

Анализ коммуникаций конечных заказчиков с менеджерами

ADMOS

Исследование
клиентского опыта.
Полный отчет

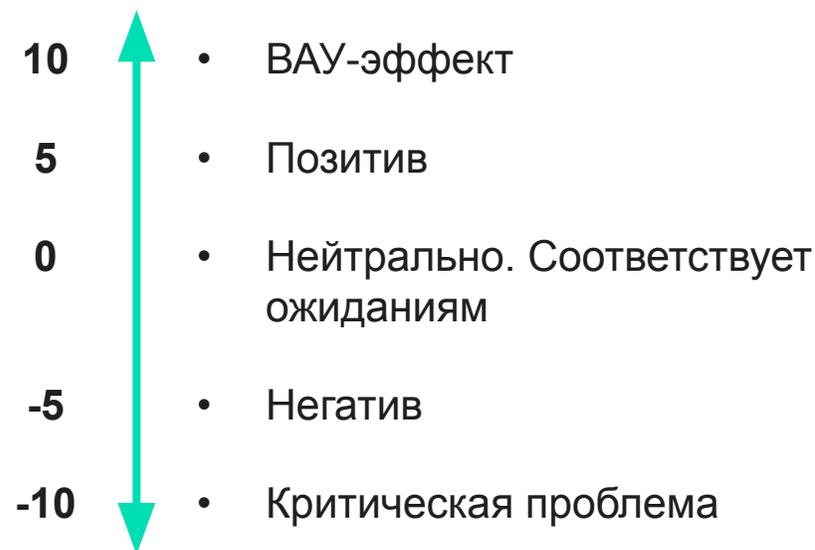
Ключевые факторы и методика оценки

Ключевые факторы (метрики), формирующие клиентские впечатления

1. **Простота взаимодействия** — отсутствие лишних операций и потери времени клиентом.
2. **Прозрачность процесса** — насколько клиент понимает, что и для чего он делает, какие и когда будут дальнейшие шаги, без необходимости много читать или обращаться к сотрудникам.
3. **Персонализация** — в какой мере сотрудники используют информацию о клиенте, которая уже известна или становится известна в процессе
4. **Скорость реакции** — скорость реакции сотрудников на действия и запросы пользователя и ее соответствие ожиданиям клиента.

Методика исследования

Каждый этап пути клиента мы оцениваем по четырем метрикам, выставляя оценки: -10, -5, 0, 5, 10, где 0 —нейтральное впечатление (соответствие ожиданиям клиента от этапа).

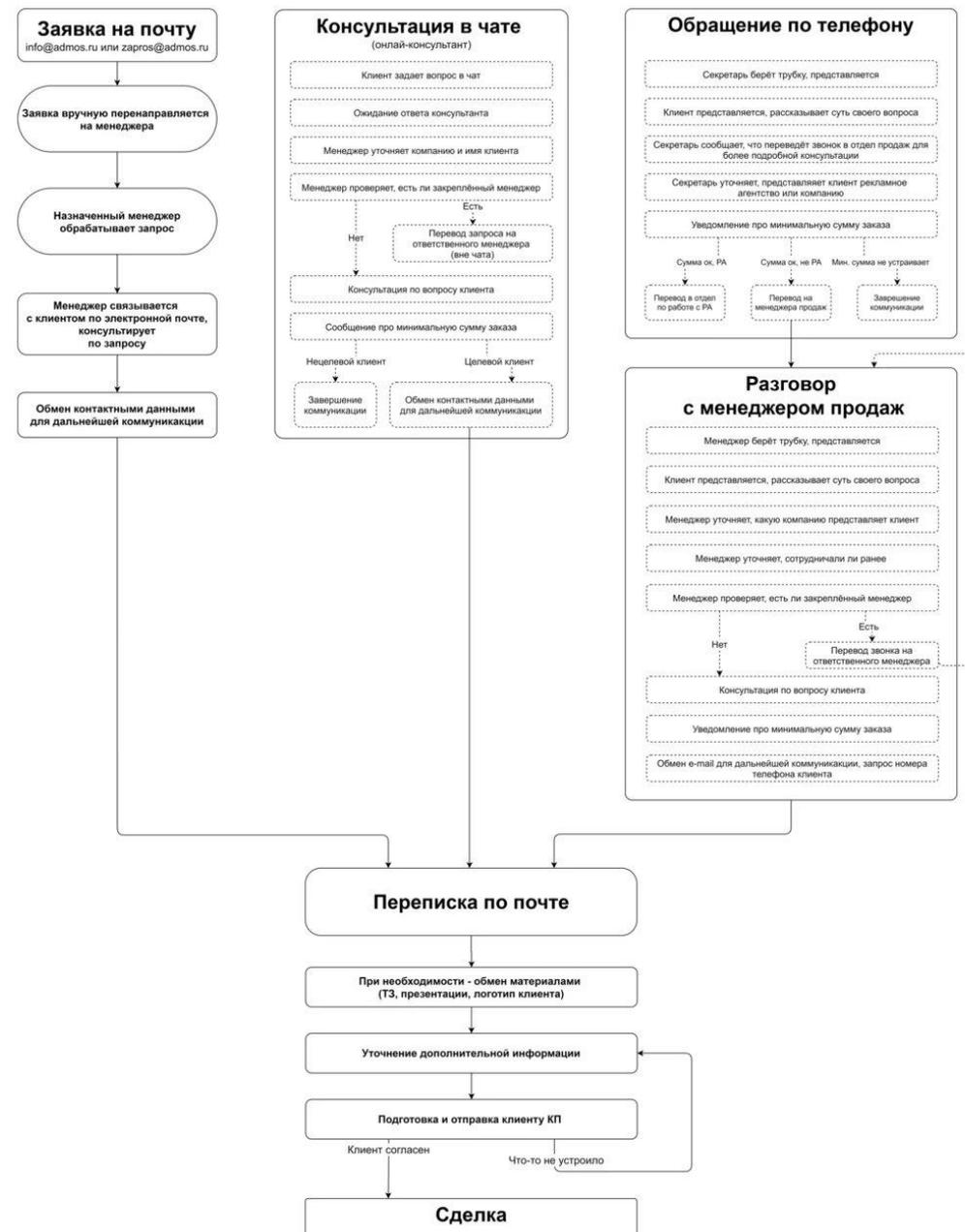


Исследуемые процессы

Для исследования были выбраны три канала начала коммуникации конечных заказчиков (звонок, запрос на общий e-mail, консультация в чате). Также проанализировали дальнейшую коммуникацию в виде переписки с менеджером по e-mail, в том числе отправку коммерческих предложений.

