

Что же такое Qlean?

# Qlean.



В июне 2014 года  
Александр  
Коровин, Никита  
Репешко и Никита  
Павлов основали  
Qlean для онлайн-  
заказа уборок.

# История развития компании

- ▶ С момента открытия компании прошло уже более 4 лет. За это время мы выросли из стартапа в крупнейшую в России компанию в сегменте уборок и занимаем третье место во всем мире: если в 2014 году мы проводили 5-10 уборок в день, то к концу 2015 это было уже 600 уборок. Прямо сейчас - больше 1000.



# История развития компании

- ▶ Мы работаем в пяти городах: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Новосибирск, Казань - и не собираемся останавливаться. С нами сотрудничает более 4000 клинеров - и это только в Москве. В общей сложности - больше 5000.



# История развития компании

- ▶ Мы меняли и тестировали химию и инвентарь. Вводили подписки на уборки, разрабатывали несколько тарифов, новые дополнительные опции, играли со шрифтами на сайте. Мы написали свое мобильное приложение как для клиентов, так и для клинеров. У нас полностью своя CRM-система и админка. Мы полноценная IT-компания, работающая по типу такси Uber - Uber для заказа уборок. Мы упростили процесс поиска клинера и сам заказ уборки. Достаточно всего пары кликов - и не надо никуда звонить. Одно из главных правил Qlean - не беспокоить клиента лишний раз.



# История развития компании

- ▶ Мы хотим, чтобы наши клиенты тратили больше времени на свои увлечения, встречи с друзьями, семью. Поэтому наша цель - освободить клиентов от таких забот как уборка, стирка, поход в салон красоты. Для этого мы развиваемся не только вширь, но и вглубь: сегодня нам принадлежит Shelly - онлайн-сервис для заказа бьюти-услуг; Qlean. Стирка - где можно заказать стирку и химчистку вещей с доставкой на дом; и Qlean.Labs - где ребята занимаются генеральной уборкой, уборкой после ремонта, уборкой домов и офисов.



# Поддержка Qlean самая лучшая

▶ Наша поддержка самая лучшая, мы работаем без скриптов, чтобы у клиента не возникало ощущения что он разговаривает с роботом. Мы клиентоориентированы к каждому клиенту можем найти свой подход. Оперативно и быстро решаем проблемы не только по телефону, но и в чатах, и всегда даем правильные ответы на возникшие вопросы клиента. Наша команда умеет сопереживать клиенту и нам действительно жаль, если на заказе что-то пошло не так.

▶ Можем найти выход из любой ситуации 24/7.



# Отзывы клиентов о службе поддержки



**Виктория Наумова**

21 ч. · 🌐

Как окончилась история с выкинутой пластинкой? Нам компенсируют их стоимость. Я приятно удивлена. Qlean, спасибо. Для меня это о многом, особенно, о доверии, о клиентоориентированности и порядочности. Это располагает к дальнейшему стабильному сотрудничеству. Рекомендую, друзья.

31 отметок «Нравится» · Комментарии: 6



**Юрий Некрасов**

25 декабря 2018 г. в 04:05 · 🌐

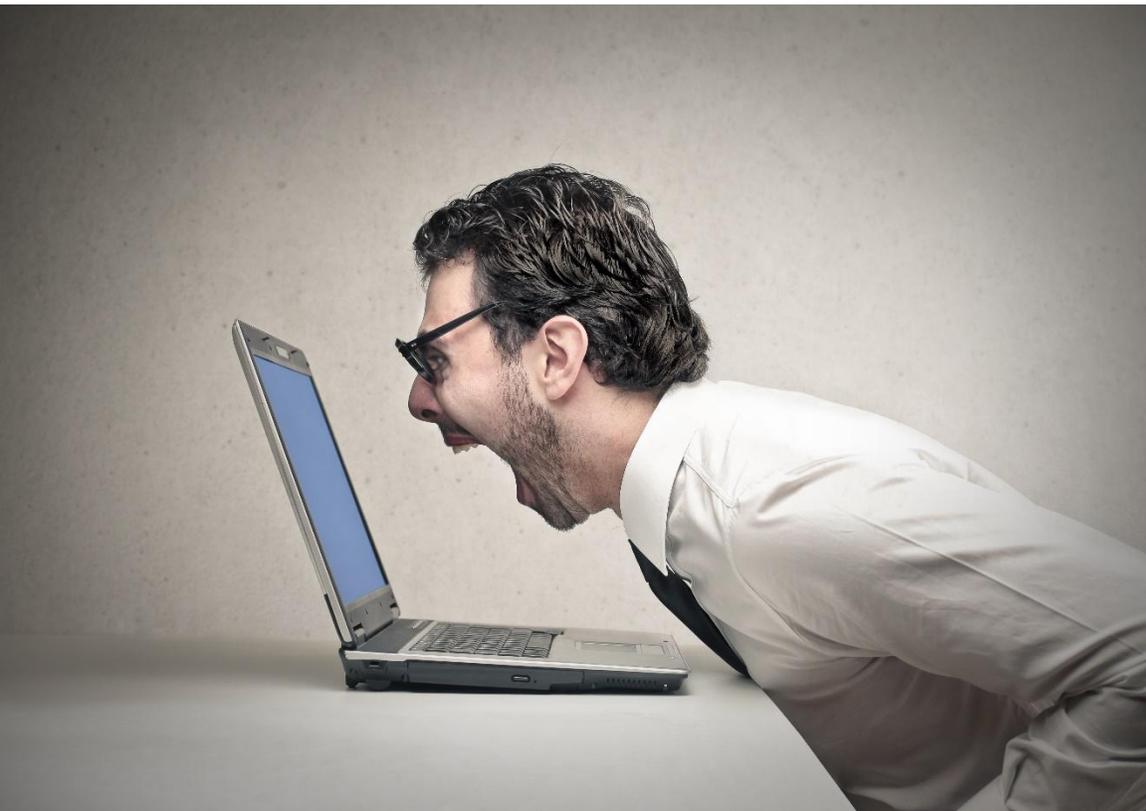
UPD. Представитель компании оперативно связался и вопрос решил. Спасибо

