

# **РЕЗУЛЬТАТЫ ЗВОНКОВ**

**Обучающий тренинг**

# КВАРТИРА:



Попадаем не на юридическое, а на физическое лицо, уточняем какое отношение клиент имеет к заявленной в анкете организации.

**В КОММЕНТАРИИ:**

**физ. лицо, ранее работал в данной организации.**

# ДРУГАЯ КОМПАНИЯ:

Компания «Север»



Компания «Юг»



В анкете заявлена одна компания, а мы попадаем на другую. Пытаемся актуализировать анкету, уточнить название. Если дали данные вносим поправки, если нет, то пишем:  
**В КОММЕНТАРИИ:** другая организация

# НЕТ ОТВЕТА:



1 звонок, не берут трубку 60 секунд

Промежуточный результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ  
КЦ\нет ответа

2 звонок, не берут трубку 60 секунд

Промежуточный результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

3 звонок, не берут трубку 60 секунд

Окончательный результат  
НЕТ ОТВЕТА

## В КОММЕНТАРИИ:

1. Нет ответа 1
2. Нет ответа 2
3. Не берут трубку 3

# АВТОИНФОРМАТОР/Ф

## АКС:



1 звонок, ждём 60 секунд - не берут трубку

Промежуточный результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

2 звонок, ждём 60 секунд - не берут трубку

Промежуточный результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

3 звонок, ждём 60 секунд - не берут трубку

Окончательный результат  
АВТОИНФОРМАТОР/ФАКС

### В КОММЕНТАРИИ:

1. Автоответ 1
2. Автоответ 2
3. Автоответ 3

# ОТКАЗ СЕКРЕТАРЯ:



1 звонок Секретарь  
отказала соединять с  
ЛПР

Промежуточный  
результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

2 звонок Секретарь  
отказала соединять с  
ЛПР

Промежуточный  
результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

3 звонок Секретарь  
отказала соединять с  
ЛПР

Окончательный  
результат ОТКАЗ  
СЕКРЕТАРЯ

С первого раза  
результат ОТКАЗ  
СЕКРЕТАРЯ, если  
отработано 3  
возражения

## В КОММЕНТАРИИ:

1. Отказ Секретаря 1 и причину отказа;
2. Отказ Секретаря 2 и причину отказа;
3. Не соединяет с ЛПР 3 и причину отказа

# ОТКАЗ ЛПР:



После беседы с ЛПР, после отработки возражений мы получаем отказ. С первого раза ставим результат ОТКАЗ ЛПР

**В КОММЕНТАРИИ: ЛПР не интересно или ЛПР не актуально и обязательно причину.**

# ЛПР:

ЗАКАЗЧИ

К



КЛИЕНТ



Вне зависимости от того, что написано в анкете дозваниваемся, уточняем сферу деятельности у ЛПР, вносим поправки в анкету, если видим, что данные организации не могут взаимодействовать, то пишем в **КОММЕНТАРИЯХ**: другая сфера деятельности.

# ОТКАЗ НЕ ПО ПРОФИЛЮ СЕКРЕТАРЬ:

ЗАКАЗЧИК

Если Заказчик одобрил выставленный статус со слов Секретаря

КЛИЕНТ



Вне зависимости от того, что написано в анкете дозваниваемся, уточняем сферу деятельности у Секретаря, вносим поправки в анкету, если видим, что данные организации не могут взаимодействовать, то пишем в КОММЕНТАРИЯХ: другая сфера деятельности.

# ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ:



Данный результат является промежуточным. Выставляется после 1 или 2 звонка. Если оператору не названа точная дата и время, то всегда выставляется через 2 дня, и произвольно выставляется время с 9:00 до 18:00 по МСК, обязательно указываем минуты, чтобы разбавить поступление звонков.

В КОММЕНТАРИЯХ пишем ту информацию, которая соответствует подходящему результату.