В рамках исследования прослушано 235 входящих звонков (все звонки длительностью более 60 секунд за период 13.02-31.03 2020г), проанализировано 22 цепочки переписок в почте. Также проанализированы переписки в чатах через Jivosite за период 13.02-24.03 2020г.

CJM в исходном размере доступна [по ссылке](#)



Лаборатория
клиентских
впечатлений

Консультация в чате

Первый контакт

Сначала имя, потом - ответ

Консультация в чате

Простота взаимодействия

- Менеджеры работают по скрипту: сначала получить имя и компанию - только после этого консультация. Пока клиент не даст им имя, они часто не отвечают на его вопрос и повторяют как робот «Подскажите как могу к Вам обращаться?».

28 февраля 2020

 **Moscow 541214** 09:54
Здравствуйте!
мне нужны карандаши

 **Анна Попова** 09:59
Добрый день! Спасибо за обращение в компанию Эдмос. Подскажите как могу к Вам обращаться?

 **Moscow 541214** 10:05
Добрый день, мне нужны карандаши синие красные и зелёные
есть у Вас?

 **Анна Попова** 10:14
Подскажите как могу к Вам обращаться?
У нас есть карандаши

 **Moscow 541214** 10:15
напишите пожалуйста артикул я посмотрю

 **Анна Попова** 10:15
С ассортиментом можете ознакомиться на нашем сайте www.admos-gifts.ru/catalog/ruchki/karandashi/

 **Moscow 541214** 10:16
мне не нужен весь ассортимент
нужны синие красные и зелёные карандаши

 **Анна Попова** 10:17
Для подготовки более качественного предложения прошу уточнить: Ваше имя, название компании, контактный телефон и почту. Мы работаем с юридическими компаниями оптом. Минимальная сумма заказа составляет 50 000 руб.

 **Moscow 541214** 10:17
а посмотреть на сайте можно страницу с карандашом? Или без карточки клиента не покажите?

Войти в чат

Перевод на другого менеджера

Консультация в чате

Простота взаимодействия

- Если в чат обращается клиент, который уже сотрудничает с Admos, но попал он не на своего менеджера, то его не могут проконсультировать или перевести на нужного менеджера в рамках чата. Обычно в таких случаях просят оставить свои контакты и обещают передать вопрос нужному человеку или же просят самостоятельно с ним связаться. В случае, когда клиент выбрал в качестве канала коммуникации именно чат, ему может быть неудобно переходить в другие каналы. Рекомендуем реализовать возможность перевода на другого специалиста в рамках чата.

Пример 1

 **100@elatro.ru** 11:15

Мы бы хотели заказать пакеты с логотипом нашей компании. Мы уже работали с вами. ООО "Элатро" ИНН7733813232

 **Анна Попова** 11:16

Добрый день! Подскажите пожалуйста контактный номер телефона и электронную почту, я передам запрос Вашему менеджеру Чураковой Анастасии.

Или можете написать ей на электронную почту Churakova@admos.ru

 **100@elatro.ru** 11:17

Пример 2

 **Moscow 529538** 18:02

Добрый день!

 **Земзерова Анна** 18:02

Добрый день! как я могу к Вам обращаться? какую компанию Вы представляете?

 **Moscow 529538** 18:03

ИКЕА

Полина

нам необходимо заказать нашивки шевроны в очень небольшом количестве

мои коллеги заказывают значки

можем ли мы объединиться и в тот же заказ добавить нашивки?

сумма всего заказа будет более 50 тыс но именно нашивок будет всего около 10-20 штук

моя почта polina.osipenko@ingka.ikea.com

 **Земзерова Анна** 18:05

Полина, я передам данный запрос Вашему персональному менеджеру, который закреплен за Вашей компанией. Прошу подсказать Ваш контактный номер для удобства связи

 **Moscow 529538** 18:22

89037306545

Юридические компании

Консультация в чате

Прозрачность процесса

- Некоторые менеджеры, похоже, путаются в терминах "юридическое лицо" и "компания". В итоге говорят клиентам, что работают только с юридическими компаниями.

Пример 1



Анна Попова 10:17

Для подготовки более качественного предложения прошу уточнить: Ваше имя, название компании, контактный телефон и почту. Мы работаем с юридическими компаниями оптом. Минимальная сумма заказа составляет 50 000 руб.



Moscow 541214 10:17

Пример 2



Moscow 539918 11:18

меня зовут Диана



Николаева Аксинья 11:18

Диана, добрый день! Подскажите, какую компанию Вы представляете? Мы работаем оптом с юридическими компаниями.

Пример 3



Попова Анна <popova@admos.ru>

27 февраля 2020, 11:31

Валентина, добрый день!

Общались с Вами по телефону по Вашему запросу.
Спасибо за обращение в компанию Эдмос.

Уточните пожалуйста, от лица какой юридической компании вы выступаете?

После чего смогу сделать Вам расчеты на ленты.

Спасибо. В ожидании вашего ответа.

Пропущенные сообщения

Консультация в чате

Прозрачность процесса

- На некоторые запросы переписок от клиентов так и не поступает ответ от менеджера. Особенно заметной проблема стала в апреле - за несколько дней подряд 5 запросов в чате было проигнорировано. При этом это не оффлайн-сообщения, а именно стандартные чаты. Значит, на сайте виджет был в состоянии "операторы онлайн", но на самом деле никто за чатом не следил в эти дни.