Компания #Qlean, прощай навсегда, в наше время нельзя работать на рынке услуг и иметь настолько отвратительные двойные стандарты

**Евгений Сапунов** Петрова Кристина по своему опыту могу сказать что поддержка клиентов у клинру действительно очень серьезная, и ориентирована на клиента. Я, например, попросил добавить клинера в черный список, чтобы она не брала больше мои заказы. Не говоря уже про мелкие запросы в виде постоянных переносов уборки:) Под шумок я думаю что можете договориться, чтобы ваши заказы не смог брать клинер, у которого рейтинг ниже 95%

Добрый день. Хочу выразить благодарность и признательность специалисту компании Ивану Частухину, ктр помог мне как клиенту получить необходимую услугу ,профессионально и во время не бросая слов на ветер найти клинера, ктр это сделает наконец то. Чтобы было понятно за что благодарность, вроде бы это его работа, коротко напишу предисторию. Сделала заказ в субботу, пришло сообщение что завтра уборка, но специалист не пришел и уборки не было, телефоны не отвечали. Стала искать др.компанию но вновь попала в эту, Девушка Наталья сказала что это недоразумение и т.д предложила перенести на др.день, я в надежде, что всякое бывает и ошибка исправиться согласилась, в результате 2 дня меня динамили, планы рушились. Дозвонившись до компании и объяснив ситуацию, я попросила осуществить мой заказ, к счастью я обратилась к профессионалу, ктр знает и может помощь, чз час Иван сообщил, что ко мне придут и сделают уборку. Радует что в компании есть такие специалисты и профессионалы, хотелось бы чтобы компания оценила их, сейчас я пишу о конкретном человеке это Иван Частухин. Иван благодарю Вас.

# Как нельзя работать



# Как нельзя работать

- ▶ НЕЛЬЗЯ приветствовать клиента с негативом
- ▶ НЕЛЬЗЯ игнорировать вопросы клиента
- ▶ НЕЛЬЗЯ перебивать клиента
- ▶ НЕЛЬЗЯ задавать некорректные вопросы
- ▶ НЕЛЬЗЯ не обрабатывать возражения клиента
- ▶ НЕЛЬЗЯ грубить/хамить клиенту
- ▶ НЕЛЬЗЯ отменять клиенту все скидки
- ▶ НЕЛЬЗЯ бросать трубку
- ▶ НЕЛЬЗЯ не прощаться с клиентом или прощаться с негативом

Sajin Jenya 

Ребят, давайте полегче с продажниками 04:19 PM

Allow messages from group 04:19 PM

Sajin Jenya 

Я уже думал меня сейчас насильно заставят вашей скидкой воспользоваться 04:20 PM



Александра Климова

29 декабря 2018 г. 

А давно у нас сотрудники #qlean позволяют себе задавать вопросы в стиле "вам совсем не важны ваши деньги?", раз я отказываюсь прямо сейчас воспользоваться их скидкой в рамках телефонного разговора и прошу мне ни на какую дату уборку не ставить? И вот этот формат "так, я вам ставлю на такое-то января во сколько-то" после двух фраз "не надо ставить никуда" - это тоже уже норма компании?

