

# ОЦЕНКА РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ МЕТОДОМ «ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»

ДЛЯ РЕМОНТНОЙ КОМПАНИИ

# Задачи -

Оценить качество взаимодействия с Клиентами на каждом этапе контакта,

Проверить работу всех специалистов (операторов call-центра и инженеров),

Выявить часто встречаемые нарушения.

Цель проверок – обращение в call-центр компании с последующим выездом специалистов на дом для получения информации о стоимости, условиях и сроках ремонтных работ.

Проверки проводились в период с 3 апреля по 30 апреля 2018 года в Москве.

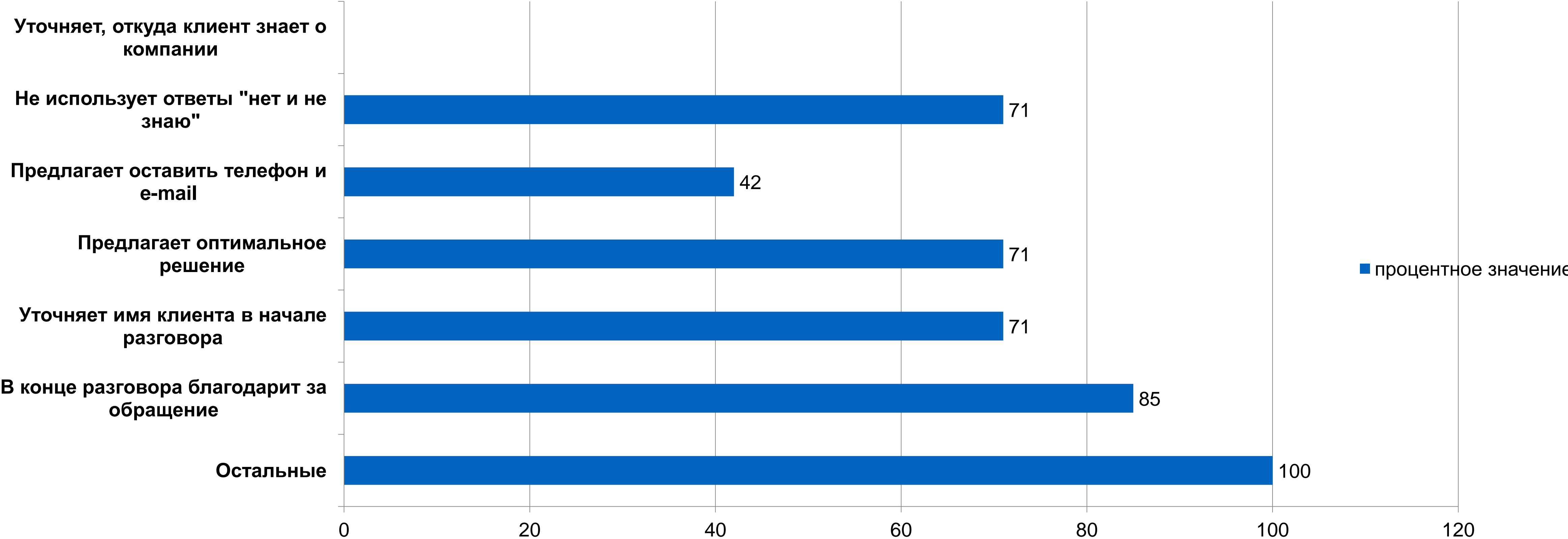
Всего было проведено 7 проверок.