Пример 1

 Saint Petersburg 546152 Пропущенное обращение	15 апр., 10:55
 Moscow 546104 Пропущенное обращение	14 апр., 14:41
 Moscow 546048 Пропущенное обращение	13 апр., 18:43
 Nikopol 545976 Пропущенное обращение	13 апр., 11:42
 Verkhnyaya Podstepnovka 545970 Пропущенное обращение	13 апр., 11:01
 Sergiyev Posad 544960 Мокеева Юлия	10 апр., 18:42
 Moscow 487737 Мокеева Юлия	8 апр., 14:09
 zeyleptipa1974@yahoo.com Чуракова Анастасия	8 апр., 14:04
 Moscow 545543	8 апр., 13:03

13 апреля 2020

 Verkhnyaya Podstepnovka 545970 10:57
Здравствуйте!
Мне нужна консультация по товару



Получено из чата на сайте

Войти в чат

Пример 2

 Семёнова Ася	
 Moscow 537026 Мокеева Юлия	19 февр., 10:15
 Moscow 537030 Пропущенное обращение	18 февр., 17:28
 Saint Petersburg 459910 Пропущенное обращение	18 февр., 16:25
 Moscow 536692 Семёнова Ася	18 февр., 12:26

18 февраля 2020

 Moscow 537030 17:26
Здравствуйте!
нужны белье кружки классический дизайн, керамика
вы нанесение делаете логотипа ?
10 000 шт
www.admos-gifts.ru/catalog/posuda/kruzhki-i-chashki/325870646.html
вот такой дизайн
товар нужен через 2-3 мес
Получено из чата на сайте

Войти в чат

Звонок Вместо чата

Консультация в чате

Персонализация

- Менеджеры предлагают перейти на звонок для дальнейшей консультации, не учитывая тот факт, что раз клиент обращается в чат, значит ему комфортнее переписываться, а не общаться голосом по телефону.

Пример 1

 **Moscow 541122** 18:01
Здравствуйте!

 **Дыньков Даниил** 18:01
Добрый день! Спасибо за обращение в нашу компанию. Как я могу к Вам обращаться? Какой товар Вас интересует?

 **Moscow 541122** 18:02
Меня зовут Марьяна, хотела бы к вам подъехать и посмотреть, что у вас есть в наличии. Возможно ли это сделать завтра?

 **Дыньков Даниил** 18:05
Марьяна, конечно приезжайте, буду рад показать наш Шоу-рум
Оставьте пожалуйста свои контакты, я Вам перезвоню и расскажу как к нам попасть.

 **Moscow 541122** 18:05
79261951216
m.shamhalova@cuva.ru

18:56 @Дыньков Даниил вышел из диалога

Пример 2

 **Moscow 529275** 10:06
здравствуйте
порекомендуйте из вашего товара

 **Дыньков Даниил** 10:07
Добрый день! Спасибо за обращение в нашу компанию. Как я могу к Вам обращаться? Какой товар Вас интересует?

 **Moscow 529275** 10:07
какие можете предложить варианты подарков на 8 марта для коллег количество более 100 и цена в районе 2000 тыс.руб
нанесение логотипа тоже интересно

 **Дыньков Даниил** 10:09
У нас более 70 000 позиций, может Вам было бы удобнее по телефону определить ключевые параметры для подбора? Оставьте пожалуйста номер и я Вам сейчас наберу.

 **Moscow 529275** 10:11
с позициями понятно, меня интересуют готовые варианты наборов, вы можете что-то предложить для ознакомления?

Скорость ответа

Консультация в чате

Скорость реакции

- Часто скорость ответа на вопрос пользователя крайне низкая для онлайн-консультанта. Пользователи ждут, что в чате им ответят мгновенно, максимум - в течение 1-2 минуты. Однако от сотрудников ответ может поступить через 5 минут и более. При этом сами менеджеры не отличаются терпеливостью и могут покинуть чат, если клиент не ответил им в течение нескольких минут.
- Если менеджер уже принял чат и начал диалог, то отвечает на вопросы довольно оперативно

Пример 1

 **Колесников Сергей** 10:27
Здравствуйте! Я могу вам чем-то помочь?

 **k.paren@cometrica.ru** 10:27
Добрый день! мы бы хотели заказать у вас термостакан www.admos-gifts.ru/catalog/posuda/termosy-termokruzhki-fijagi/1116622-30.html
50 штук с гравировкой

 **Дыньков Даниил** 10:51
Добрый день! Оставьте пожалуйста Ваши контакты, я свяжусь с Вами и проконсультирую по нанесению.

Пример 2

1 апреля 2020

 **zeyleptipa1974@yahoo.com** 15:05
Драствуйте

8 апреля 2020

 **Чуракова Анастасия** 14:04
Добрый день..Как я могу к Вам обращаться? Из какой компании вы обращаетесь? Что именно Вас интересует из сувенирной продукции ?

Пример 3

 **Limassol 544565** 18:44
Мне нужна помощь
Добрый день! у вас возможно заказать несколько женских поло с печатью логотипа нам нужно около 10 шт в 2 цветах и разных размерах. благодарю

 **Дыньков Даниил** 18:48
Добрый день! Спасибо за обращение в нашу компанию.Как я могу к Вам обращаться, и какую компанию представляете?

@Дыньков Даниил вышел из диалога

 **Limassol 544565** 18:59
Юлия, компания Смарт Вуд

 **Мокеева Юлия** 19:30
Добрый день! Вы по поводу поло?

Консультация в чате

Итоги

Простота взаимодействия



Прозрачность процесса



Персонализация



Скорость реакции



Лаборатория
клиентских
впечатлений

Запрос на электронную почту

Первый контакт

Реакция на отправку запроса

Запрос на электронную почту

Скорость реакции

- Несмотря на то, что запросы вручную распределяются на конкретных менеджеров, это происходит довольно оперативно.

