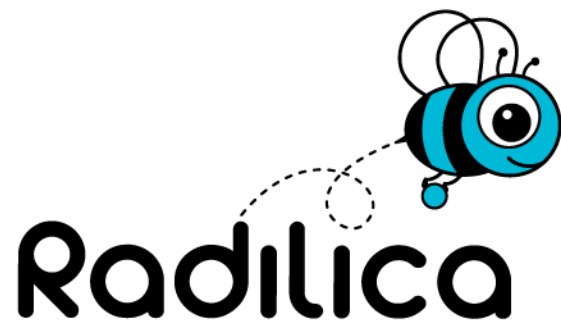


Telefon i e-mail kao kanali (ne)uspješne prodaje



Damirka
Pongračić



Što korisnici očekuju?



Ujednačenu razinu kvalitete kroz sve segmente korištenja usluge.

Što to zapravo znači?

- dostupnost
- brzina
- točnost
- dosljednost
- fleksibilnost



Svaki puta kada su u komunikaciji s našom organizacijom.

Dostupnost - kanali

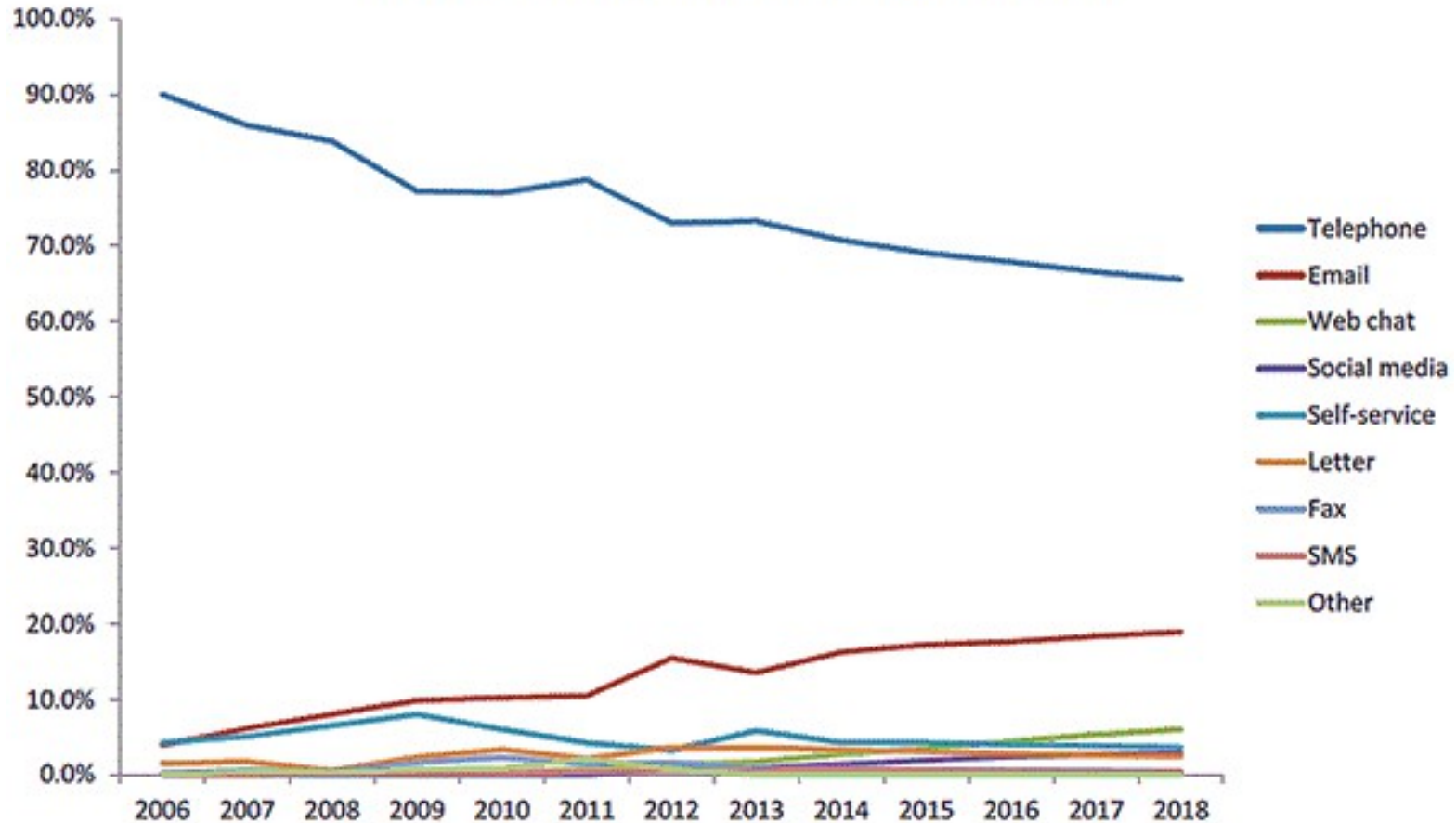
- telefon
- e-mail
- web
- društvene mreže
- chat, Skype, ...
- mobile, sms
- ostalo



