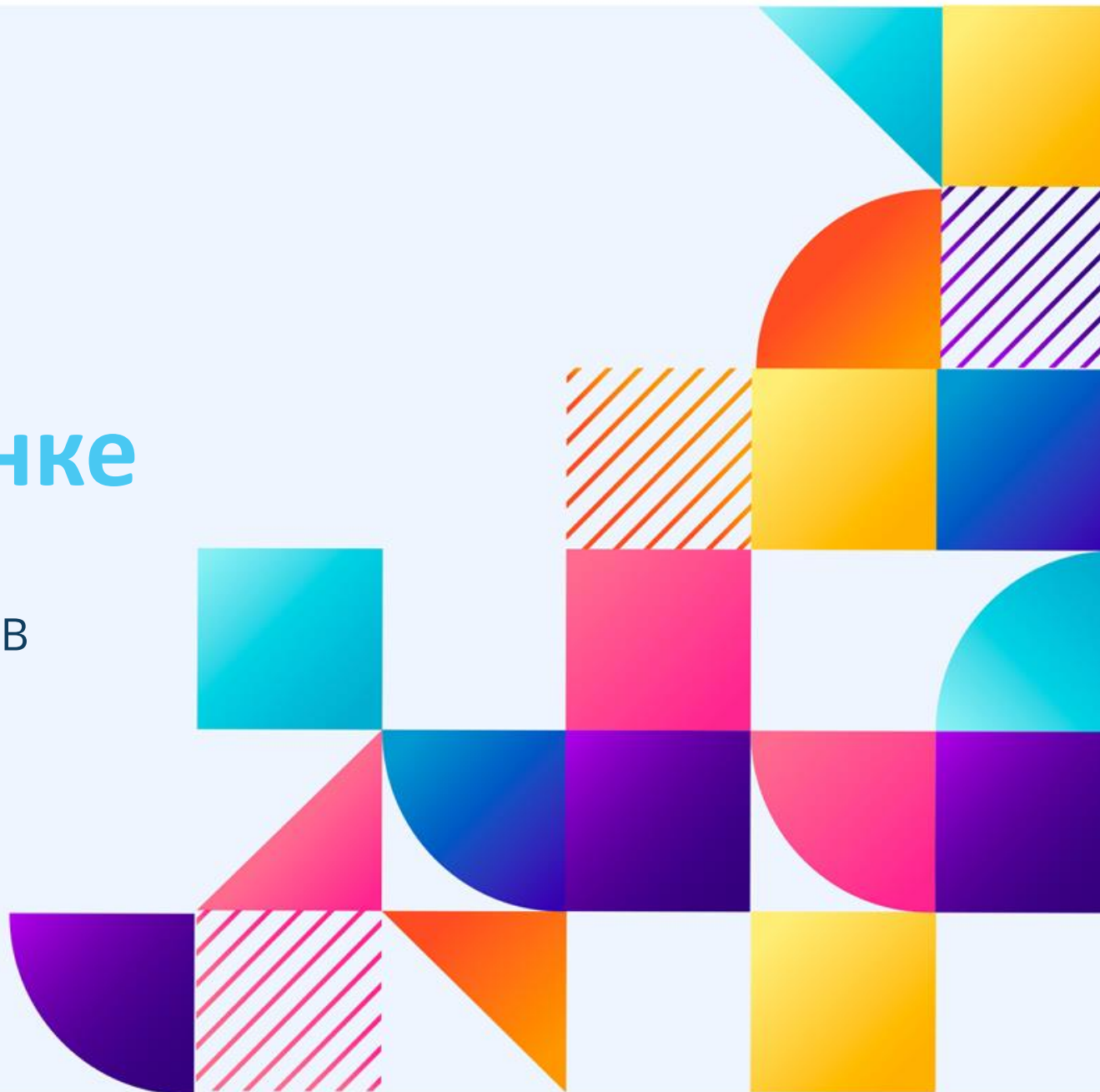
7 профитов телефонии в обучении и оценке

команды

КАК ИНВЕСТИРОВАТЬ В СОТРУДНИКОВ
ПРИ ПОМОЩИ ТЕЛЕФОНИИ

ОРЛИНА ЕЛЕНА
основатель PROSELLER.RU

ASTERISK **BUSINESS** DAY



7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

01

Быстро ввести в процессы
менеджеров и сервисных
сотрудников



Я верю, что у вас есть регламенты

**- Но там ничего не
понятно!**

Из регламентов они узнали:

Кто и вы и что продаете

Кто и зачем это покупает

Почему вы хороши

И как делать свою работу



Я верю, что у вас есть регламенты

**- Но там ничего не
понятно!**

Из регламентов они узнали:

Кто и вы и что продаете
Кто и зачем это покупает
Почему вы хороши
И как делать свою работу

А дальше?