Прозрачность процесса

- После отправки запроса на общую электронную почту, пользователь не получает подтверждения того, что его запрос получен и не знает сроков, когда стоит ожидать ответ. Только когда запрос уже будет распределён на конкретного менеджера, тот выйдет с ним на связь. В итоге часто пользователи вынуждены обращаться по телефону, уточняя, дошел ли их запрос и будет ли на него ответ.
- Из **86** проанализированных звонков от целевых клиентов в **7** разговорах (**8%**) прозвучала жалоба на то, что клиент отправлял ранее запрос на общую почту, но не получил ответ.

Простота взаимодействия

- Нет замечаний

Персонализация

- Нет замечаний.

Запрос на электронную почту

Итоги

Простота взаимодействия



Прозрачность процесса



Персонализация



Скорость реакции



Лаборатория
клиентских
впечатлений

Обращение по телефону

Первый контакт

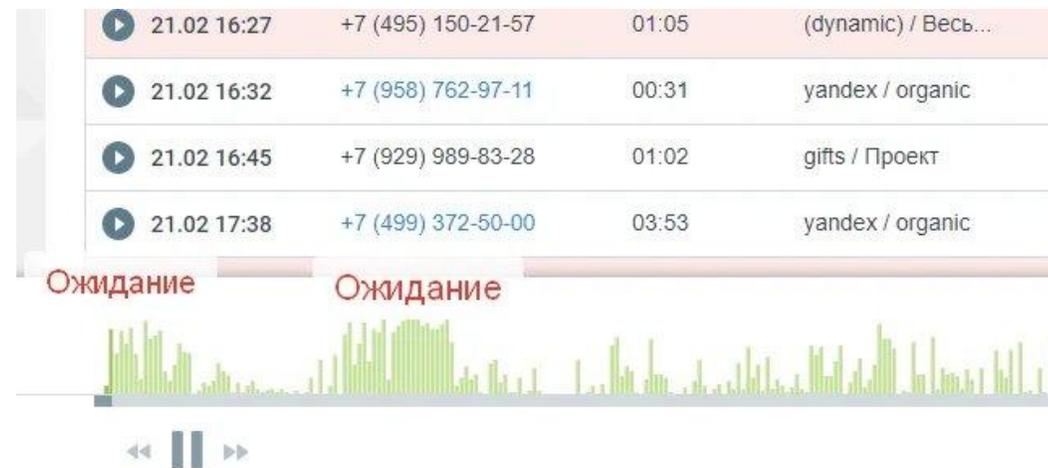
Громкая заставка

Обращение по телефону

Простота взаимодействия

- Звуковая заставка в режиме ожидания соединения крайне громкая по сравнению с остальным разговором. Трубку приходится держать подальше от уха и слушать её просто не приятно. Это видно даже по графику записи телефонных разговоров

Пример телефонного разговора с описанной ситуацией



«Вы попали в секретариат»

Обращение по телефону

Прозрачность процесса

- Для клиентов совершенно не очевидно, что номер телефона, указанный на сайте - это не отдел продаж и когда секретарь берёт трубку, они начинают сразу рассказывать свои пожелания. После этого их останавливают и сообщают, что переведут в отдел продаж для более подробной консультации. Часто при этом звучит фраза "Вы попали в секретариат, я сейчас переведу вас...", как будто это клиент виноват, что он туда попал. Некоторые клиенты даже извиняются после этой фразы.

Пример разговора, в котором клиент извиняется за то, что попал в секретариат



Рекламное агентство или компания

Обращение по телефону

Прозрачность процесса

- Система разделения на рекламные агентства и компании довольно запутана. Прежде всего, вопрос "Вы представляете компанию или рекламное агентство?" часто ставит потенциальных клиентов в ступор. Они просто не понимают, зачем у них это спрашивают и какой ответ верный. Так, если бы позвонил представитель ISEE Marketing, он бы ответил, что представляет рекламное агентство, хотя заказ в данном случае делал бы для своей компании, а не для третьих лиц. Предлагаем пересмотреть формулировку. Например, вариант "Вы для своей компании хотите сделать заказ или представляете рекламное агентство?" уже будет гораздо более понятным для клиентов.
- Кроме того, сотрудники сами не до конца понимают, кого перенаправлять в отдел рекламных агентств. Например, замечен случай, когда потенциальный клиент сообщил секретарю, что представляет event-агентство, секретарь перевёл его на отдел продаж, но менеджер, когда услышал, чем занимается клиент - перенаправил в отдел по работе с РА.

Пример разговора, когда клиент «зависает» после вопроса про РА



Пример разговора, в котором менеджеру было довольно сложно понять – РА или нет



Клиент не понимает, что происходит

Обращение по телефону

Прозрачность процесса

- Менеджер, представившись и выслушав вопрос клиента, но до того, как ответить на вопрос, спрашивает, какую компанию представляет клиент и сотрудничал ли он ранее с Admos. Получается, клиент, не получив ответ на свой вопрос, должен давать дополнительную информацию менеджеру, при этом совершенно не понимая, зачем ему эта информация.
- Если менеджер ставит разговор на удержание, чтобы уточнить информацию – робот сообщает, что «в настоящий момент все менеджеры заняты». Это немного не уместно и может сбить с толку потенциального клиента.

Пример разговора, в котором клиента засыпали вопросами до того, как ответить на его вопрос



Повторные вопросы

Обращение по телефону

Персонализация

- Менеджеры изредка используют определитель номера, уточняя можно ли с клиентом связаться по тому номеру, с которого он звонит. Но в основном просто просят продиктовать клиента свой номер телефона.
- При переводе звонка в отдел продаж, секретарь не передаёт менеджеру информацию, которую уже узнала о клиенте. В итоге часто менеджер спрашивает то, что клиент уже называл - имя, компанию, суть запроса. Часто повторно также уточняют, не рекламное ли агентство представляет клиент и устраивает ли его сумма заказа, хотя секретарь это тоже уже уточняла.
- Из **50** проанализированных звонков от целевых клиентов, в рамках которых был перевод на менеджера, в **16** разговорах (**32%**) прозвучали повторные вопросы.

