

## Aktivní telemarketing

### *Naše řešení*

#### **ZADÁNÍ A PRŮBĚH PROJEKTU**

V rámci zadání projektu komerčnímu callcentru specifikuje zadavatel produktové informace, výhody nabízených produktů a jejich přidanou hodnotu tzv. „prodejní argumenty“. Callcentrum spolu se zadavatelem nastaví vhodný způsob komunikace produktu, připraví prodejní skript hovoru, argumentace na námitky a specifikují strukturu výstupu z hovorů. V průběhu projektu supervizor monitoruje výsledky hovorů a reakce oslovených klientů. Díky průběžné analýze výstupů z hovorů je callcentrum schopno reagovat na aktuální potřeby projektu, přizpůsobit „strukturu hovoru“ a předat zadavateli informaci nejen o úspěšnosti prodeje a reakcích klientů, ale i návrh změny a potřebná opatření vedoucí ke zvýšení úspěšnosti prodeje.

#### **NAŠI LIDÉ**

Nejen výhody produktu, ale hlavně způsob prodeje a komunikace vedou k uzavření obchodu. Práce s lidmi/prodejci a vzájemné předávání zkušeností přímo ovlivňuje výsledek prodeje. Role Supervizora a nastavený způsob práce s lidmi zaručuje maximální zkvalitnění prodejních hovorů a zvýšení efektivity prodeje. Systém náslechů hovorů, analyzování získaných informací a předání poznatků směrem k operátorům dává nezbytnou zpětnou vazbu. Operátor se pak zdokonaluje nejen na základě svých zkušeností a poznatků ze svých hovorů, ale čerpá informace a zkušenosti celého prodejního týmu.

#### **VÝSLEDEK**

Příslib klienta v telefonním hovoru ve většině případů obchod neuzavírá. Podpis smlouvy nebo převzetí produktu následuje později a je cílem a honorovaným výstupem naší práce, na kterém se projeví kvalita prodejce a celého realizačního týmu. Zpětná vazba o dokončeném prodeji je pro callcentrum důležitá pro jeho další rozvoj. Na základě uzavřeného prodeje jsou často hodnoceni samotní prodejci.

#### **VÝHODY AKTIVNÍHO TELEMARKETINGU**

Aktivní telemarketing jako jeden z kanálů oslovení stávajícího zákazníka nabízí výhody být připraven, reagovat v průběhu projektu a měnit strategii prodeje. Dokáže se díky možnosti průběžného vyhodnocení výsledků okamžitě přizpůsobit potřebám klientů.

## Schéma