Дайте вашим новичкам «пощупать»
будущую работу и
попрактиковаться в безопасных
условиях



Как помочь беднякам?

- Слушать «хорошо» и «плохо»
 - Давать оценку
 - Заполнять CRM
 - Исправлять ошибки
- Познакомиться с клиентами
 - С рутинной
 - Задать вопросы

7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

02

Внедрить стандарты



– У нас высокие стандарты работы

Главное, чтобы ваши сотрудники об этом знали

Телефония поможет стандарты
выучить, натренировать и
поддерживать



Как ее использовать?

- Пропишите (новый) стандарт
- Дайте срок изучить
- Потренируйте с реальными записями
- Сделайте экзамен с оценкой записи

- Привяжите KPI
- Дайте тренировочный месяц (неделю)
- Активируйте KPI
- Прослушивайте и оценивайте

7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

03

Реагировать на запросы
клиентов



Стандарты придется менять

Идеально, если по обратной связи клиентов

Спрашивайте сами

Люди любят давать советы

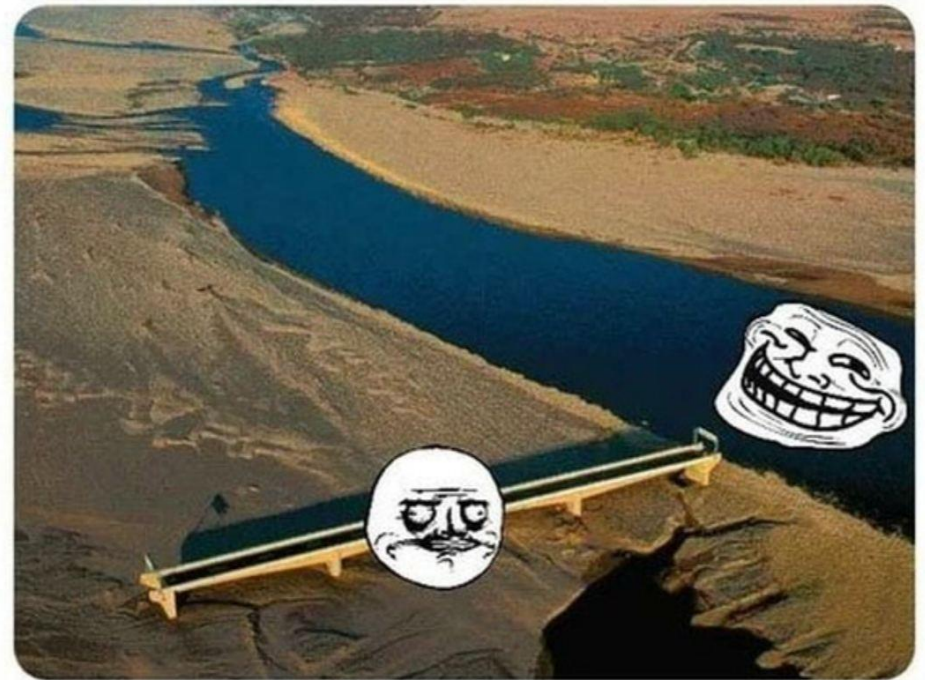
Слушайте звонки

Клиенты попросят сами

И дадут реакции

Человек:* Всё просчитывает и строит мост на века

Природа: *Сдвигает русло реки*



Насколько сильно вы зависите от желаний и жалоб клиентов?