Если уже работали ранее

Обращение по телефону

Простота взаимодействия

- Секретарь переводит на менеджера. После этого уже менеджер уточняет название компании, проверяет, нет ли закреплённого менеджера. Если он есть - ещё раз переводит разговор на нового менеджера. Соответственно, клиенту нужно ещё третий раз представляться и рассказывать всё. Рекомендуем проводить проверку наличия закреплённого менеджера на этапе секретаря.

Пример телефонного разговора с описанной ситуацией



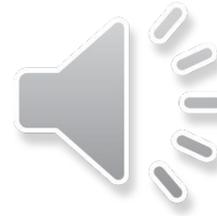
Диктование адреса почты

Обращение по телефону

Простота взаимодействия

- Возникают трудности в случаях, когда потенциальный клиент хочет отправить ТЗ на почту менеджеру - адрес почты часто сложно воспринять на слух. Приходится тратить много времени на то, чтобы записать почту под диктовку по символу, но всё равно случаются ошибки, да и менеджеры не всегда тщательно диктуют свой адрес. Например, потерял потенциальный клиент, который пытался отправить ТЗ на адрес `belyaskov@admos.ru` - ТЗ, судя по всему, не дошло и с ним не связались. Аналогичная ситуация была с ТЗ, которое должны были отправить на почту `romashat@admos.ru`.
- Из **36** проанализированных звонков от целевых клиентов, в рамках которых был обмен e-mail, в **7** разговорах (**19,4%**) были сложности с диктованием адреса.

Пример телефонного
разговора с описанной ситуацией



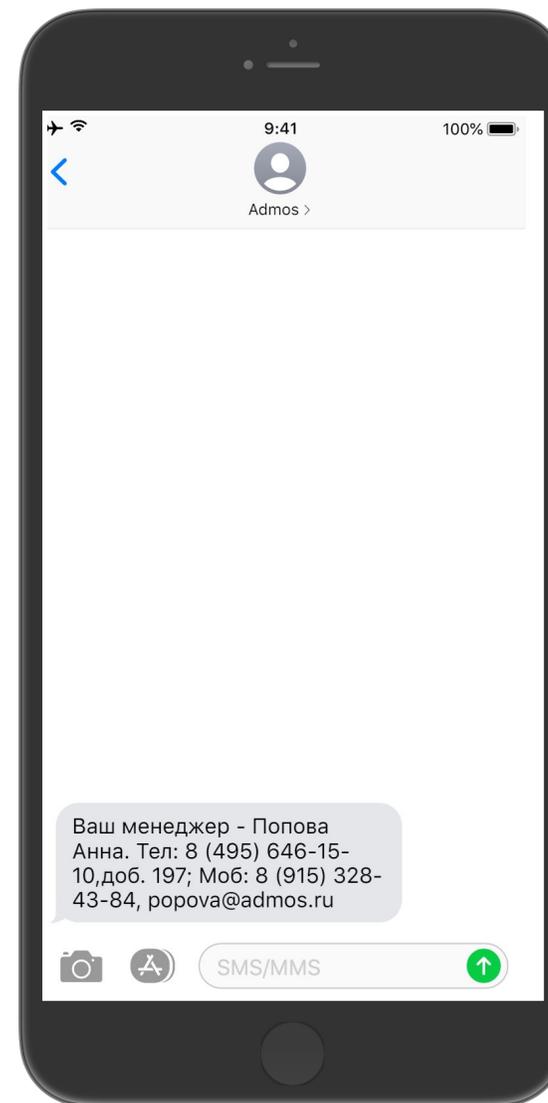
Нет контактов менеджера

Обращение по телефону

Простота взаимодействия

- После телефонного разговора с менеджером, но до того, как началась переписка в почте, у клиента в основном нет никаких контактных данных менеджера. Он только мельком слышит имя менеджера, когда тот берёт трубку. В итоге, если у него появляются дополнительные вопросы и требуется повторно созвониться, клиенту приходится звонить на общий номер телефона, заново представляться. После этого они вместе с секретарём обычно пытаются вспомнить, на какого же менеджера клиента переводили до этого.
- Рекомендуем сделать для менеджеров sms-визитки с их ФИО, добавочным и e-mail, которые они смогут отправлять клиенту ещё во время разговора или сразу после него. Это решит также и предыдущую проблему, со сложностью диктования e-mail.

Пример реализации



ФООНОВЫЙ ШУМ

Обращение по телефону

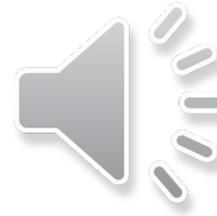
Простота взаимодействия

- У микрофонов менеджеров, похоже, довольно плохое шумоподавление. Фоновые шумы часто мешают разговаривать с клиентами.

Скорость реакции

- В большинстве случаев с менеджером соединяют оперативно. Замечаний нет.

Пример телефонного разговора с описанной ситуацией



Обращение по телефону

Итоги

Простота взаимодействия



Прозрачность процесса



Персонализация



Скорость реакции



Обсуждение запроса в почте

Дальнейшее
обсуждение сделки

Информация по срокам

Переписка в почте

Прозрачность процесса

- Потенциальный клиент не всегда получает информацию по срокам, в течение которых ему ожидать ответ. Особенно это касается тех случаев, когда клиент сам отправил материалы на почту менеджеру. Даже если запрос не сложный и менеджер сможет обработать его оперативно, имеет смысл в ответ на письмо клиента сразу дать обратную связь, подтвердить получение материалов и сориентировать по срокам ответа. Если же речь про сложные запросы, не на стандартную продукцию, где расчёт может затянуться - потенциального клиента обязательно нужно предупреждать о том, сколько времени может занять процесс, чтобы у него не сложилось впечатление, что о нём забыли.