Ponudite **samo one kanale kojima ste spremni upravljati.**

Dostupnost - trendovi

Inbound interactions by channel, 2006-2018



Dostupnost - tehnologija

- telefonija
- e-mail klijent
- bilježenje kontakata
- upravljanje kontaktima
- praćenje i obrada rezultata



I sa minimalnim resursima možemo isporučiti izvrsnu uslugu

Telefon nam pruža mogućnosti

- **prodaje** putem **odlaznih** ili **dolaznih poziva**
- zaprimanja narudžbi/rezervacija
- dogovaranja sastanaka
- kreiranja listi potencijalnih kupaca
- **up-selling-a** i **cross-selling-a**
- ispitivanja zadovoljstva korisnika
- ...



Dolazni pozivi - osnove

- jedinstven broj telefona za sve informacije
- broj telefona naveden u svim promo materijalima
- radno vrijeme prilagođeno potrebama korisnika
- javljanje na poziv u vrijeme radnog vremena
- mogućnost ostavljanja poruke – povratni poziv
- *preusmjeravanje poziva na gsm*

Dolazni pozivi - standardi

- javljanje na poziv
- zainteresiranost za razlog poziva
- aktivno slušanje
- postavljanje pitanja
- prezentacija usluga/proizvoda prilagođena korisniku i njegovim potrebama
- dogovor – završetak razgovora/poziva

Odlazni pozivi - kampanje

- odrediti cilj kampanje
- segmentacija korisnika
- priprema ponude/a
- priprema baze za pozivanje
- izrada procedura rada – definiranje procesa
- izrada procedura razgovora
- *priprema tehnologije*

- **Edukacije i priprema djelatnika**

Još malo o telefonskoj komunikaciji

- nazovite onda kada ste obećali
- pitajte korisnika/saznajite njegove potrebe
- zadovoljite njegove, a ne svoje potrebe
- dozvolite mu da se osjeća dobro/važno
- pomozite mu u donošenju odluke
- dogovorite novi termin poziva
- poštujujte svoje korisnike
- ulijte im povjerenje



e-mail - osnove

- e-mail adresa s domenom web stranice Vaše tvrtke/hotela odaje dojam profesionalnosti
- redovito provjeravajte pristiglu e-poštu
- na sve upite odgovorite u što kraćem roku
- 48h je preeeedug rok za odgovor
- automatski odgovor je bolji od nikakvog
- osmislite potpis koji sadrži sve vaše kontakte
- i neka on bude na kraju svakog e-maila

e-mail komunikacija

- pripremite predloške odgovora na najčešća pitanja
- isplanirajte poruku – strukturirajte informacije
- budite kratki i jasni u odgovorima
- uvijek personalizirajte početak i završetak poruke
- vodite računa o pravopisu
- oprezno sa smajlicima 😊
- pročitajte poruku prije slanja



Telefon i e-mail ...

... brzi, jeftini i moćni alati za privlačenje novih i zadržavanje postojećih korisnika.

100%
Customer
Satisfaction



Iako se ponekad osjećate ...



U odabiru najčešće presudi komunikacija



Hvala na pažnji :)
damirka@radilica.hr



Radilica d.o.o.

Želja nam je pomaknuti granice u načinu pružanja usluga i odnosa s korisnicima.

Obratite nam se sa znatiželjom i povjerenjem ukoliko imate potrebe za:

- Edukacijom Vaših djelatnika zaposlenih u radu s klijentima
- Stručnom supervizijom djelatnika u vašem kontaktnom centru
- Savjetovanjem oko uspostave ili proširenja postojećeg kontaktnog centra
- Uspostavljanjem kvalitetnog sustava internog treninga
- Sugovornikom o temama iz područja odnosa s klijentima i kvalitete usluga
- Moderacijom tima u komunikaciji o problemima u zajedničkom radu