



ОП-11. Приоритет работы с лидами

Цель: обрабатывать лиды в порядке приоритета

Идеальный результат: каждый сотрудник понимает в каком порядке обрабатываются лиды, в течение какого времени необходимо позвонить лиду.

Пользователи: Менеджер КЦ

Редактор: РОП, Руководитель call-центра

Дата последней редакции: 25.08.2023

В начале рабочего дня Менеджер КЦ анализирует предстоящие задачи на день. В зависимости от статуса лида Менеджер КЦ расставляет приоритетность работы с ними.

Приоритетность работы с лидом в зависимости от статуса

1. "Необработанный лид" - лиды такого статуса обзваниваются в течение 5-10 минут с момента поступления лида в CRM систему, т.к. лид еще никем ни разу не обрабатывался.

2. "Встреча назначена". Клиентам в этом статусе отправляется автоматическое сообщение о подтверждении встречи через Wazzup за 2 часа до консультации. Для того, чтобы проверить подтвердил ли Клиент присутствие на консультации, необходимо проверить ответ Клиента через Wazzup. Клиенты на этом этапе обзваниваются вне очереди, если:
- Клиент не подтвердил участие в консультации с менеджером
 - Клиент отказался от консультации
 - Клиент попросил перенести время/день консультации.
3. "Квалификация пройдена". Если консультация с Клиентом не состоялась и лид возвращен на этап "Квалификация пройдена" для повторного назначения встречи, Клиенты на этом этапе обзваниваются вне очереди, сразу после перевода лида на этот этап.
4. Если на одно и тоже время у Менеджера КЦ есть задача связаться с двумя Клиентами, то звонить в первую очередь нужно тому, у которого больше разница в часовых поясах.
5. Если у Менеджера КЦ поставлена задача связаться с Клиентом и в назначенное время поступает новый лид, то звонить сначала новому лиду в статусе "Необработанный лид", после этого Клиенту по договоренности.
6. Если перед Менеджером КЦ поставлена задача прозвонить Клиентов по маркетинговому мероприятию (например: вебинар), то данные лиды прозванивать по очереди с основными лидами.