Пример случая, когда клиент не понимает, когда ждать информацию от менеджера



Николаева Екатерина Сергеевна <NikolaevaES@plastika-okon.ru>

23 марта 2020, 15:07

Алексей, добрый день

Вы про меня не забыли?



Сыров Алексей <syrov@admos.ru>

19 марта 2020, 11:54

Хорошего Вам дня Екатерина



Сыров Алексей

Менеджер по работе с клиентами

ADMOS
DUNS Number: 500550758

Тел: 8 (495) 646-15-10 доб. 144 | www.admos-gifts.ru

Инструкции по дальнейшим действиям

Переписка в почте

Прозрачность процесса

- Часто при телефонном разговоре с клиентом, менеджер договаривается отправить ему тестовое письмо, а в ответ клиент должен прислать от себя материалы (ТЗ, выбранные позиции, требования по документам и т.д.). Тестовое письмо при этом в большинстве случаев пустое, или с минимальной приветственной информацией. В итоге у клиента не остается инструкции по дальнейшим шагам, а если он сразу на письмо не отреагирует, то может и забыть о чём договаривались и не прислать обещанную информацию. Рекомендуем в подобных случаях сразу фиксировать договорённости, напоминать, что менеджер ждёт от клиента информацию и уточнять, какую именно.

В данном примере ответа от клиента не последовало

From: Хмелева Евгения
Sent: Monday, March 2, 2020 4:13 PM
To: stepanovaoa@slaveco.ru
Subject: запрос ежедневники

Ольга, добрый день!
Благодарю Вас за обращение в нашу компанию.

Дальнейшую коммуникацию буду вести с Вами я. Если будут какие-нибудь вопросы – с радостью на них отвечу. (Хорошего дня)



В этом примере по телефону договаривались, что клиент в ответ пришлёт ТЗ

11 марта 2020 г., в 15:20, Беляськов Станислав <belyaskov@admos.ru> написал(а):

Добрый день, Вячеслав.

Отправляю тестовое письмо.

С уважением,
Станислав

Менеджер по работе с клиентами

Тел: 8 (495) 646-15-10 доб. 122 | www.admos-gifts.ru

Ваш [отзыв](#) поможет нам стать лучше!

Перевод на другого менеджера

Переписка в почте

Прозрачность процесса

- В процессе переписки и обсуждения предложения менеджер может внезапно перевести разговор на другого специалиста, сославшись на то, что это их закрепленный менеджер. Почему нельзя это сделать в самом начале, как только появилась информация про компанию клиента? Для клиента это выглядит так, как будто менеджеру просто стало не интересно с ним общаться.

Персонализация

- Менеджера могут сменить и на стадии перехода из телефонного разговора в переписку. В этом случае устные договоренности новому специалисту передают довольно поверхностно и в итоге он задает вопросы по той информации, которая уже была предоставлена первому менеджеру.

Вместо ответа, клиента просто перевели на другого менеджера без объяснений причины

п Попова Анна <popova@admos.ru>
20 февраля 2020, 14:34

Александр, добрый день!

Вашим менеджером является Можева Юлия, она добавлена в копии.

Дальнейшее обсуждение заказа с ней.

Спасибо .



Попова Анна
Менеджер по работе с клиентами



Шоу-рум 19 000+ подарков за 1 мин.

Е-mail: popova@admos.ru | www.admos-gifts.ru

Тел.: 8 (495) 646-15-10 доб. 145 | моб. +7(926)428-01-87

Наш адрес: м. Полежаевская, пр-т Маршала Жукова, д.1, стр.1, БЦ «1 Zhukov», [Схема проезда](#)

Ваш [отзыв](#) поможет нам стать лучше!



ш Шембель Александр Леонидович <shembel@eureca.pro>
20 февраля 2020, 14:18

Анна , на МУ ШОП РУ 678руб. канал . Я запросил скидку на 1000 шт.

С уважением,

Дополнительно

Переписка в почте

Скорость реакции

- На письма менеджеры отвечают оперативно, тестовые письма присылают сразу же, часто ещё во время разговора.

Простота взаимодействия

- Замечаний нет. Письма от менеджеров читать удобно – они отформатированы, в подписи есть все контакты менеджера.

Переписка в почте

Итоги

Простота взаимодействия



Прозрачность процесса



Персонализация



Скорость реакции



Лаборатория
клиентских
впечатлений

Коммерческое предложение

Дальнейшее
обсуждение сделки

Подготовка предложения

Коммерческое предложение

Прозрачность процесса

- Потенциальный клиент не всегда получает информацию по срокам, в течение которых ему подготовят предложение

Скорость реакции

- Но по факту, после уточнения всех деталей, менеджеры очень оперативно готовят подборки и коммерческие предложения - обычно это занимает менее 1 часа, даже когда нужно сделать довольно сложную подборку. Bravo!

From: Вячеслав <skrotov@mail.ru>
Sent: Wednesday, March 11, 2020 3:30 PM
To: Беляськов Станислав <belyaskov@admos.ru>
Subject: Re: Тестовое письмо

Отправил. Сориентируйте по времени, когда ждать коммерческие предложения?

С уважением,
Вячеслав Орехов
Гильдия московских адвокатов

«Бурделов и партнеры»
[+7\(926\)430-43-86](tel:+7(926)430-43-86)

11 марта 2020 г., в 15:20, Беляськов Станислав <belyaskov@admos.ru> написал(а):

Добрый день, Вячеслав.

Отправляю тестовое письмо.

С уважением,
Станислав

Удобство файлов с КП

Коммерческое предложение

Простота взаимодействия

- В целом формат КП довольно удобный .В нём есть контакты менеджера, даже его фото. Правда, менеджеры не всегда заполняют данную информацию.
- Есть ссылки на сайт по заголовку товара. Единственное – не хватает, чтобы кликабельной была и сама картинка, а то подсознательно хочется кликнуть именно на неё, чтобы рассмотреть поближе.

