

Меня зовут Казанская Екатерина, я региональный руководитель сектора продаж сети фитнес-клубов. Я хочу рассказать о своем опыте сотрудничества с компанией «АСУ XXI век».

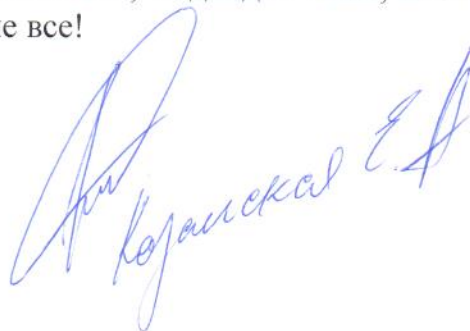
Специфика нашей работы такова, что клиенты в любой момент могут по разным причинам перестать пользоваться фитнес-услугами, поэтому для нас очень важно постоянно поддерживать отношения с нашими клиентами, знать их потребности на текущий момент и предлагать им именно то, что важно для них сейчас. А, так как мы работаем с физическими лицами, клиентов у нас очень много, поэтому решили организовать свой call-центр.

Обратиться в «АСУ XXI век» нам порекомендовали коллеги, которые тоже работали с этой компанией и остались очень довольны. Мы сразу приобрели все, что необходимо для организации call-центра: программное обеспечение ««Центр Холодных Продаж» и сценарий.

Что касается нашего проекта, необычным было то, что работа велась удаленно. Мы все-таки придерживаемся более традиционных взглядов на совместную работу, и нам иногда не хватало личного контакта. Хотя было достаточно много общения по телефону и по видеосвязи.

В целом на проект у нас ушло примерно полтора месяца. Но это многоступенчатая работа, так что срок оправдан. Очень понравилась работа над сценарием, это оказался увлекательный и необычный процесс, который в итоге дал отличный результат. Были некоторые трудности с настройкой программного обеспечения, так как мы, в силу наших корпоративных стандартов, не можем устанавливать некоторые программы, но специалисты АСУ нам постоянно помогали и решали возникающие вопросы. Особенно приятно было работать со специалистом по внедрению «Центра Холодных Продаж» Ксенией, нам всегда удавалось быстро понимать друг друга.

Сейчас, после завершения внедрения, прошло уже более трех месяцев, у нас работает один колл-менеджер и за этот период было приглашено в клуб порядка 180 клиентов. С этими клиентами у нас работают два менеджера по продажам и в продажи конвертировались около 20%. Нас устраивает конверсия по приглашенным клиентам, так что сейчас мы в основном работаем над увеличением непосредственно продаж этим клиентам. То есть обзвон – это не единственный инструмент для увеличения продаж, он должен работать в комплексе с другими инструментами. По крайней мере, в нашей специфике именно так. А вообще технология, которую предлагает «АСУ XXI век», подходит всем, кто занимается продажами. Потому что звонки – это наше все!



Казанская Е.А.