MONKEYLEAD

Колл-центр для бизнеса

Клиент получает ответ.
Продажи получают контекст и следующий шаг.

Входящие обращения. Квалификация. Подтверждения. Работа с базой.

ПРИМЕР ПРЕДЛАГАЕМОГО СЦЕНАРИЯ

Что должно остаться после разговора

«Нужен расчёт.
Но я ещё не знаю,
какой вариант подойдёт».

Оператор уточняет

Задачу и условия клиента.
Какие данные уже есть.
Когда удобно обсудить расчёт.

Специалист получает задачу и договорённость о контакте, а не голый номер.

• MONKEYLEAD

EUROREPAR / КЛИЕНТСКИЙ КЕЙС

Рекламный поток упирался в обработку

Перестроили обработку заявок
и контроль качества.
Связали её с остальной
работой digital-команды.

≈1% → ≈10%

конверсия заявки
в реальный заезд

Начали с обработки обращений и выросли до генерального digital-подрядчика.

Совокупный результат проекта, не отдельный эффект операторов. Период в кейсе не указан.

Разным звонкам нужен разный результат

Задача	Результат разговора
Входящее обращение	**Потребность понятна, выбран следующий шаг.**
Исходящая квалификация	**Проверены согласованные признаки целевого контакта.**
Подтверждение	**Клиент подтвердил, перенёс или отменил действие.**
Реактивация базы	**Уточнены актуальная потребность и причина паузы.**

Встречу, запись и подтверждение учитываем отдельно от фактического визита или продажи.

Продолжение разговора без повторного допроса

Что передаём менеджеру

Задача клиента	Что нужно и какие ограничения он назвал.
Результат контакта	Квалифицирован, отказался, просит перезвонить.
Договорённость	Кто отвечает дальше, что делает и к какому сроку.

Статус и комментарий в CRM. Запись разговора и доступ к ней в согласованном допустимом составе.

Сложный продукт: оператор знает свои границы

Может объяснить

Согласованные условия.
Порядок обращения.
Какие данные нужны специалисту.
Когда ждать следующий контакт.

Передаёт эксперту

Нестандартный расчёт.
Технический выбор.
Исключение из условий.
Вопрос без подтверждённого ответа.

До пилота согласуем базу знаний, тестовые разговоры и правила передачи специалисту.

Репутацию защищает контроль разговора

До звонков

Сценарий, база знаний, допустимые обещания и право на контакт.

В ходе пилота

Проверка разговоров.
Ошибки квалификации.
Жалобы и отказы.

После проверки

Разбор с оператором.
Правка сценария.
Стоп-лист и ограничения.

Состав базы и правовые условия связи проверяем до запуска.

Свой отдел и внешний колл-центр

Продажи остаются у вашей команды

Можно передать первую линию, пиковый поток, квалификацию или отдельную работу с базой.

Для сравнения стоимости

Учитываем операторов, обучение, телефонию, контроль и CRM. Сравниваем цену принятого результата.

Нельзя сравнивать цену минуты с ценой квалифицированного контакта или состоявшейся встречи.

Пилот до увеличения объёма

Фиксируем до старта

Какой контакт считаем целевым.
Кому и когда передаём результат.
Объём, срок и стоимость.
Когда останавливаем коммуникацию.

Проверяем на выходе

Дозвон и качество квалификации.
Контекст в CRM.
Состоявшееся целевое действие.
Отказы, жалобы и ошибки.

Сначала согласуем, что считаем успехом. Назначенная встреча ещё не означает, что она состоялась.

Какой результат вам нужен после разговора?

Опишите продукт, поток обращений
и задачу, которую хотите передать.

Предложим сценарий пилота, состав работ
и способ проверки качества.

Обсудить работу колл-центра

Telegram MAX mail@monkeylead.ru +7 (499) 325-38-65