



Генеральному директору
ООО "Компания АСУ XXI век"
Ретивых Сергею Николаевичу
от ООО «Новодело»

05.02.2018

ОТЗЫВ

ООО «Новодело» (компания Vpodarok.ru) - одна из крупнейших в России компаний, предоставляющих полный комплекс услуг по проведению мотивационных и маркетинговых программ. Уже более 10 лет мы разрабатываем готовые решения по мотивации сотрудников и формированию лояльности среди клиентов и партнеров, а также предлагаем альтернативную систему премирования.

Система холодного обзвона реально работает. Многим компаниям нужно только правильно донести информацию о нас, после этого начинается работа. Наши продукты не направлены на быстрые продажи, все продажи достаточно долгие: менеджеры регулярно прозванивают базу, уточняют запросы и текущие потребности. Особенно это актуально при подготовке к праздникам – Новый год, юбилей компании. Или, например, для мотивации сотрудников, мотивации цепочки продаж. Так мы постепенно появляемся на слуху, и, когда появляется необходимость, клиенты сами вспоминают о нас. **Это все знают, но не многие пользуются.**

Когда у нас возникла потребность передать холодные звонки на аутсорсинг, мы сравнивали компании, смотрели, выбирали. В итоге решили обратиться в компанию «АСУ XXI Век», заинтересовавшись популярным роликом компании про «Феррари» и оценив ту систему работы, которую нам предложили.

Первоначально мы заказали разработку сценария по пакету «All Inclusive». Нам написали сценарий и в течение месяца обзвона он тестировался, изменялся и дополнялся, и в итоге мы получили готовый работающий инструмент. По результатам первого месяца нам было передано 52 клиента, после чего мы решили продолжить работу с компанией «АСУ XXI Век» в рамках услуги «Звонарь в аренду».

На текущий момент колл-менеджеры компании «АСУ XXI Век» звонят для нас уже 3 месяца. Сейчас мы получаем в среднем 5-6 клиентов в день. После чего этих клиентов прозванивают наши менеджеры и проводят презентации наших продуктов, исходя из конкретных потребностей. Здесь сложность в том, что процентов 20 переданных клиентов на самом деле оказываются не заинтересованы в наших продуктах, то есть технология «Настойчивый менеджер», безусловно, работает, и колл-менеджерам удастся убедить на общение даже клиента, которому в принципе это не сильно интересно сейчас. Но мы и с такими клиентами продолжаем работу, так как мы уже вышли в компании на нужного человека, мы потом точно напоминаем ему, какие у нас акции, скидки, и в итоге он активизируется. **С учетом нашей специфики, текущими результатами проекта мы довольны.**

107564, Россия, Москва
ул. Краснобогатырская, дом 2, стр. 1, офис 1
Тел.: +7 (495) 988-50-95
e-mail: tea@vpodarok.ru, www.vpodarok.ru

191002, Россия, Санкт-Петербург
ул. Б. Московская, дом 1, стр. 3, офис 23
Тел.: +7 (812) 612-12-82
e-mail: spb.corp@vpodarok.ru, www.vpodarok.ru



Когда наш менеджер перезванивает по переданным контактам, реакция в целом положительная. Да, в проекте могут возникать сложности. Мы постоянно пытаемся пробовать разные моменты, тестировать, смотреть отдачу. Например, первоначально сценарий был направлен на один продукт – подарочные мотивационные карты. Но позже мы внесли в него предложение и дополнительного продукта, который изначально вообще не предполагалось использовать в сценарии, - платформу для создания программ лояльности «I-motivate». **Мы поняли, что обзвон - это отличный способ зайти к клиенту с любым нашим продуктом.** И если сейчас наиболее интересен клиентам «I-motivate», будем заходить через него, а уже потом предлагать остальные.

При обзвоне клиентов колл-менеджером, конечно, надо учитывать и человеческий фактор. В проекте иногда возникали ситуации с возвратом писем: потенциально заинтересованному клиенту колл-менеджер отправляет письмо, а нам приходит сообщение, что оно не доставлено, оказалось, была неправильно записана почта. Но проблема решается повторным звонком для уточнения почты.

Отдельно отмечу, что **мы полностью довольны работой сотрудников компании «АСУ XXI Век».** Общение очень удобно построено, они сами иницируют контакт, звонят нам для обсуждения проекта достаточно часто. В итоге разговор длится столько, сколько необходимо – 15-20-30 минут, если нужно – час потратим. **И все вопросы, которые возникают, решаются уже во время разговора.** Такого, чтобы была проблема, которая до сих пор не решилась, не было ни разу. Сейчас мы договорились общаться раз в неделю по вторникам, а в понедельник нам присылается отчет за предыдущую неделю и у нас появляется время его просмотреть и обсудить.

Так как продажи у нас длительные, сейчас у нас несколько сделок на стадии согласования и несколько контрактов на подписании в ближайшее время.

Также сейчас в планах увеличить количество колл-менеджеров до 3-4-х человек: один будет продолжать звонить в рамках проекта в компании «АСУ XXI Век», трое – начнут звонить уже в нашей компании по этому же сценарию. Их планируем найти также с помощью компании «АСУ XXI Век». Сейчас наша задача – увеличить количество переданных клиентов до 50 в день, поэтому думаем, что при полном погружении этой цифры вполне сможем добиться. А пока собственных колл-менеджеров нет, продолжаем работу по текущему проекту.

Менеджер по работе с ключевыми клиентами
Губанов Андрей