- Замеряйте NPS (индекс лояльности клиента)
- Добавьте задачу отмечать реакции/советы
- Дайте послушать менеджеру
- Меняйте и добавляйте продукты
- Прописывайте процессы и улучшайте их
- Награждайте за предложения

7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

04

Справедливо оценивать
людей

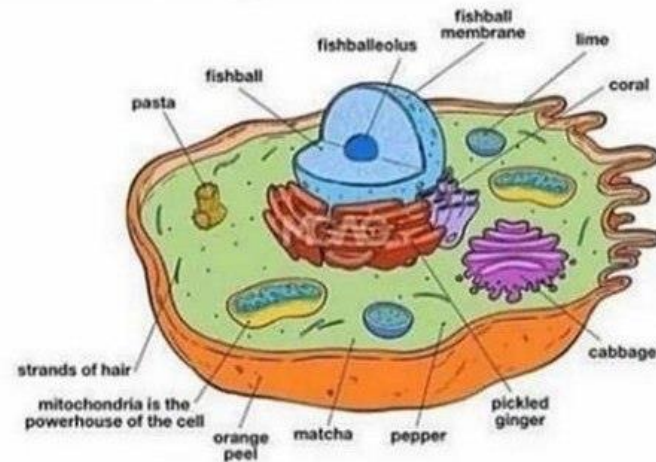


Продуктивность требует награды

- Они меня не ценят! Что там на хедхантере?

Прозрачная система оценки
выгодна и компании, и сотрудникам

ЧТО МЫ ПРОХОДИМ В КЛАССЕ:



ЧТО ДАЁТ НАМ УЧИТЕЛЬ НА ТЕСТЕ:



Встройте телефонию в систему оценки

- Пропишите показатели, на которые влияет сотрудник
- Они приводят компанию к деньгам
- Их можно измерить

- Выберите те, что об общении
- Составьте чек-лист для оценки
- Слушайте MIN 10 случайных звонков сотрудника в месяц

