

Контроль записей телефонных разговоров с клиентом.

Как сделать конструктивным, на что обращать внимание

ASTERISK BUSINESS DAY



Люблю продажи, телефонию и автосервис

- **Директор по развитию в автосервисе**
- **3 года в сфере корпоративной IP телефонии**
- **Автосервисы: кузовные и слесарные**
- **Маленькие, франшизные, дюжина филиалов**
- **Из России, Казахстана, Белоруссии**

1

Средняя длина разговора



2 одинаковых автосервиса

■ 1 : 30

■ 2 : 45

Делим на группы



2

Количество звонков в день одному клиенту



3

Количество переведенных звонков



4

Звонки ночью и утром



5

**Звонки сотрудника, больше 2
недельного перерыва**



Как правильно давать фидбек

6 стадий отношений со мной:

- о, она веселая
- о, она смешная
- она злая, но это шутка
- нет, не шутка
- помогите мне
- почему мой дом горит?

Как правильно давать фидбек



Как правильно давать фидбек



Спасибо за внимание!

Пошлите пить кофе

tatyana@dybrova.ru
+7 981-947-37-67
@tdubrova

