



Правила и политика работы с Клиентами и потенциальными Клиентами

Правило 1 – Клиент не обязан отвечать на первый Ваш звонок

Наши Клиенты, да и любые другие Клиент, не обязаны отвечать Вам при первом Вашем звонке. Как правило, наши Клиенты весьма не охотно берут трубки, что связано, в первую очередь, с тем, что им часто звонят банки и другие организации с требованием погасить долги.

Нормальная практика – дозваниваться до Клиента 1-2 раза в день в течение 1-2 недель. Наша практика установила следующие правила:

- 3-4 звонка в сутки, первые 7 дней,
- 2 звонка в сутки, следующие 7 дней,
- 1 звонок в сутки, на протяжении ещё 7 дней,
- 2 звонка за 7 суток.

Статус «Инкубатор лидов» устанавливается ПОСЛЕ выполнения регламента выше.

(!) Также, при работе с Клиентами, используйте разные номера телефонов.

Правило 2 – СМС сообщения работают

Если Вам не удаётся дозвониться до Клиента – это не значит, что Клиент не нуждается в Ваших услугах. Вполне вероятно, что он не хочет отвечать на телефонные звонки. В случае, если Клиент не отвечает на телефонные звонки, отправьте ему смс-сообщение.

Рекомендованный текст к смс-сообщению:

«Я не могу с Вами связаться. перезвоните»

Или иные актуальные шаблоны.



Правило 3 – Клиенты могут не прийти на встречу

Когда Вы договариваетесь с Клиентами о встрече, это не значит, что они придут на эту встречу. Поэтому мы установили правило – в конце разговора установить точное время встречи. Для этого обязательно уточните с Клиентом, что его будут ждать к положенному времени,

потому что Компания работает в соответствии со строгим расписанием и весьма загружена работой.

Также используйте следующий порядок подтверждения встреч:

- Если встреча назначена на этот же день - подтвердить встречу за 2-3 часа до встречи.
- Если встрече назначена на следующий день или позже - подтвердить встречу с утра, а также за 2-3 часа до встречи.

В случае, если Клиент не отвечает на телефонные звонки, ему стоит отправить смс-сообщение следующего содержания:

«Мы с Вами договорились о встрече в 00:00 (время встречи). Напишите ответ, что встреча в силе. Спасибо».

В СМС-сообщениях обязательно используйте призыв к действию, максимально лёгкий для Клиента. СМС-сообщения не должны носить информационных характер, они должны призвать Клиента в действие в формате «подтвердите», «напишите», «дайте ответ», «перезвоните».

(!) Аналогичные правила действуют при использовании мессенджеров.

Правило 4 - Тайминг работы

Установите тайминг Вашего рабочего времени. Согласуйте время для звонков, время для проведения встреч, время на обед или иные дела. Работайте системно. Если с 9:00 до 13:00 в Вашем графике время для звонков - звоните и не отвлекайтесь на сторонние дела. Даже если Вам будет сложно соответствовать таймингу, а так и будет, всегда возвращайтесь к нему и старайтесь следовать таймингу максимально плотно. Чем плотнее Вы придерживаетесь своего рабочего графика, тем выше Ваша эффективность.

Помните, что любая смена дел требует дополнительной концентрации и времени на адаптацию. Если Вы звоните клиентам - звоните им. Старайтесь сгруппировывать аналогичные дела в Вашем графике плотно друг к другу. В таком случае Ваша эффективность резко повысится.

Правило 5 – Отчётность

Всегда ведите отчётность по результатам своей работы. Фиксируйте число исходящих звонков, число дозвонков, число назначенных встреч, число проведённых встреч, число заключённых договоров и фактически полученных оплат. Фиксируйте дебиторскую задолженность Клиентов, а также данные Клиентов, включая возраст, пол, сумму долга по кредитам, сумму начисленных пеней и штрафов. Вся эта информация поможет Вам оценить эффективность Вашей работы, понять профиль Клиентов.

Ведите отчётность на ежедневной основе, сравнивайте эффективность работы за сегодня и вчера, считайте показатели эффективности звонков и встреч.



Правило 6 – Применяйте лучшие практики

Помните, что лучший результат вызван лучшей практикой. Если Вы видите, что при назначении, либо проведении встреч у Вас, либо Вашего коллеги, результат лучше, чем у других, задайтесь вопросом «Почему так?».

Причина должна быть в каких-либо действиях, словах, выражениях, практике работы с возражениями, либо хорошими и корректными

ответами на вопросы Клиентов. Анализируйте свои звонки и встречи, а также звонки и встречи Ваших коллег, чтобы найти лучшую практику работу и применить её в своей работе.

Помните, что эффективность выражается не в Вашем мнении относительно работы, а в показателях. Если Ваши показатели лучше, чем у Ваших коллег - Вы правы. Если у Ваших коллег показатели лучше, чем у Вас - правы они. Цифры не лгут. Ищите лучшие практики и применяйте их в своей работе, только так Вы сможете расти.

Постоянно дорабатывайте и пополняйте карточку работы с возражениями, следите, чтобы Ваши коллеги пополняли её и создавали совместно лучшую практику работы с Клиентами. Внедряйте лучшую практику в Ваш бизнес, чтобы максимально исключить человеческий фактор при работе с Клиентами.

Правило 7

1. Нет звонка - значит не звонил. (Если нарушения со стороны телефонии - необходимо сообщить)
2. Связаться с клиентом нужно всеми способами (телефоны, CRM, WhatsApp, соц.сети.)
3. Если клиент не ответил сейчас - значит ответит потом. Нужно перезвонить.
4. Ср.число недозвонов - 19%.
5. До встречи должны дойти 30%. Если не пришло 30% - значит разговор строится не корректно.
6. Ведите базу правильно. Так, чтобы 5 -летний ребенок смог зайти в карточку клиента и все рассказать о нем.
7. Если клиент вас не понял, значит вы не правильно подобрали слова. Попробуйте еще раз спросить клиента о его проблеме и объяснить другими словами.
8. Если позвонил клиент, но вы не знаете ответа на его вопрос - сначала уточните актуальную информацию у коллег или в CRM-системе. Перезвоните клиенту и ответьте на его вопросы.
9. Не приходи с проблемой, приходи с решением.

10. Мы все работаем в одной компании и придерживаемся единых принципов. В диалогах с клиентами не допустимы фразы: "Я не знаю, что вам обещал юрист/менеджер...". Не важно, что было сказано до, мы решаем проблему на момент сейчас.
11. Клиентов и потенциальных клиентов мы не обманываем, не скрываем информацию - говорим все честно и открыто.