Вместо фото – белый квадрат,
не заполнено поле с номером телефона

ADMOS



Юшкова Яна

Email: yushkova@admos.ru
Тел:

термокружки

Дата создания: 12.03.2020
Срок действия КП: 26.03.2020

без учета нанесения логотипа

Артикул: 32510029602

Термокружка "Sanibel", красный красный;серебристый

Цвет: красный;серебряный
Размер: d80 x 120 x 180
Материал: сталь;пластик
Вес: 175
Остаток: 11770
Склад: Европа

Описание: Термокружка Sanibel. Кружка с двойными стенками со съёмной крышкой и открывающимся отверстием для питья. Объем – 330 мл. Наружная поверхность из нержавеющей стали, внутренняя поверхность из пластика. Без БФА.

Цена: 299.00 Р



Разные варианты нанесения

Коммерческое предложение

Простота взаимодействия

- Если рассматриваются разные варианты нанесения на один и тот же товар, то в некоторых случаях товар в КП добавляется дважды, вместо того, чтобы разные варианты нанесения подать просто двумя строками в табличном виде.

ADMOS



Соловьев Станислав

Email: solovev@admos.ru
Тел: 8 (495) 646-15-10 доб. 180

Ручки

Дата создания: 23.03.2020
Срок действия КП: 06.04.2020

Срок поставки продукции – от 7 до 35 рабочих дней в зависимости от наличия товара на складе.



Артикул: 22540304/01

ручка шариковая со стилусом impress touch, прорезиненный грип белый

Цвет: белый
Материал: алюминий; металл; пластик
Бренд: B1
Вес: 0.016
Габариты: 13x143 мм
Остаток: 27859
Склад: Европа

Описание: ручка шариковая со стилусом impress touch, прорезиненный грип, белый, алюминий, пластик, прорезиненная поверхность

Тип нанесения	Тираж, шт.	Цена за шт., Р (с нанесением с НДС)	Сумма за тираж, Р (с НДС)
Тампопечать	1000	72.90	72 900.00



Артикул: 22540304/01

ручка шариковая со стилусом impress touch, прорезиненный грип белый

Цвет: белый
Материал: алюминий; металл; пластик
Бренд: B1
Вес: 0.016
Габариты: 13x143 мм
Остаток: 27859
Склад: Европа

Описание: ручка шариковая со стилусом impress touch, прорезиненный грип, белый, алюминий, пластик, прорезиненная поверхность

Тип нанесения	Тираж, шт.	Цена за шт., Р (с нанесением с НДС)	Сумма за тираж, Р (с НДС)
Гравировка	1000	94.00	94 000.00

Заголовки КП в шапке

Коммерческое предложение

Простота взаимодействия

- Менеджерам стоит немного внимательнее относиться в заголовку КП - писать его с большой буквы и без опечаток. Подобные ошибки могут насторожить клиента и создать впечатление небрежной работы.

ADMOS



Соловьев Станислав

Email: solovev@admos.ru
Тел: 8 (495) 646-15-10 доб. 180

Ручки

Дата создания: 23.03.2020
Срок действия КП: 06.04.2020

Срок поставки продукции – от 7 до 35 рабочих дней в зависимости от наличия товара на складе.

Артикул: 22540304/01

ручка шариковая со стилусом impress touch,

ADMOS



Юшкова Яна

Email: yushkova@admos.ru
Тел:

термокружки

Дата создания: 12.03.2020
Срок действия КП: 26.03.2020

без учета нанесения логотипа

Артикул: 32510029602

Термокружка "Sanibel", красный красный;серебристый

Итоговая стоимость предложения

Коммерческое предложение

Простота взаимодействия

- В шаблоне КП не хватает суммарной стоимости предложения для тех случаев, когда фигурирует не несколько альтернативных вариантов одной позиции, а сразу комплексное предложение.

ADMOS



Сыров Алексей
Email: syrov@admos.ru
Тел: 8 (495) 646-15-10/144

КП GM International
Дата создания: 16.03.2020
Срок действия КП: 30.03.2020

Срок поставки продукции - от 7 до 35 рабочих дней в зависимости от наличия товара на складе.

Артикул: 1113362.30
Бейсболка Vizbolka Convention, черная
Цвет: черный
Размер: 56-58
Материал: хлопок

Описание: Пять клинчей без лобового шва, металлическая застежка и люверсы.

Тип нанесения	Тираж, шт.	Цена за шт., Р (без НДС)	Цена за шт., Р (с НДС)	Сумма за тираж, Р (с НДС)
Шелкография до А4 (2+0)	50	199.00	355.09	17 754.50

Артикул: 325879666
Кружка «Марго» 320мл, белый
Цвет: белый
Размер: ø80 x 95
Материал: керамика

Описание: Классическая керамическая кружка на 320 мл станет прекрасным прокси-подарком и сувениром для сотрудников компании. Благодаря широкой линейке расцветок можно подобрать кружку под логотип любого оттенка. Легко выбрать безупречный вариант, который выгодно подчеркнет вашу корпоративную символику и добавит яркости в рабочие будни.

Тип нанесения	Тираж, шт.	Цена за шт., Р (без НДС)	Цена за шт., Р (с НДС)	Сумма за тираж, Р (с НДС)
Деколирование до 20 см кв. (3+0)	50	89.00	319.93	15 996.50

Артикул: P00-46
Пакет бумажный индивидуальный, 25x35x9 см
Материал: бумага

Описание:

Тип нанесения	Тираж, шт.	Цена за шт., Р (без НДС)	Цена за шт., Р (с НДС)	Сумма за тираж, Р (с НДС)
	150	200.00	200.00	30 000.00

Артикул: P00-391
Ролл-ап Капля, 85°200 см, баннерное полотно, 4+0
Описание: Тираж/Стоимость 1 шт. 5800 руб./шт. 3 шт. 5600 руб./шт. 5 шт. 5350 руб./шт. 10 шт. 5050 руб./шт.

