

РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Компания «Access Group» работает с 2009 года и является одним из крупнейших интернет-провайдеров в Казахстане. За время работы нашими клиентами стали более 5000 компаний. Наша цель - предоставление лучших инновационных решений в сфере коммуникаций и качественного сервиса нашим клиентам.

Специфика нашего бизнеса заключается в очень жесткой конкуренции. Если клиент принимает решение сотрудничать с провайдером и он обеспечивает стабильное интернет-соединение, то такого клиента очень сложно переманить на свою сторону, тут нужно быть по-настоящему настойчивым. Но настойчивость, к сожалению, от природы присуща далеко не всем людям. Именно поэтому меня заинтересовали техники и приемы, которые позволяют преодолеть этот барьер и вывести продажи на новый уровень. В Интернете я наткнулся на видео компании «АСУ XXI век», где девушка во время холодного звонка обрабатывала возражение клиента и проявила настойчивость, сняла напряжение клиента шуткой про Феррари. Это был пример настоящей, живой работы.

Мы выбрали пакет «Разработка сценария All inclusive», он включал написание сценария холодного звонка, 4 недели обзвона-тестирования специалистами «АСУ XXI век» и гарантировал пятипроцентную конверсию. За 1 месяц специалисты передали нам 117 клиентов. Выяснилось, что по сравнению с колл-менеджерами «АСУ XXI век», наши менеджеры почти не «дожимали» клиентов. А девушки звонили по скрипту и именно благодаря ему были настойчивы. Воронка продаж сложилась следующим образом: из 117 переданных нам потенциальных клиентов 40 стали нашими постоянными клиентами. То есть сделки состоялись с каждой третьей компанией, согласившейся на переговоры.

Но основным достоинством проекта я все же считаю то, что нам передали эффективный метод продаж, который мы смогли адаптировать под свои нужды. В течение проекта мы выбрали некоторое количество хороших звонков колл-менеджеров «АСУ XXI век», которые нам больше всего понравились, и на совещании показывали их своим менеджерам в целях обучения. Теперь уже двое наших колл-менеджеров используют в работе сценарий и делают в день где-то 50 звонков. Из этих 50 звонков они назначают 10 встреч, из этих 10 встреч мы заключаем 4-5 сделок. Сейчас я стараюсь контролировать эту технологию, чтобы она не увязла в рутине и все ее жизненно важные детали работали исправно. И в наших дальнейших планах намечено развивать это направление. Это инструмент, который позволили нам увеличить ежемесячную прибыль компании на 20 процентов за несколько месяцев.

Рекомендую компанию «АСУ XXI век» всем, кто хочет сделать работу своих менеджеров максимально эффективной и продуктивной, а также научить «дожимать» клиентов. Ну и, конечно, всем, кто заинтересован в увеличении продаж.

С уважением,
Директор
ТОО «Access Group»



Васильев А.А.