

Организация работы

С НОВЫМ КЛИЕНТОМ

в Дистанционном сервисе

2023г.

РИЦ016

г.Барнаул

Все новые клиенты нижнего сегмента приходят на обслуживание в Дистанционный сервис.

Проблемы:

1. Неустойчивость новых клиентов в рознице, высокий процент невыхода с аванса
2. Неустойчивость персонала Дистанционного сервиса, «текучка» специалистов

Новый клиент – какой он?

Частые проблемы:

1. неконтактный (неприученный к звонкам и визитам), не делится информацией (потребности, пользователи)
2. отказ от обучения (ссылается на предыдущий опыт, на занятость, разберусь сам)
3. короткий оплаченный период (квартал)
4. купил попробовать, сравнить с предыдущими СПС
5. купил комплект подешевле из предложенных вариантов
6. сельхозпроизводитель как самый неустойчивый клиент

Результат:

У нового пользователя возникают сложности с поиском информации в СПС КонсультантПлюс и он не обращается к специалисту/на Линию консультаций за помощью

ТРЕБУЕТ БОЛЬШЕ ВНИМАНИЯ

Инструменты (техники) работы

1 Смена «руки» (работа в связке руководитель-специалист)

Результат: дополнительная информация, договоренность на обучение и на формат дистанционной работы, обсуждение вопроса оплаты с ЛПР и ЛВПР

2. Контакты с пользователями с отстройкой от конкурентов

Результат: своевременная отработка угрозы конкурента

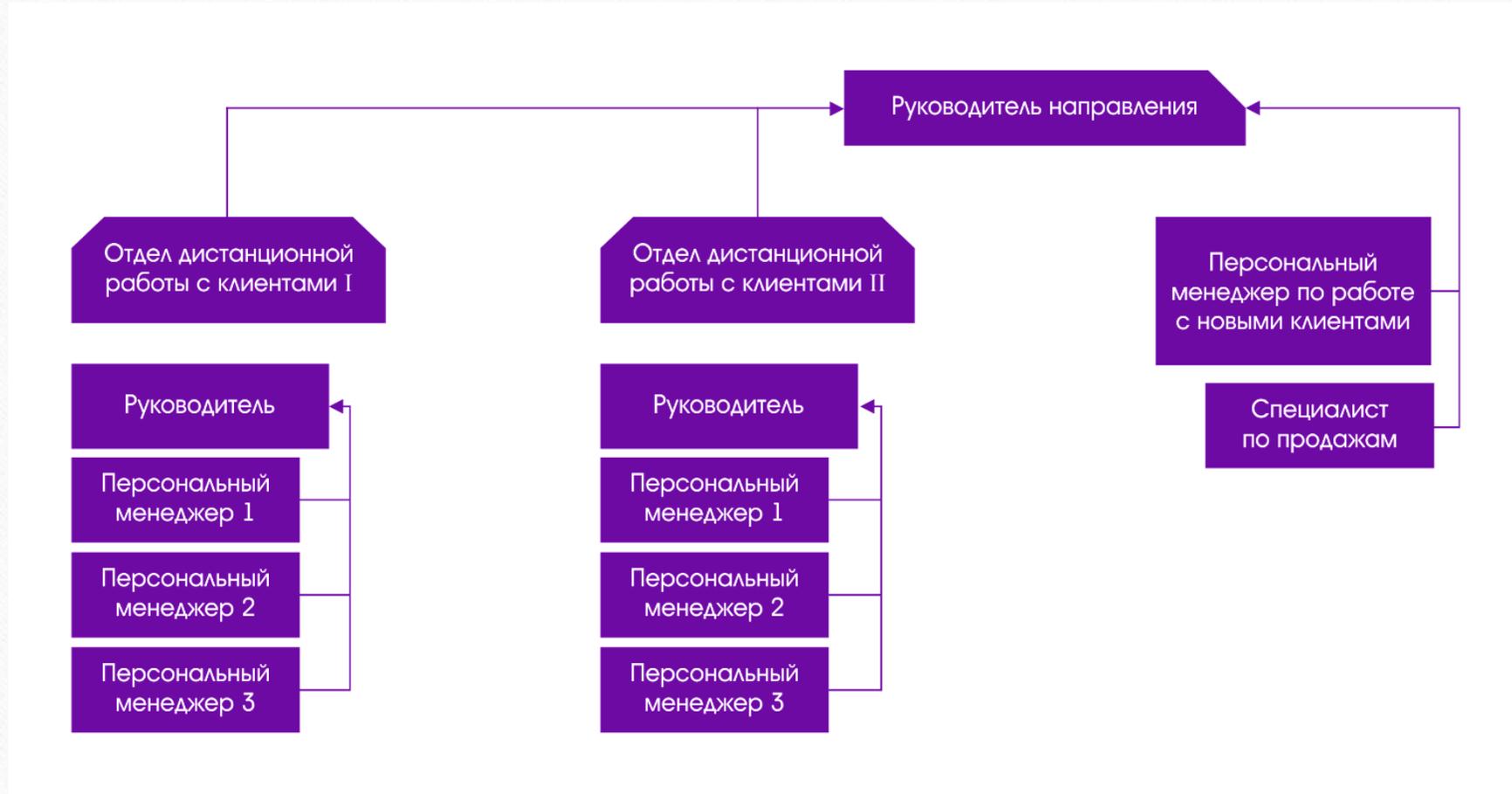
3. Схема торга с двумя обязательными вариантами