<https://crm.qlean.ru/clients/117652> "В понедельник, в 20:27 мне звонил Александр (фамилию давать отказался и бросил трубку), который очень невежливо разговаривал и фактически заставлял назначить следующую уборку, поскольку моя скидка действует только в ноябре и декабре. Я даже подумала, что это наверное розыгрыш, потому что так в нормальных условиях не разговаривают. Думаю, у вас могла остаться запись этого звонка."

79251778999 – "сегодня заказала уборку на 23 октября и отменила ее, так как была не уверена в выборе сервиса уборки. И оказалась права, что отменила!

В 13:22 с номера 88002223467 позвонил представитель Вашей компании Qlean с предложением о скидке, я вежливо отказалась, молодой человек стал настойчивее, говорил быстро, навязывая сервис. После моих нескольких отказов, тон молодого человека стал раздражительным и не смотря на отказы, он продолжал навязывать сервис, по-хамски его предлагая.

Просьба объяснить подобное поведением со мной - Вашим клиентом и провести работу с сотрудниками и с качеством сервиса. Также просьба сообщить имя оператора, который общался со мной".

Добрый день! Я была удивлена что он сегодня ко мне приедет.

17:38

В последний раз когда мне звонили из вашей компании, я была за границей и отказалась ставить заказ на какой либо день.

17:39

Как он сегодня оказался?

17:39

Заказ отменяйте, я понятия о нем не имею.

17:40

Добрый день

12:04

Мне принудительно через контакт центр назначили встречу

12:04

Списали деньги

12:04

Уборка мне не нужна

12:04

# Как нужно работать



# Как нужно работать

- ▶ ПРАВИЛЬНО приветствовать клиента с позитивом
- ▶ ПРАВИЛЬНО грамотно консультировать клиента
- ▶ ПРАВИЛЬНО обработать возражения клиента
- ▶ ПРАВИЛЬНО задавать корректные вопросы с целью выявления потребностей
- ▶ ПРАВИЛЬНО вежливо разговаривать с клиентом
- ▶ ПРАВИЛЬНО проверить все данные уборки
- ▶ ПРАВИЛЬНО рассказать о стоимости
- ▶ ПРАВИЛЬНО уточнить способ оплаты/адрес/время
- ▶ ПРАВИЛЬНО прощаться с клиентом на позитивной ноте

# Примеры как НУЖНО и НЕ нужно работать

Хорошо	Плохо
<ul style="list-style-type: none"><li>• «Здравствуйте, Меня зовут - ..., я представляю компанию Qlean»</li><li>• «Здравствуйте, Меня зовут - ..., компания Qlean»</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Здорово, я - ..., это Qlean, вы не узнали»</li><li>• «Хай чувак, это Qlean с персональным предложением»</li><li>• «Здравствуйте, это компания Qlean»</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Грамотно и правильно проконсультировать клиента по услугам компании</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять неполную/неправильную информацию</li><li>• Игнорировать вопросы клиента</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Возражение - слышал плохие отзывы</li><li>• «Да, возможно есть плохие отзывы, но хороших отзывов у нас больше. Оформив уборку вы сможете оценить качество нашей работы»</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Да вы правы у нас дорого, тогда до свидания»</li><li>• «А ну хорошо, тогда до свидания»</li></ul>

# Примеры как НУЖНО и НЕ нужно работать

Хорошо	Плохо
<ul style="list-style-type: none"><li>• «Какая уборка вас интересует?»</li><li>• «Хотели бы воспользоваться выгодным предложением?»</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Уборка то нужна? Или время будем тянуть?»</li><li>• «Вам совсем не важны ваши деньги?»</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• «Вам нужна разовая уборка или было бы интересно оформить уборки на регулярной основе. У нас есть подписка с разной периодичностью»</li><li>• «У нас есть дополнительные услуги к уборке. Было бы интересно?»</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Я вам разовую уборку предлагаю»</li><li>• «Никакой регулярности, только разовая уборка»</li><li>• «Оформил вам уборку, до свидания»</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• «Давайте проверим все данные:<ul style="list-style-type: none"><li>- Мы с вами оформили уборку (проговариваем состав уборки)</li><li>- На дату/время</li></ul></li><li>• -По адресу</li><li>• -Оплату хотите произвести наличными/картой?</li><li>• -Сумму</li><li>• -Спасибо за заказ, всего доброго»</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Я вам оформил заказ, всего доброго»</li><li>• «Закрепил скидку/заказ, всего доброго»</li></ul>