**ВНИМАНИЕ! ПЕРЕЗВОН КЦ не может быть выставлен сроком более 5 дней.**

# ОТПРАВЛЕН E-MAIL ЛПР:

Данный результат выставляется только после согласования с Заказчиком.



Вы провели презентацию ЛПР, отработали возражения, но он всё равно настаивает на том, чтобы ему выслали предварительно информацию на почту.

В КОММЕНТАРИЯХ: ЛПР заинтересован, желает получить инфо на почту

# ОТПРАВЛЕН E-MAIL СЕКРЕТАРЮ:

Данный результат выставляется только  
после согласования с Заказчиком.



Вы побеседовали с Секретарём, отработали возражения,  
но она всё равно настаивает на том, чтобы мы выслали  
предварительно информацию на почту на имя ЛПР.  
**В КОММЕНТАРИЯХ:** инфо на почту Секретаря

# ТРЕБУЕТСЯ ОТПРАВИТЬ E-MAIL:

Данный результат выставляется  
только после согласования с  
Заказчиком да Заказчиком.



Вы провели презентацию ЛПР, отработали возражения, но он всё равно настаивает на том, чтобы ему выслали предварительно информацию на почту. Но по какой-то причине менеджер Заказчика не может заниматься рассылкой. Тогда данную информацию будут рассылать наши специалисты.

**В КОММЕНТАРИЯХ:** ЛПР заинтересован, нет возможности самому отправить E-MAIL

# ВОЗМОЖЕН ИНТЕРЕС:



ЛПР выслушал презентацию, но не готов сотрудничать сейчас, ему не актуально данное предложение. Уточняем, когда ему будет удобно перезвонить. Записываем дату и время в комментариях.

**В КОММЕНТАРИЯХ:** ЛПР проявил слабый интерес

# КЛИЕНТ ЖДЁТ ЗВОНКА (КЖЗ):



Вы выявили ЛПР

Провели презентацию

Отработали возражения

Результат КЖЗ

Вы побеседовали с Клиентом выявили реальный интерес, уточняем голосом чёткую дату и время перезвона специалиста и записываем в комментарий.

**КОММЕНТАРИЙ**: дата, время, ЛПР заинтересован

# ДАН НОМЕР ЗАКАЗЧИКА:

При данном результате обязательно согласование с Заказчиком



Выявлен ЛПР

Презентация  
проведена

Возражения  
отработаны

Но клиент желает сам связаться с  
Заказчиком  
В КОММЕНТАРИИ: ЛПР желает сам  
связаться с Заказчиком.

# НАЗНАЧЕНА ВСТРЕЧА:

При данном результате обязательно согласование с Заказчиком



Провели презентацию клиенту, он заинтересовался

Назначаем дату и время встречи.

Договариваемся о предварительном звонке специалиста

При данном результате, следим, чтобы город Заказчика, указанный в скрипте, совпадал с городом Клиента, указанным в анкете.

**В КОММЕНТАРИЯХ:** ЛПР проявил интерес, желает сам встретиться с Заказчиком.

# ПЕРЕВОД ЗВОНКА:

При данном результате обязательно согласование с Заказчиком



Провели презентацию, клиент заинтересовался и желает сам переговорить с заказчиком

Переводим звонок на Заказчика, используя алгоритм ПЕРЕВОД ЗВОНКА

При данном результате в скрипте обязательно будет присутствовать алгоритм ПЕРЕВОДА ЗВОНКА.  
**В КОММЕНТАРИЯХ:** ЛПР заинтересован, согласен на перевод звонка.

# ОТКАЗ ОТ РАЗГОВОРА:



1 звонок, ЛПР занят  
1 и причину

Промежуточный  
результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

2 звонок, ЛПР занят  
2 и причину

Промежуточный  
результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

3 звонок, ЛПР занят  
3 и причину

Окончательный  
Результат ОТКАЗ  
ОТ РАЗГОВОРА

Дозвонились до ЛПР, а он не говорит, что ему не интересно или не актуально. Он не проявляет агрессии, а просто занят (вторая линия, совещание). Договариваемся на более удобное время.