Результат: устойчивость клиента в течение оплаченного периода, рост чека, рост ВКСП, быстрое согласование текущего комплекта

4. Гибкость (вариативность) в работе с клиентами-сезонниками

Результат: сохранение клиентов

Структура дистанционного сервиса



Специалист ДиС – универсальный «солдат»...

Функционал:

- ✓ Звонки с инфоповодами
- ✓ Отработка угроз/работа с возражениями (в т.ч. угроза конкурента)
- ✓ Документооборот с клиентом
- ✓ Согласование финансовых условий на следующий период
- ✓ Обучение пользователей

Кадровые проблемы

- ✓ Найти специалиста с грамотной речью готового усваивать большой объем информации и работать в условиях многозадачности
- ✓ Обучение нового специалиста занимает 1-2 месяца (частые увольнения на данном этапе)
- ✓ «Кризис 3х месяцев» - каша в голове, специалисту кажется, он ничего не понимает

Специалист по работе с новыми клиентами

Новый клиент находится на сопровождении специалиста по работе с новыми клиентами до момента оплаты длинного аванса.

Основная цель работы – сохранение клиента и выход на следующий период
оплаты

Своя мотивация

- ✓ процент сохранения клиентов (ушли от оценки показателя годового баланса),
- ✓ высокая планка по полноте сбора денег,
- ✓ рост чека,
- ✓ увеличение длины аванса

