



# ПЛАН РАЗВИТИЯ ДЛЯ CALL ЦЕНТРА

бизнес-тренер Артем Шинкарук



# Резюме программы



**Целевая аудитория:** сотрудники call центров, менеджеры телефонных продаж

Программа рассчитана на Start-Up, а также для действующих call-центров в области телефонных продаж.

**Задачи:** основной задачей программы является улучшения воронки продаж от первого звонка до заключения сделки, а также организации эффективной работы отдела.

**Время проведения:** 1 месяц

**Методы работы:** подготовка материалов, скриптов продаж, мотивации сотрудников, видео инструкции, а также обучение отдела.

## Цели программы:

- Познакомить с эффективными техниками ведения телефонных продаж;
- Обучить показу ценности и выгод, а также отстройки от конкурентов;
- Научится захватывать внимание клиента и выяснять его потребности;
- Проводить презентацию по выгодам и ценностям продукта;
- Отрабатывать возражения клиента;
- Эффективно закрывать сделку;
- Изучить готовые скрипты продаж;

## Ожидаемый результат программы:

- Повышение уверенности и рвения работать с клиентами по телефону;
- Понимание технологии работы, что позволит увеличить результативность каждого звонка;
- Умение быстро и легко устанавливать контакт с потенциальными клиентами (техника консультативных продаж);
- Понимание того, как люди принимают решения о покупке и как это использовать;
- Умения продавать как по телефону самым сложным клиентам;
- Понимание как работать с отказами (возражениями) и легко их обходить.

Программа учитывает вашу сферу деятельности, уровень подготовки персонала, а также ваши цели и задачи, которых вы хотите достичь в результате внедрения.

# Программа развития

**Мой опыт** в более чем 20 сферах бизнесов показывает, что практически все компании допускают ляпы, снижающие выручку до 30-50%. Для повышения продаж не нужно раздувать штат. Сделайте так, чтобы персонал отдела работал с максимальным КПД.

Если вы хотите знать перечень действий для выхода на расчетные показатели, вам стоит изучить данную программу. Это поможет call центру выполнять установленные планы.

В построении эффективного отдела телефонных продаж можно идти своим путем или прислушаться к рекомендациям профессионалов. Второе — быстрее и надежнее. Причем первый шаг сделать достаточно просто — нужно взять и внедрить поэтапно всю программу.

Чтобы call центр работал с максимальной результативностью необходимо внедрить всего 2 этапа. Этого достаточно для 90% отделов, чтобы стабильно функционировать и развиваться.

## Этап #1 – рабочие инструменты

### Анализ:

- Первичный анализ процесса продаж
- Первичный анализ воронки продаж
- Первичный анализ скриптов продаж
- Первичный анализ звонков отдела

### Подготовка материалов:

- Нахождение выгод на нижнем и верхнем уровне
- Разработка предложения, которое доносит ценность продукта
- Подготовка рабочего дедлайна и причины среагировать сейчас
- Разработка процесса продаж для групп клиентов
- Написание скриптов продаж
- Подготовка модели работы с разными лидами по статусу
- Скрипт №1 – входящий/исходящий звонок
- Скрипт №2 – повторный звонок
- Скрипт №3 – «дожим»
- Подготовка инструментов дожима (смс, email и др.)

### Внедрение:

- Подготовка видео инструкции
- Удаленный тренинг-онлайн с сотрудниками
- Контроль по скриптам и разбор ситуаций

## Этап #2 – организация работы

### Постановка оперативного управления:

- Регулярные мероприятия
- Проведение совещаний
- Постановка планов
- Регламенты работы отделов
- Распорядок работ на день
- Критерии качественной работы

### Разработка/корректировка системы мотивации

- Матрица роста и развития в отделе продаж
- Мотивационные схемы
- Мотивационная доска
- Разбивка оплаты сотрудника на 3-4 части
- Присвоение категории менеджерам
- Условия роста ставки, бонусов и премий
- Дополнительные нематериальные виды мотивации

### Внедрение:

- Подготовка видео инструкции
- Удаленный тренинг-онлайн с руководителем
- Контроль внедрения/корректировки
- Консультации

### Ожидаемый результат:

- экономия собственного времени на развитие бизнеса
- «свежий взгляд» и конкретные рекомендации по сложившейся ситуации
- порядок внутри call центра и расстановка процессов по своим местам
- повышение конверсии воронки продаж
- быстрое развитие бизнеса

**Мои клиенты:** из самых известных моих проектов, с кем я работал в направлении повышение эффективности call центра являются: школа бизнеса «Алекса Яновского», британская компания «BizEducate» и портал товары и услуги «Tiu.ru». Отзывы о работе [здесь](#).

# Стоимость программы

**Полностью прозрачная система цены.** Я открыто показываю, как формируется цена на мой консалтинг. Цифры не берутся "с потолка" или отталкиваясь от денежности компании клиента. Для меня нет больших или маленьких клиентов, я работаю со всеми, кому необходимо быстро обучить сотрудников и повысить результаты.

**Стоимость проекта: от 15 000 грн.**

Из чего складывается стоимость

1. **Подготовка** материалов и их внедрение  
*Формат:* проводятся в удаленном формате (согласование по телефону, скайп, почте) + консультация на 2 часа для внедрения материалов.
2. **Работа консультанта с персоналом** (обучение по скриптам и техникам продаж)  
*Формат:* 1 встреча в месяц на 2-3 часа
3. **Дополнительные консультации** (по необходимости) – 2 часа 3000 грн
4. **Привязка к результату** (для тех, кто хочет гарантий или сомневается).

Помимо классического консалтинга, мы делаем привязку к показателям и после внедрения всех этапов докручиваем показатели. Особенность в том, что помимо самого проекта, клиент оплачивает премию с достигнутого результата воронки или продаж.

**Бонус за достижение показателей** (привязка к результату):

- Минимум – воронка +5% (бонус 5000 грн)
- Средний – воронка +10% (бонус 10 000 грн)
- Оптимальный – воронка +20% (бонус 20 000 грн)
- Индивидуальный – воронка свыше 20% (фиксированный бонус по договоренности)

**При выборе консультанта,** желательно решить сразу, что для вас важнее: экономия или результат. Работая со мной, вы получите и то, и другое. Беспроигрышный вариант.

**Без рисков и с двойной экономией.** Заказывая консалтинговый проект у меня, вы ничем не рискуете. Ваши вложения окупятся уже с первых продаж. А дальше чистая прибыль.

Пообщаться с [тренером](#) и заказать консалтинг можно по телефонам:

+38 (097) 450-40-91 – лично тренеру  
+38 (044) 209-39-44 – офис в Киеве