Тип нанесения	Тираж, шт.	Цена за шт., Р (без НДС)	Цена за шт., Р (с НДС)	Сумма за тираж, Р (с НДС)
	2	5 800.00	5 800.00	11 600.00

*Примечание:
Стоимость нанесения логотипа индивидуализации и рассчитывается дополнительно только после предоставления макета в векторном виде, в формате Corel Draw.

Предложение альтернатив

Коммерческое предложение

Персонализация

- Менеджеры часто добавляют в подборку товары, которые явно не соответствуют запросу клиента. Конечно, можно предлагать альтернативные варианты, но тогда стоит сопроводить это комментариями с объяснением, почему предлагают их рассмотреть. В противном случае для клиента это выглядит так, как будто его пожелания не услышали.

В данном примере клиент запрашивал блокнот формата А5, со склейкой и обложкой. Но ему прислали:

[1 ссылка](#) – блокнот А4, без обложки

[2 ссылка](#) – блокнот А5 и с обложкой, но на пружинке

На этом коммуникация завершилась.

Информация для Альбины от Эдмос

 Моисеева Юлия 26 февраля, 15:34
Кому: hr@alexrovich.ru

Альбина, добрый день!

По блокнотикам могу предложить Вам вот такой вариант с торцевой склейкой, чтобы листочки отрывались, ниже тираж и стоимость

<https://www.admos-gifts.ru/catalog/poligrafija/ofisnaja-poligrafija/bloknot-s-tortsevoj-sklejkoj.html>

Или вот такой на пружинке с обложкой, тоже с вариантом отрывных листочков

<https://www.admos-gifts.ru/catalog/poligrafija/ofisnaja-poligrafija/bloknot-a5.html>

Напоминаю Вам, что минимальная сумма заказа составляет 50.000р.

Жду Ваших вопросов или комментариев.



Замена цвета печати логотипа

Коммерческое предложение

Персонализация

- Обнаружен случай, когда менеджер при отправке коммерческого предложения поставил клиента перед фактом, что логотип он рассчитывает печатать в другом цвете: "Я посмотрел ваш логотип на сайте и решил, что белым цветом на синем фоне он должен хорошо смотреться." У клиента логотип при этом голубого цвета. Это довольно странно, поскольку часто предприниматели относятся довольно бережно к своему логотипу и правилам его использования, поэтому не рекомендуем принимать подобные решения без участия клиента.

Письмо от менеджера

 Беляськов Станислав <belyaskov@admos.ru>
17 марта 2020, 12:32

Добрый день, Ольга.

В продолжение телефонного разговора отправляю вам предложение по синим футболкам.

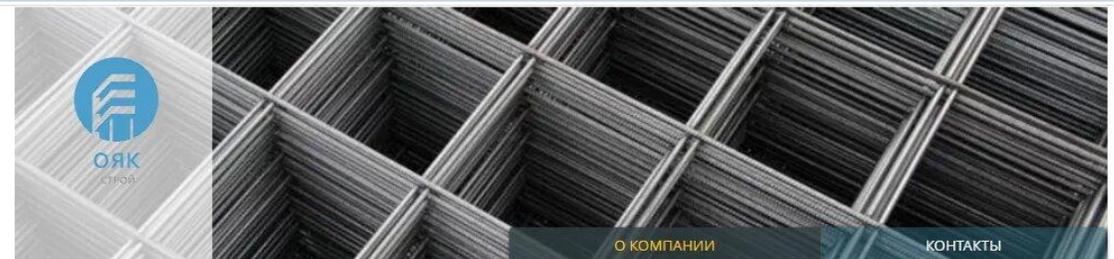
Включил туда самые оптимальные варианты по качеству, с учетом стоимости до 300 рублей.

Я посмотрел ваш логотип на сайте и решил, что белым цветом на синем фоне он должен хорошо смотреться.

Поэтому все тиражи просчитаны с учетом нанесения белым в 1 цвет.

Так же, я посчитал вам уже непосредственно со скидкой на товар.

Логотип на сайте клиента



САЙТ НАХОДИТСЯ НА РАЗРАБОТКЕ, ВЫ ВСЕГДА МОЖЕТЕ СВЯЗАТЬСЯ С НАМИ ИСПОЛЬЗУЯ ОБРАТНУЮ ФОРМУ СВЯЗИ

Коммерческое предложение

Итоги

Простота взаимодействия



Прозрачность процесса



Персонализация



Скорость реакции



Сводные результаты

Название этапа/канала	Шаг	Название шага	Метрики				Общее количество факторов					Уровень по шагу	Уровень по этапу
			Простота взаимодействия	Прозрачность процесса	Персонализация	Скорость реакции	-10	-5	0	+5	+10		
Первый контакт	1	<u>Консультация в чате</u>	-7,5	-5,0	-10,0	-5,0	3	3	1	0	0	-6,4	-4,4
	2	<u>Запрос на электронную почту</u>	0,0	-5,0	0,0	0,0	0	1	3	0	0	-1,3	
	3	<u>Обращение по телефону</u>	-6,0	-6,0	-5,0	0,0	4	6	3	0	0	-5,4	
Дальнейшее обсуждение сделки	1	<u>Обсуждение запроса в почте</u>	0,0	-3,3	-5,0	5,0	0	3	2	1	0	-1,7	-1,1
	2	<u>Коммерческое предложение</u>	0,0	-5,0	-5,0	10,0	0	4	3	1	1	-0,6	
Уровень клиентских впечатлений по метрике			-2,7	-4,9	-5,0	2,0							-2,7

Лаборатория клиентских впечатлений

Светлана Филиппова
Руководитель проектов

моб. +7 (919) 996 4288
[svetlana](mailto:svetlana@cx-lab.ru)

cx — lab

.ru