Свой стандарт работы



эфирное время

История звонков

Июль 2023 года

на 1 - Копия на 1225 на 6662 на 6659 с 1 с 6663 с 6662 с 6659

Дата/время	Номер назначения	Продолжительность...	Клиент	Сотрудник	Контактное лицо	Направление звонка	Номер источника	Статус	Контакт	ImageID	UniqueID
17.07.2023 14:28:07	73855743796	00:04:24	28389 - СТРИЖ ПЛЮС	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Есеева Елена Борисовна	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689578886.4884
20.07.2023 15:12:03	79635183884	00:04:28	81431 - СПК ПОНОМАРЕВСКИЙ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Желтикова Надежда Ни...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689640722.9522
26.07.2023 15:09:08	73852730097	00:04:28	113448 - ПЧЕЛА И ЧЕЛОВЕК	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Голенищева Елена Миха...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1690358947.35130
06.07.2023 14:12:00	73858441272	00:04:33	25442 - ВОСХОД, КАМЕНЬ-НА-ОБИ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Бондаренко Татьяна Вл...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688627518.91692
18.07.2023 9:41:30	73858421726	00:04:36	72229 - КАМЕНСКОЕ ГОРПО	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Краснова Ирина Валер...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689648089.8368
18.07.2023 16:12:04	79132688255	00:04:39	103611 - АЛТАЙАГРОСНАБ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Летягина Екатерина Ан...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689671520.16183
06.07.2023 10:05:40	73852202640	00:04:43	115221 - СТРОЙ-СФЕРА	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Свиридова Оксана Анат...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688612739.88780
03.07.2023 15:47:47	79835453419	00:04:47	79835453419	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Полякова Анастасия Вл...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688374066.72506
21.07.2023 14:24:05	79293796628	00:04:56	108430 - СИБИС КОМПЛЕКТ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Вяткина Оксана Никола...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689924243.16172
10.07.2023 11:21:14	73854356960	00:04:59	12610 - ЭЛЕКТРОННО-КАССОВЫЙ СЕРВИС	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Сердюк Ирина Викторо...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688962873.10361
11.07.2023 11:57:42	73852774212	00:05:06	78256 - АЛЬТЕРНАТИВА, ТЛК	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Денисова Римна Влади...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689051460.11211
19.07.2023 15:50:13	79293474802	00:05:06	79293474802	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Юлия Михайловна	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689756608.1489
18.07.2023 14:43:37	73858322051	00:05:06	82747 - ДОРОЖНО-СТРОИТЕЛЬНАЯ МЕХ.К...	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Дудченко Любовь Алек...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689666216.13914
17.07.2023 12:03:09	79635067200	00:05:10	73918 - ИП КРИВЕНКО АЛЕКСЕЙ НИКОЛАЕВ...	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Ворог Татьяна Николае...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689570188.3831
27.07.2023 12:30:06	1292	00:05:10		Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)		Внутренний	6661	Успешно		0	1690435806.1993
21.07.2023 10:26:58	73852259609	00:05:11	88383 - СИСТЕМЫ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Караева Оксана Викто...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689910018.12837
03.07.2023 14:22:52	73857738850	00:05:12	83098 - БЕЛОКур	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Хранцов Петр Владимир...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688368971.71158
10.07.2023 9:55:53	79059264881	00:05:23	6377 - КАМЕНСКИЙ РЫБОЗАВОД	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Завьялова Ольга Анат...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	168895751.10193
25.07.2023 10:45:21	73852590180	00:05:26	105333 - фонд ОБЛАКА	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Агарина Елена Алексан...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1690256720.21598
26.07.2023 10:56:58	79237804721	00:05:40	12924 - СПЕЦТРАНС, БИЙСК	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Новоселова Ирина Алек...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1690343817.31105
05.07.2023 16:28:43	73856225310	00:05:50	84841 - СПК КОЛХОЗ ФРУНЗЕНСКИЙ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Самойлова Валентина Н...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688549321.87101
19.07.2023 14:30:28	79132154549	00:05:56	113308 - ПРОМЕТ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Санарова Ольга Викто...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689751826.24603
20.07.2023 9:45:06	73859621492	00:05:57	10871 - ЦЕЛИНА	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Калачева Ольга Никола...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689621104.3727
11.07.2023 10:32:13	73852365245	00:06:03	32790 - ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ ПРОМ. БЕЗОП...	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Цимфер Сергей Викто...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689046331.11031
27.07.2023 15:48:32	73858630218	00:06:26	81819 - ЮГ АЛТАЯ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Крюкова Марина Евге...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1690447710.4975
03.07.2023 11:30:43	73858423814	00:06:28	6377 - КАМЕНСКИЙ РЫБОЗАВОД	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Завьялова Ольга Анат...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688358642.69973
13.07.2023 11:36:43	79059821906	00:06:58	103249 - ЭЛИПЛАСТ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Красноружских Наталья...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689223002.12775
20.07.2023 10:37:05	73855625130	00:06:59	109071 - ПОСПЕЛИНСКИЙ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Поломошнова Анна Павл...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689824224.5147
10.07.2023 14:22:31	73859528123	00:07:05	27238 - СПК ПУТЬ ПОБЕДЫ	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Казанцева Марина Влад...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688973749.10558
18.07.2023 15:28:02	79231613399	00:07:13	76039 - ЭНЕРГОМАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫЙ Э...	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Юлия Александровна	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689668882.15217
10.07.2023 14:03:41	73858322051	00:07:14	82747 - ДОРОЖНО-СТРОИТЕЛЬНАЯ МЕХ.К...	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Дудченко Любовь Алек...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1688972619.10501
27.07.2023 16:59:28	79132124136	00:07:37	82245 - ЭНЕРГОКОМПЛЕКС	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Григорьева Наталья Ни...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1690451967.5583
18.07.2023 11:48:04	79609587684	00:07:57	77109 - ЛЕКСЛЕЕР	Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)	Савицкая Полина Витал...	Исходящий	6661	Успешно		10796402	1689655683.11598

