КЕЙСЫ

1. ФАБРИКА КОРПУСНОЙ МЕБЕЛИ
производство и оптовая продажа

ФОРМАТ	контроль качества на постоянной основе
КОГО ОЦЕНИВАЕМ	менеджеры по работе с дилерами
ЦЕЛЬ ЗВОНКА	поддержание лояльности дилеров, стимулирование продаж дилеров, продажа образцов, информирование об акциях
ПЕРИОД	6 месяцев (апрель – сентябрь 2015 г.)

ЧТО ДЕЛАЛИ
1. Прослушивание и оценка звонков с полной ежедневной отчетностью по эффективности с примерами звонков
2. Проверка качества заполнения карточек клиента в CRM
3. Ежемесячный отчет по качеству ведения CRM
4. Ежемесячный рейтинг менеджеров по 4 основным показателям: количество успешных звонков, качества работы в CRM, эффективность разговора
5. Отслеживание еженедельной динамики развития менеджеров
6. Создание интерактивной карты общения менеджеров с дилерами (на 3-й месяц работы)
7. На 4-й месяц работы отредактировали чек-лист оценки под изменения рынка и предложения.

КАК КЛИЕНТ ИСПОЛЬЗОВАЛ ОТЧЕТЫ:

1. еженедельный отчет по качеству разговоров клиент использовал для проведения собраний с менеджерами, разбором неудачных разговоров, для выбора тем для обучения

2. отчеты по CRM клиент использовал для контроля качества ведения клиента, для соблюдения логики касаний с дилерами

3. результаты рейтинга менеджеров клиент зашил в мотивацию менеджеров. Заработная плата менеджеров стала напрямую зависеть от качества их разговоров с клиентами.

4. Клиент выставил планы менеджерам по кол-ву успешных звонков, по кол-ву заполненных карточек в CRM, по эффективности звонка.

5. Клиент стал поощрять менеджеров за положительную динамику эффективности.

6. Клиент назначил руководителя отдела продаж, уволил 2-х неэффективных менеджеров, нанял 2-х новых менеджеров.

.

РЕЗУЛЬТАТ

	БЫЛО (апрель 2015)	Стало (сентябрь 2015)
Средняя эффективность звонка	46%	89%
Количество успешных звонков на 1 менеджеров	12	26
Общий показатель по качеству в отделе сопровождения	24%	65%

- Почти в 2 раза увеличилась средняя эффективность звонка,
- На 50% возросло количество звонков, завершившихся достижением результата (продажей)
- Почти в 3 раза увеличился общий показатель качества в отделе сопровождения.

Результат сотрудничества: клиент продолжает работу с компанией IQS

2. СЕТЬ АВТОЦЕНТРОВ

мультибрендовые салоны по продаже автомобилей

ФОРМАТ	контроль качества на постоянной основе
КОГО ОЦЕНИВАЕМ	менеджеры по продажам
ЦЕЛЬ ЗВОНКА	пригласить клиента на встречу с менеджером в салон
ПЕРИОД	4 месяца (июнь – сентябрь 2015 г.)

ЧТО ДЕЛАЛИ
1. Прослушивание и оценка звонков по 54 критериям, с полной ежедневной отчетностью по эффективности с примерами звонков
2. Проверка соответствия записи в CRM содержанию звонка
3. Контроль поступления жалоб и претензий от клиентов, обратная связь от рынка

КАК КЛИЕНТ ИСПОЛЬЗОВАЛ ОТЧЕТЫ:

1. еженедельный отчет по качеству разговоров клиент использовал для проведения собраний с менеджерами, разбором неудачных разговоров, для выбора тем для обучения

2. отчеты по CRM клиент использовал для контроля качества ведения клиента, для соблюдения логики касаний с клиентами

РЕЗУЛЬТАТ

	БЫЛО (июнь 2015)	Стало (сентябрь 2015)
Средняя эффективность звонка	82%	94%
Количество жалоб от клиентов	12	9
Общий показатель по качеству в отделе сопровождения	24%	65%

- Средняя эффективность звонка увеличилась на 12%
- Количество жалоб клиентов снизилось на 25%

Результат сотрудничества: клиент продолжает работу с компанией IQS

3. СЕРВИС ПО ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЕЙ

ФОРМАТ	Разовая проверка на 500 звонков
КОГО ОЦЕНИВАЕМ	менеджеры по продажам
ЦЕЛЬ ЗВОНКА	назначить встречу для просмотра автомобиля
ПЕРИОД	2 недели (июль 2015 г.)

