

## РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Компания «Store&Forward» специализируется на оказании всех видов экспедиторских услуг. Мы занимаемся оформлением необходимых документов для транспортировки грузов через финскую границу и по территории Финляндии, являемся доверенным клиентом финской таможни. Нашими услугами пользуются такие компании как «VR» (финские железные дороги), «Агросельмаш» и многие другие.

До обращения в компанию «АСУ XXI век» холодными звонками мы не занимались, как, мне кажется, и большинство компаний, в нашей сфере. В новостной ленте Facebook мне попалось видео семинара, на котором выступал директор «АСУ XXI век» С.Н. Ретивых, и я решил, что холодные звонки могут стать и для нас очень эффективным инструментом привлечения клиентов. Поскольку у нас не было своего колл-центра и времени его создавать, оптимальным решением для нашей компании стало заказать написание сценария и взять в аренду звоняря в «АСУ XXI век».

Перед началом проекта я лично приехал в офис компании, познакомился с сотрудниками, а вся остальная работа велась удаленно, потому что мы находимся в Финляндии, и личные встречи были не совсем для нас удобны и отняли бы много драгоценного времени. Проработка сценария была очень подробной, мы много общались с сотрудниками «АСУ XXI век», особенно, на этапе первоначального сбора информации, сами готовили материалы о нашей компании, наших клиентах, и такая плотная работа дала ощутимый результат.

Конверсия проекта была очень большая, колл-менеджеры «АСУ XXI век» составляли мне расписание переговоров с клиентами практически на неделю вперед, поэтому в определенный момент, чтобы не получалось

таких долгих пауз после первого звонка, нами, по согласованию с «АСУ XXI век», даже было принято решение проводить обзвон не по 8, а по 4 часа в день, так что, в итоге, проект у нас немного растянулся и длился не месяц, а полтора. За это время нам было передано **117 клиентов**, их них уже от 10 получены конкретные запросы, я думаю, если бы у нас был отдельный человек, который бы занимался только обработкой новых клиентов, мы смогли разогнаться еще больше. Так что, этот проект натолкнул нас на новые мысли, и сейчас мы внедряем у себя новую систему работы уже с теплыми клиентами и, как только приведем ее в порядок, продолжим холодный обзвон.

Раньше мы использовали только интернет-рекламу, это тоже отличный инструмент, но там личного общения с клиентом не происходит, нет обратной связи, а прослушивая звонки и общаясь непосредственно с потенциальными клиентами, мы узнали некоторые новые нюансы в нашей сфере, стали лучше понимать рынок. Это было толчком к более детальной проработке собственной ценовой политики и на сегодняшний день мы сделали свое предложение более интересным для наших будущих клиентов.

В общем результатом работы я доволен, это был очень полезный опыт и нам есть, куда расти и над чем работать дальше. Рекомендую всем компаниям попробовать технологию холодного обзвона, поскольку рынок не безграничен, и у каждой компании рано или поздно появляется потребность в новых клиентах.

Исполнительный директор  
LSS-palvelut Oy



Сорокин А. А.