Сотрудник = 'Ефинова А.И. (Ефинова А.И.)' и (Дата >= '01.07.2023') и (Дата <= '31.07.2023')

Выбрано 1 из 575 Обновить счетчик

Содержимое

00:00/09:40

Текст | Метки

Время | Текст

✓ обученность пользователей

OLAP-отчет по области расчета "Индекс лояльности (еженедельно)"

Июнь 2023 года

Тест новая оценка обученности - и

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Разрез

Клиент

Состояние обслуж...

Ранг клиента

Личность рук. под...

Направление деят...

СотрудникУпр (НД)

Подразделение (НД)

Период

Фильтры

Фильтры по признакам

СотрудникУпр (НД) работает

Описание	ТО обучен (-)	Процент обучен... КЛ ЛПР пользо... (%)	Кол-во КЛ ЛПР, пользова... (непроф... аудитория) (шт)	Кол-во обучен... КЛ ЛПР, пользо... (непроф... аудито... (шт)	Кол-во КЛ ЛПР, пользо... (профи... аудито... (шт)	Кол-во обучен... КЛ ЛПР, пользо... (профи... аудитор... (шт)	Процент обучен... КЛ ЛВПР пользо... (%)	Кол-во КЛ ЛВПР, пользо... (непроф... аудитор... (шт)	Кол-во обучен... КЛ ЛВПР, пользо... (непроф... аудито... (шт)	Кол-во КЛ ЛВПР, пользо... (профи... аудито... (шт)	Кол-во обучен... КЛ ЛВПР, пользо... (профи... аудито... (шт)	Процент обучен... КЛ с хар-ой Ключе... (%)	Кол-во Ключевых пользо... (непроф... аудитор... (шт)	Кол-во обученных Ключевых пользо... (непроф... аудитор... (шт)	Кол-во ключевых пользо... (профи... аудито... (шт)	Кол-во обученн... КЛ с хар-ой Пользо... К+ (%)	Кол-во пользо... (непроф... аудитор... (шт)	Кол-во обученных пользо... (непроф... аудитор... (шт)	Кол-во пользователей (профильная аудитория) (шт)	Кол-во обученных пользо... (профильная аудитория) (шт)
Итого: (126)	нет	100	2	2	3	3	60	0	0	15	9	0	2	0	0	77	15	8	102	82
100952 - ЖИХ МАМОНТОВСКОЕ	нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
103099 - ХЭПГи-ЛЭНД	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
103249 - ЭЛИТПЛАСТ	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	1	1	2	2
10401 - НИССА	нет	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
10438 - РЖД, ДЕТСКИЙ САД № 180, VIP	нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	3	0	1	1
105333 - ФОНД ОБПАКА	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
105742 - КХ ЭРЛИХ ИВАНА ИВАНОВИЧА	да	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105795 - ГАРАНТ ПЛЮС	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	2	2
106213 - АГРОХИМПРОМ, НПО	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
106289 - АПТАЙСКИЕ ЛУГА, СМОЛЕНСКИЙ Р-Н	нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
106378 - ТЕХНОКРАС	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
106569 - ЛАЗЕР	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
10658 - НОВИЧКА ЛЕС, VIP	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
107780 - СОЮЗЭНЕРГОПР...	нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
108010 - КВХ ТОМЕ	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
108430 - СИБИС КОМПЛЕКТ	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10871 - ЦЕЛИНА	нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
108938 - ИП МАЕВСКАЯ АННА ВIKТОРОВНА	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	1	1	0	0
109071 - ПОСПЕЛИХИНСКИЙ	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	2	2
109080 - ИП ГЛАВА КВХ ГРИГОРЕНКО ВЛАДИМИР ВЛАД-Ч	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
109640 - СЕЛЕКТ	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
110631 - ПЛАНЕТА ЗОО	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	2	2
111419 - РЕСТОРАН	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	1	1
111492 - ЮРИСТРОЙ	да	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Сформировать (F9) Закрыть