# Ценности Qlean Sale

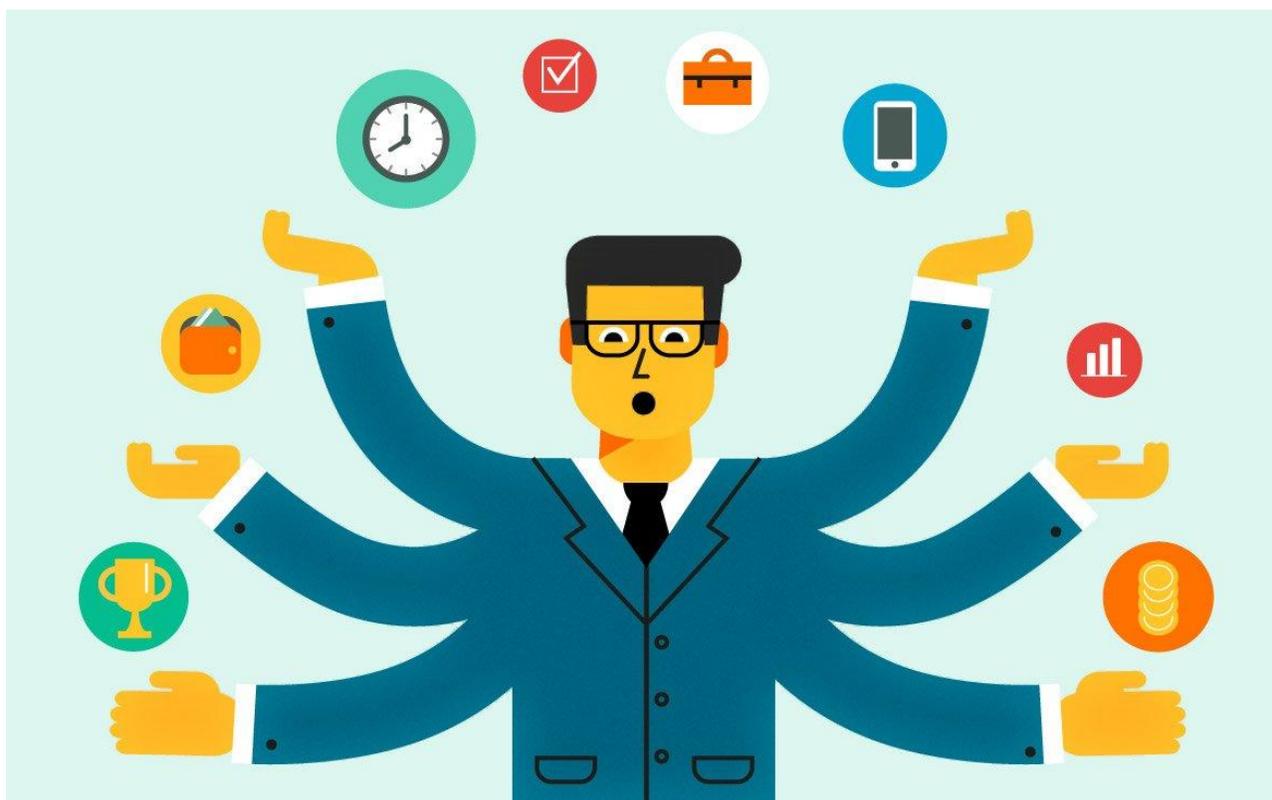
- ▶ Клиентоориентированность
- ▶ Мы понимаем, что клиент для нас - главное! Если не будет клиентов, не будет работы/результатов/бонусов. Понимание интересов клиента и выявление его потребностей имеет первоочередную ценность. При общении с клиентом мы должны проявлять заинтересованность и готовность помочь. Доведение до негатива - недопустимо.



# Ценности Qlean Sale

## ▶ Эффективность

- ▶ Мы понимаем, что слаженная работа позволит нам максимально улучшить наши показатели. Дисциплина, график перерывов/норма звонков нужны для нас именно для правильного выстраивания рабочего дня и увеличения показателей продаж.



# Ценности Qlean Sale

## ► Командность

- Мы всегда готовы придти навстречу друг другу и помочь в решении важных вопросов. В особенности поддерживать новеньких и помогать им разобраться с рабочими процессами. У нас одна цель - качественно проконсультировать клиента и оформить ему уборку.



# Ценности Qlean Sale

## ► Качество

- Мы понимаем, что качество консультации по продуктам компании очень важно для нас. От качества зависит - вернется к нам клиент или нет. Важно предоставить достоверную информацию и сохранить интересы клиента к нашей компании.



# Ценности Qlean Sale

## ▶ Целеустремленность

- ▶ Наша компания не стоит на месте. Мы постоянно растем и развиваемся. И нам важно, чтобы все члены команды росли вместе с нами. Это поможет нам увеличить количество клиентов и улучшить качество продукта.



Спасибо за внимание



Qlean

