

Развитие эффективности Служб по работе с клиентами (продажи и обслуживание клиентов)

1. Замеры компетенций продавцов и сервис-менеджеров

Мы не только обучаем специалистов по работе с клиентами, но можем достоверно оценить, насколько успешно они владеют знаниями и навыками в продажах и обслуживании клиентов. У нас для этого есть инструменты:

- ✂ SSI (Sale Skills Index) или Индекс Стратегий Продавца, позволяющий оценить профиль навыков продавца на разных этапах продажи – подготовка, установление контакта, выявление потребностей и т.д.
- ✂ PTSI sale & service – Профиль персональных склонностей и талантов в сфере продаж и обслуживании клиентов, позволяющий оценить специалиста по 37 показателям, объединенных в 3 группы
- ✂ DISC sale & service – Поведенческий профиль продавца и сервис-менеджера, раскрывающий его устойчивые поведенческие предпочтения в работе с клиентами
- ✂ Разработка профиля компетенций в системе TriMetrix – система профилей помогает фокусно подбирать и развивать специалистов любой профессии с максимальной продуктивностью

Мы имеем самые разнообразные инструменты измерения эффективности специалистов по работе с клиентами.

2. Оптимизация «воронки продаж» и бизнес-процессов

«Воронка продаж» - это современная наглядная форма представления этапов продаж: от поступления обращения до получения денег на счет компании. Она позволяет понять – на каком этапе и сколько компания теряет своих клиентов, и на этом основании разработать методы удержания клиентов («увеличения конверсии»).

3. Создание отделов продаж и обслуживания клиентов

Мы регулярно встречаемся с компаниями-клиентами, где отделы по работе с клиентами появляются стихийно, без четкого понимания: кто, кому, как и что продает (оказывает услугу). Обобщение нашего опыта позволило отработать действенную технологию формирования/реформирования клиентских отделов.

4. Выбор и внедрение CRM-системы

Современные продажи в динамичной среде невозможны без ведения клиентских историй, передачи знаний о контрактах, встречах, разговорах и т.п. Наладить систематический сбор и анализ информации о клиентах позволяет CRM. Мы помогаем определиться с IT-платформой CRM, внедрить ее и наладить регулярную работу.

5. Сопровождение продаж и сервиса

Запустить или реформировать службу продаж / сервиса – это еще полдела. Важно сделать их работу систематически эффективной, а для этого необходимо регулярно «подправлять и настраивать» элементы этой системы. Мы делаем это в режиме сопровождающего консультирования, «полевых дней», «двойных визитов» и т.п.

6. Анализ клиентской базы и выделение групп целевых клиентов

Каждый продавец знает, насколько важно понимать – кто твой клиент, что он хочет и ждет. Мы имеем инструменты оценки, сегментирования и выделения групп целевых клиентов, что позволяет создавать для них уникальные ценностные предложения (УЦП), попадающие в ожидаемые выгоды этих клиентских групп.

7. Замеры качества сервиса (работы с клиентами)

Отдельной заботой сегодня является – понять, насколько лояльны вам ваши клиенты, что их удерживает рядом с вами, или, наоборот, что их разочаровывает. Созданная нами Система Оценки Качества Сервиса (СОКС), помогает ответить на эти и многие другие вопросы, анализируя информацию в режиме «реального времени».

8. Interim-менеджмент и включенный консалтинг

Бывают ситуации, когда службы по работе с клиентами остаются без своих руководителей, и поиск их труден и долг. На время такого поиска компания может пригласить к себе профессионального консультанта с богатым опытом, с последующей помощью от консультанта найденному «новичку».

9. Технология «Обучение на рабочем месте» в продажах и сервисе

Хорошим поддерживающим и развивающим инструментом по передачи мастерства от более опытных и успешных сотрудников к менее опытным является наставничество. При правильном внедрении позволяет минимизировать внешнее обучение при высоких показателях, создает позитивные традиции и доверие к команде.

Для уточнения форматов, длительности и стоимости инструментов свяжитесь с нашими консультантами!