✓ ВХОДЫ В СПС КОНСУЛЬТАНТ ПЛЮС

Загрузка статистики использования online-версии (OLAP)
с 19.06.2023 по 25.06.2023

Настройка [Статистика ОВ расширенная для всех - изменена]

Признаки | Показатели | Доп. колонки | Клиент

Свернуть с разреза: Клиент

Разрез	Значение	Описание	Комплект	Акти...	Количество входов	Количество активных пользователей	Время всех сессий, мин	Количество активных дистрибутивов
Итого: (1)					392,00	81	54 915,00	81
ДСБГ.Крюков (1)					392,00	81	54 915,00	81
Ефинова Анастасия Игоревна (125)					392,00	81	54 915,00	81
100952 - ЖК МАМОНТОВСКОЕ (1)		СКУБ1195031	Нет		0,00	0	0,00	0
103099 - ХЭПИ-ЛЕНД (1)		СКВО1034024	Да		1,00	1	52,00	1
103249 - ЭЛИТПЛАСТ (1)		СКУО1011911	Да		12,00	1	1 061,00	1
10401 - НИССА (1)		СКУО1146263	Да		2,00	1	98,00	1
10438 - РЖД, ДЕТСКИЙ САД № 180, VIP (1)		СКВО1216394	Нет		0,00	0	0,00	0
105333 - ФОНД ОБЛАКА (1)		СКЗО1197837	Да		5,00	1	1 418,00	1
105742 - КХ ЭРЛИХ ИВАНА ИВАНОВИЧА (1)		СКВО1182575	Нет		0,00	0	0,00	0
105795 - ГАРАНТ ПРОС (1)		СКВО1155596	Да		2,00	1	144,00	1
106213 - АГРОХИМПРОМ, НПО (1)		СКЗО1216387	Да		7,00	1	1 934,00	1
106289 - АЛТАЙСКИЕ ПУГА, СМОЛЕНСКИЙ Р-Н (1)		СКВВ1204375	Нет		0,00	0	0,00	0
106378 - ТЕХНОКРАС (1)		СКВО1213272	Да		6,00	1	2 451,00	1
106569 - ЛАЗЕР (1)		СКУО1202223	Да		4,00	1	370,00	1
10658 - НОВИЧКА ЛЕС, VIP (1)		СКВВ1146440_02	Нет		0,00	0	0,00	0
107780 - СОЮЗЭНЕРГОПРОЕКТ (1)		СКУО1194937	Да		5,00	1	444,00	1
108010 - КФХ ТОМЕ (1)		СКВВ1190964	Нет		0,00	0	0,00	0
108430 - СИБИС КОМПЛЕКТ (1)		СКВВ1201934	Да		1,00	1	130,00	1
10871 - ЦЕПИНА (1)		СКУО1203482	Да		6,00	1	2 289,00	1
108938 - ИП МАЕВСКАЯ АННА ВИКТОРОВНА (1)		СКЗО1214272	Да		26,00	1	1 969,00	1
109071 - ПОСПЕЛИХИНСКИЙ (1)		СКУВ1203702	Да		7,00	1	591,00	1
109080 - ИП ГЛАВА КФХ ГРИГОРЕНКО ВЛАДИМИР ВЛАД-Ч (1)		СКВО1228074	Да		7,00	1	1 107,00	1
