

Генеральному директору компании ООО "Компания АСУ XXI век"

Ретивых Сергею Николаевичу

От Пешковой Ольги

Директора по развитию ООО «АйВиСервис»

ОТЗЫВ О ПРОЕКТЕ

Наша компания является официальным представителем ряда европейских и американских производителей и занимается поставками в Россию радиоизмерительного и технологического оборудования, вычислительных защищенных комплексов, СВЧ комплектующих и материалов,

Неудовлетворенность работой отдела продаж заставила нас искать пути решения проблемы. Увидели в интернете приглашение на вебинар от «АСУ XXI век» по теме «Эффективный отдел продаж», послушали. Понравилась идея. Решили попробовать услугу «Разработка сценария ALL INCLUSIVE» - создание сценария и последующий холодный обзвон специалистами колл-центра «АСУ XXI век».

Работа началась со сбора информации о нашем продукте, его достоинствах и недостатках, о нашем потенциальном клиенте. Вся информация была проанализирована и написан сценарий. Скрупулёзно, шаг за шагом специалисты «АСУ XXI век» работали над каждым разделом, отработывали возможные возражения. Работа была динамичной, интересной. Все сотрудники нашей компании, даже самые скептики, постепенно заразились этой идеей, и активно принимали участие в процессе. В целом подготовка сценария заняла 2 недели.

Работали в 3-х форматах - переписка, онлайн по скайпу, по телефону. Все вопросы решались безотлагательно, если что-то было непонятно, разъяснения приходили моментально. Со стороны АСУ было ощущение, что мы у них одни. Никогда не было отговорок про занятость. При этом нас не дергали, не отрывали от работы, терпеливо ждали ответов. Все сотрудники в высшей степени профи. Это – Команда!! Сильная и креативная, умеющая работать с любым продуктом. Наша продукция - материалы, решающие задачи электромагнитной совместимости. Наши продавцы, - а всё это технари с высшим образованием, - изучают материал, как минимум 2-3 месяца. Как удалось девочкам call-менеджерам общаться с ЛПР на эту тему и добиваться встреч – для нас осталось непостижимой загадкой!..

В процессе обзвона мы получали строгую еженедельную отчетность, - видели, сколько контактов отработали, сколько из них непрофильных, скольким клиентам отправлены письма-презентации, сколько назначено переговоров. Результаты проекта превзошли наши ожидания. Мы не ожидали, что контактов будет так много. Если в первые дни проекта число контактов переданных нам было 2-3, то по мере того как сценарий дорабатывался (а он дорабатывался, и мы это слышали в записях успешных переговоров) число контактов стало 5-8 в день. Сейчас мы взяли 2 месяца, чтоб обработать все полученные за месяц контакты.

В целом за 20 рабочих дней было назначено около 70 переговоров. Для нашего бизнеса – это много. У нас сложные клиенты, длинные продажи, очень крупные предприятия. В нашем бизнесе переговоры ведутся не месяц и не два, сделки зреют не менее месяца,. Часто мы работаем на перспективу 1-2 года.

Вообще проект в целом открыл нам новый взгляд на работу отдела продаж. Сами сотрудники отдела продаж иначе взглянули на свою деятельность. Пошатнулась вера продавцов в свою исключительность. Требование делать не менее 50 звонков в день, если еще не кажется нормальным, то уже не кажется продавцам абсурдным. Ритм работы отдела стал приближаться к нормальному. За время холодного обзвона у каждого менеджера ежедневно была задача «дожать» переданных клиентов, благодаря чему выработалась привычка в необходимости ежедневного планирования. Самые «матерые» продавцы, которые злобно фыркали в начале проекта, вдохновились, активизировались, стали разбирать клиентов как «горячие пирожки».

Планируем обязательно и дальше использовать холодный обзвон, - это выгодно! При заказе от 3-х месяцев, стоимость звоняря «АСУ XXI век» 40 тыс. руб. Если перевести в зарплату с налогами, то «чистая» зарплата Call-менеджера 25-27 тыс. При этом от него требуется: - четко соблюдать сценарий, делать не менее 100 звонков в день, обеспечивать ежедневную 5% конвертацию холодных звонков в «теплые» контакты. Найти такого сотрудника и на такую зарплату в Москве невозможно.

Рекомендуем технологию холодных продаж всем компаниям без исключения, кто работает в сегменте B2B.

Директор по развитию ООО «АйВиСервис»

Пешкова Ольга



Подпись