# ЛПР НЕТ НА МЕСТЕ:



1 звонок, Секретарь говорит что ЛПР нет, уточняем, когда будет

Промежуточный результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

2 звонок, Секретарь говорит что ЛПР нет, уточняем, когда будет

Промежуточный результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

3 звонок, Секретарь говорит что ЛПР нет.

Окончательный результат ЛПР НЕТ  
НА МЕСТЕ

Результат ЛПР НЕТ НА МЕСТЕ –  
выставляется с первого раза, если мы  
при разговоре с Секретарём, узнаём, что  
ЛПР будет отсутствовать долгий срок и  
заменить его не кому (Коммерческий  
директор, Зам. Директора и т.д.)

## В КОММЕНТАРИЯХ:

1. ЛПР НЕТ 1 и причину;
2. ЛПР НЕТ 2 и причину;
3. ЛПР НЕТ 3 и причину.

# ОТКАЗ. КОНКУРЕНТ:

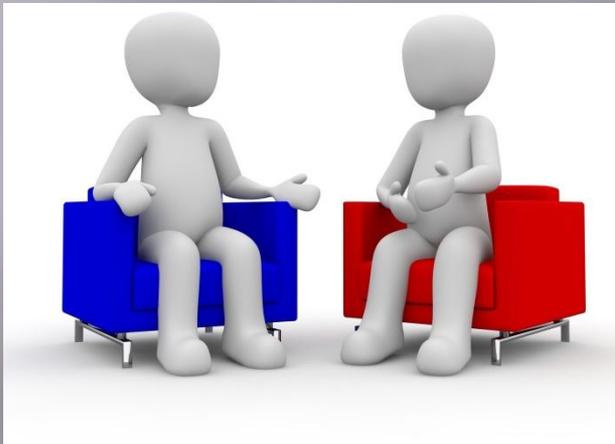


Мы дозвонились до организации и понимаем, что данная организация наш Конкурент. Никакие переговоры с данной организацией мы не ведём.

Пишем в **КОММЕНТАРИЯХ**: Другой колл-центр (или ту организацию, которая будет являться Конкурентом).

И с первого раза ставим Результат ОТКАЗ.  
КОНКУРЕНТ

# ОТКАЗ. УЖЕ РАБОТАЮТ:



Мы дозвонились до организации и понимаем, что это наш Заказчик. Очень корректно прощаемся, если Заказчик возмущён, приносим извинения. Говорим: «Скорее всего на линии был технический сбой. Больше Вам звонить не будут»

**В КОММЕНТАРИЯХ** пишем работают с нами.

И ставим Окончательный Результат ОТКАЗ.  
УЖЕ РАБОТАЮТ.

# ОШИБКА СОЕДИНЕНИЯ:



1 звонок, но вместо  
ответа - тишина

Промежуточный  
Результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

2 звонок, но вместо  
ответа - треск, шум

Промежуточный  
Результат  
ПЕРЕЗВОНИТЬ КЦ

3 звонок, но вместо  
ответа - сброс  
вызова

Окончательный  
Результат ОШИБКА  
СОЕДИНЕНИЯ

При данном Результате пишем в **КОММЕНТАРИЯХ:**

1. Неисправность 1 и причину;
2. Неисправность 2 и причину;
3. Неисправность 3 и причину.

И ПОМНИТЕ, ЕСЛИ ОПЕРАТОР ХОРОШО ОРИЕНТИРУЕТСЯ ПРИ  
ВЫБОРЕ РЕЗУЛЬТАТА ЗВОНКА, И ПРАВИЛЬНО ИХ  
ВЫСТАВЛЯЕТ. А ТАКЖЕ ПРОПИСЫВАЕТ ПРАВИЛЬНЫЕ  
КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ.

Такой оператор на **50%** - готов к карьерному  
росту.

**ЖЕЛАЮ ВАМ УДАЧИ!**