109640 - СЕЛЕКТ (1)		СКВВ1198383	Нет		0,00	0	0,00	0
110631 - ПЛАНЕТА ЗОО (1)		СКВВ1202327	Да		1,00	1	1,00	1
111419 - РЕСТОРАН (1)		СКВЕМ1178678	Нет		0,00	0	0,00	0
111492 - ЮНИТСТРОЙ (1)		СКЗО1171118	Нет		0,00	0	0,00	0
111528 - АЛЬЯНС-ЗАПЧАСТЬ (1)		СКВВ1214825	Нет		0,00	0	0,00	0
111786 - СИТИ БЭЙКЕР (1)		СКВО1188984	Да		1,00	1	137,00	1
11275 - УК КОНСИВ (1)		СКЗО1191900	Да		1,00	1	538,00	1
112995 - ИП ГЛАВА КФХ СУХОТЕРИНА ВАЛЕНТИНА ПАВЛ. (1)		СКВО1199352	Нет		0,00	0	0,00	0
113056 - АДВОКАТ МЯКИНЬКОВ ЕВГЕНИЙ ГЕННАДЬЕВИЧ (1)		СКЗО1195615_02	Да		12,00	1	726,00	1
113086 - ВОДЬНЕ ТЕХНОЛОГИИ (1)		СКВВ1195690	Нет		0,00	0	0,00	0
113308 - ПРОМЕТ (1)		СКВО1202330	Да		1,00	1	503,00	1
113322 - ИП РЯБОВ АЛЕКСАНДР ВАЛЕРЬЕВИЧ (1)		СКЕМ1184246	Да		7,00	1	631,00	1
113387 - ИП БУБНОВ РОМАН МИХАЙЛОВИЧ (1)		СКВВ1199363	Да		10,00	1	477,00	1
113448 - ПЕЧА И ЧЕЛОВЕК (1)		СКВВ1204636	Да		1,00	1	48,00	1
113523 - САЛВАТОР (1)		СКВО1187015	Да		5,00	1	734,00	1
114084 - ГРИЛЬ 1 ФРАНЧАЙЗИНГ (1)		СКУО1195684	Нет		0,00	0	0,00	0
114287 - ПРОМКОТЕЛ (1)		СКВВ1216333	Нет		0,00	0	0,00	0
115194 - ЛЕСТРАНС (1)		СКВВ1226292	Да		4,00	1	189,00	1
115221 - СТРОЙ-СФЕРА (1)		СКВВ1179544	Да		2,00	1	919,00	1
115380 - СПАРК (1)		СКВВ1219541	Да		1,00	1	766,00	1
115424 - ИП ГРОМОВА АЛЛА НИКОЛАЕВНА (1)		СКЗО1230066	Да		27,00	1	1 381,00	1
115721 - ИП МАЛКОВА МАРИНА АЛЕКСЕЕВНА (1)		СКЗО1226287	Да		6,00	1	1 199,00	1
116037 - ИП ГЛАВА КФХ ВАЛТЕР АЛЕКСАНДР АЛЕКСАНДРОВИЧ (1)		СКВВ1230447	Да		2,00	1	84,00	1

Сформировать (F9) | Закрыть

✓ КОНТАКТ с ЛПР



Вывод

Концентрация профессиональных знаний, умений и навыков на одном специалисте
(проще вложить в одного, чем распыляться на всех при текучке кадров)

Спасибо за внимание!

Контакты:

Белова Марина Юрьевна,

руководитель направления дистанционного сервиса РИЦ 016

drk245@jurkomp.ru