7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

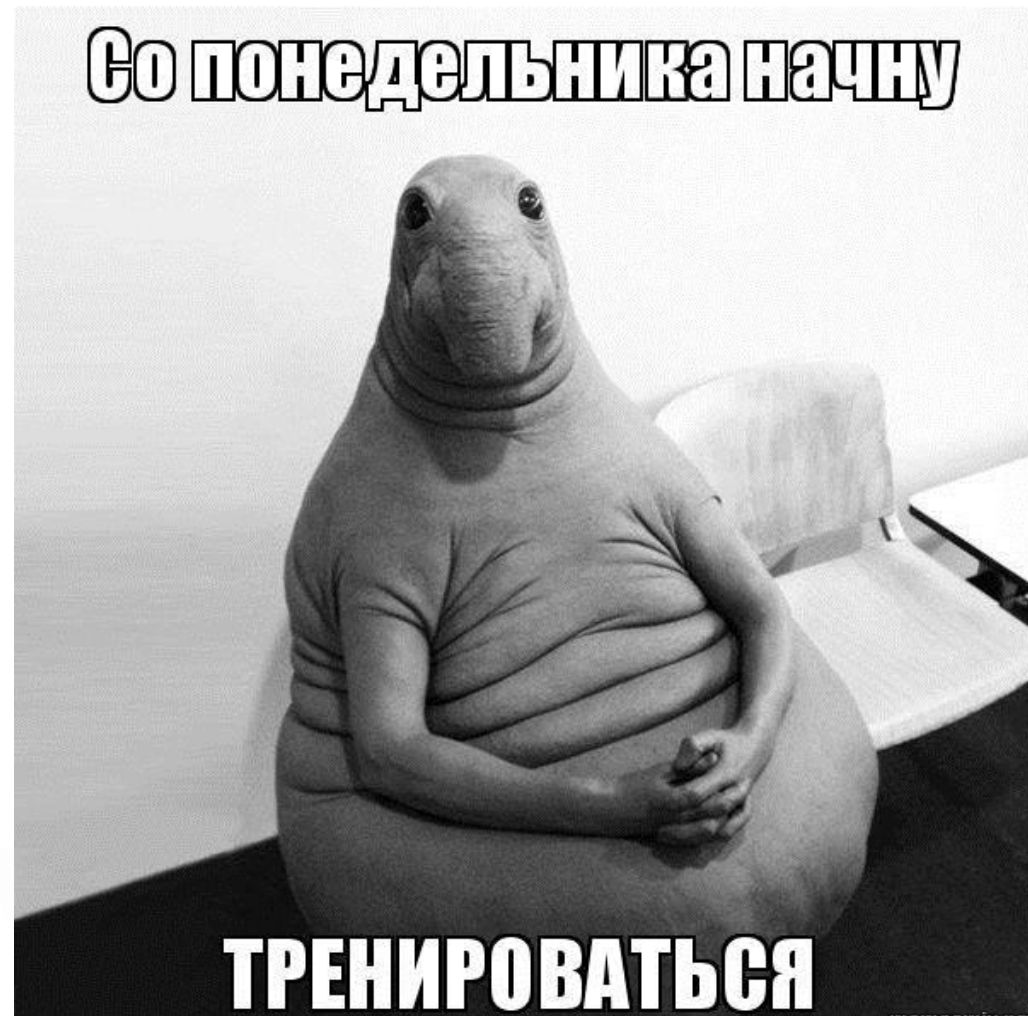
05

Тренировать команду



Хлебом не корми, дай кого-то оценить

**Используйте это
(и телефонию)
для тренировки
персонала**



Для этого понадобятся

- Описание «как надо»
 - Записи «как было»
 - Выделенное время на тренировку
- Доброволец-тренер
 - Чек-лист для оценки
 - Задание для отработки

7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

06

Награждать лучших



7 профитов телефонии в обучении и оценке команды

07

И прощаться с теми, кто
тянет вниз

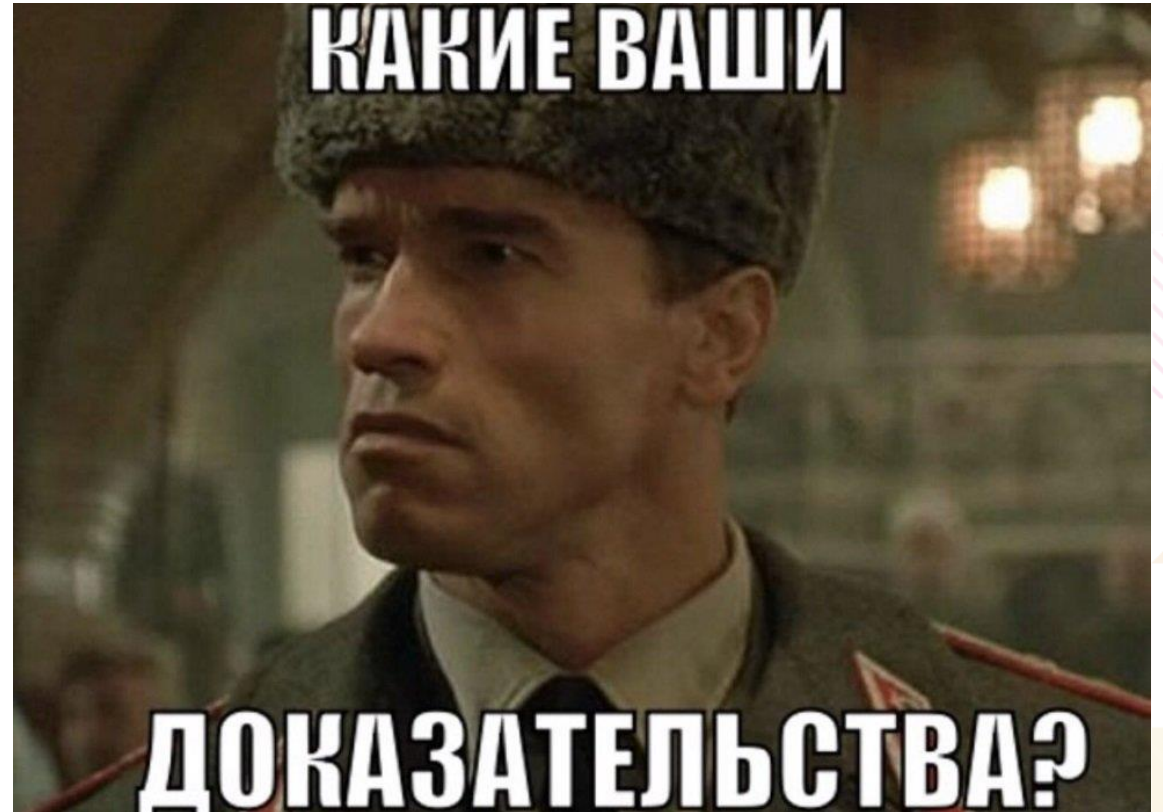


Вы уверены в решениях

Потому что у вас есть факты

Вы уверены в том, за что платите
Получаете больше контроля
Слышите клиентов
Управляете сервисом и продуктом
Отпускаете «балласт» без сожаления и сложных разговоров

Чтобы двигаться быстрее



Спасибо за внимание!

Остались вопросы?

www.proseller.ru
Facebook: [elena.orlina](https://www.facebook.com/elenaorlina)
Telegram: [@elenaorlina](https://www.telegram.com/@elenaorlina)