ЧТО ДЕЛАЛИ
1. Прослушивание и оценка 500 звонков с отчетом по эффективности, выводами по всему отделу продаж в целом, и по каждому сотруднику в частности
2. Сильные и слабые стороны менеджеров по продажам
3. База золотых звонков
4. Создание интерактивной карты общения менеджеров по продажам
5. Сбор обратной связи от клиентов, основные возражения

РЕЗУЛЬТАТ

- Были выявлены критические ошибки в общении с клиентами, напрямую влияющие на результат (на продажи)
- Проверена жизнеспособность старого скрипта, и создана новая карта общения с клиентами

4. СЕТЬ САЛОНОВ КРАСОТЫ

ФОРМАТ	контроль качества на постоянной основе
КОГО ОЦЕНИВАЕМ	Администраторы салонов красоты
ЦЕЛЬ ЗВОНКА	Запись клиента в салон
ПЕРИОД	4 месяца (июнь – сентябрь 2015 г.)

ЧТО ДЕЛАЛИ
1. Прослушивание и оценка звонков с полной ежедневной отчетностью по эффективности с примерами звонков
2. Выводы и рекомендации по каждому администратору: сильные, слабые стороны, еженедельно.
3. Отслеживание обратной связи от клиентов
4. Создание базы успешных и неуспешных звонков с комментариями и ссылкой на звонок
5. Отслеживание еженедельной динамики развития менеджеров

РЕЗУЛЬТАТ

	БЫЛО (июль 2015)	Стало (сентябрь 2015)
Средняя эффективность звонка	48%	78%
Количество неуспешных звонков	51	54
Количество результативных разговоров	229	309

- Средняя эффективность звонка увеличилась на 30%
- Количество нерезультативных разговоров осталось примерно на одном уровне
- Количество результативных разговоров увеличилось на 26%

Результат сотрудничества: клиент продолжает работу с компанией IQS

5. ДЕВЕЛОПЕРСКАЯ КОМПАНИЯ

Строительство жилых домов (застройщик)

ФОРМАТ	Разовый срез на 500 звонков
КОГО ОЦЕНИВАЕМ	Менеджеры по продажам
ЦЕЛЬ ЗВОНКА	Назначить встречу в офисе клиента
ПЕРИОД	2 недели (август 2015 г.)

ЧТО ДЕЛАЛИ

1. Прослушивание и оценка 500 звонков с отчетом по эффективности, выводами по всему отделу продаж в целом, и по каждому сотруднику в частности

2. Выводы и рекомендации по каждому менеджеру: сильные, слабые стороны, еженедельно.

3. Отслеживание обратной связи от клиентов: претензии, предложения, основные возражения

4. Создание базы успешных и неуспешных звонков с комментариями и ссылкой на звонок

РЕЗУЛЬТАТ

- Были выявлены критические ошибки в общении с клиентами, напрямую влияющие на результат (на продажи)
- Средняя эффективность звонка – 43%
- Проверена жизнеспособность сценария общения менеджеров с клиентами
- Была собрана база Золотых звонков для обучения новых сотрудников и обмена опытом
- Разработана дорожная карта по достижению результата в 85% эффективности

Результат сотрудничества: клиент продолжает работу с компанией IQS на постоянной основе

IQS – это инструмент для контроля эффективности работы ваших сотрудников

Если использовать его по-максимуму, продажи вырастут от 30 до 50%. Результат зависит только от того, насколько тщательно вы работаете со своими сотрудниками на основе этого инструмента
(проводите обучение, закладываете результаты отчетов в мотивацию)

Желаем вам больших продаж!

ПОДРОБНЕЕ НА САЙТЕ:

www.iQsQos.ru