CALL-ЦЕНТР

# ВЫПОЛНЕНИЕ СТАНДАРТОВ

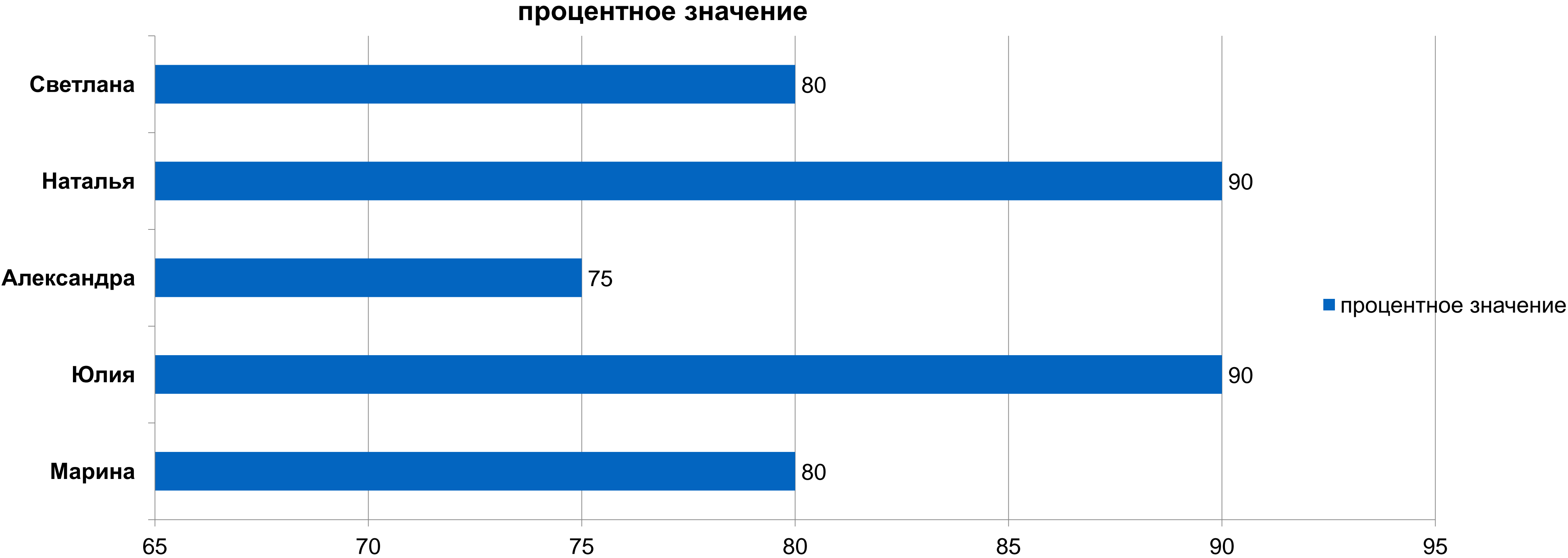
Анализ данных показал средний процент обработки сотрудниками call-центра входящего потока запросов – 14 из 20 стандартов выполнены на 100% во всех 7 проверках.

процентное значение



# РЕЙТИНГ ОПЕРАТОРОВ

Марина не поздоровалась, уточнила имя клиента после минуты разговора, использовала слова «точно не знаю», «здесь не подскажу вам», не предложила оставить телефон и почту, не уточнила откуда клиент узнал о компании. Юлия также не попросила оставить контакты для связи и не уточнила откуда клиент узнал о компании, Александра не уточнила имя клиента в начале разговора. У Натальи и Юлии самые высокие результаты по 90%



# КОММЕНТАРИИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ ОБ ОБРАЩЕНИИ В CALL-ЦЕНТР

Оператор Марина

Вежливо, кратко и по делу. Выяснила, что нужно, договорилась о встрече. Видно, что оператор старается, искренне хочет помочь клиенту, но мой запрос на примерную калькуляцию-расчет заказа не был удовлетворен, скорее всего из-за общей установки компании. Я бы ей посоветовала быть чуть увереннее, следить за правильностью речи и внимательно слушать клиентов. Но в целом- приятное впечатление.

Оператор Юлия

Оператор вежлив, структурировано задавал вопросы, проинформировала о порядке действий

Оператор Александра

Сотрудник вежлив, дружелюбен, с ним приятно общаться. Сразу появляется настрой на работу с этой компанией

Оператор Наталья

Впечатление хорошее, все понятно и доходчиво, оперативно

Оператор Светлана

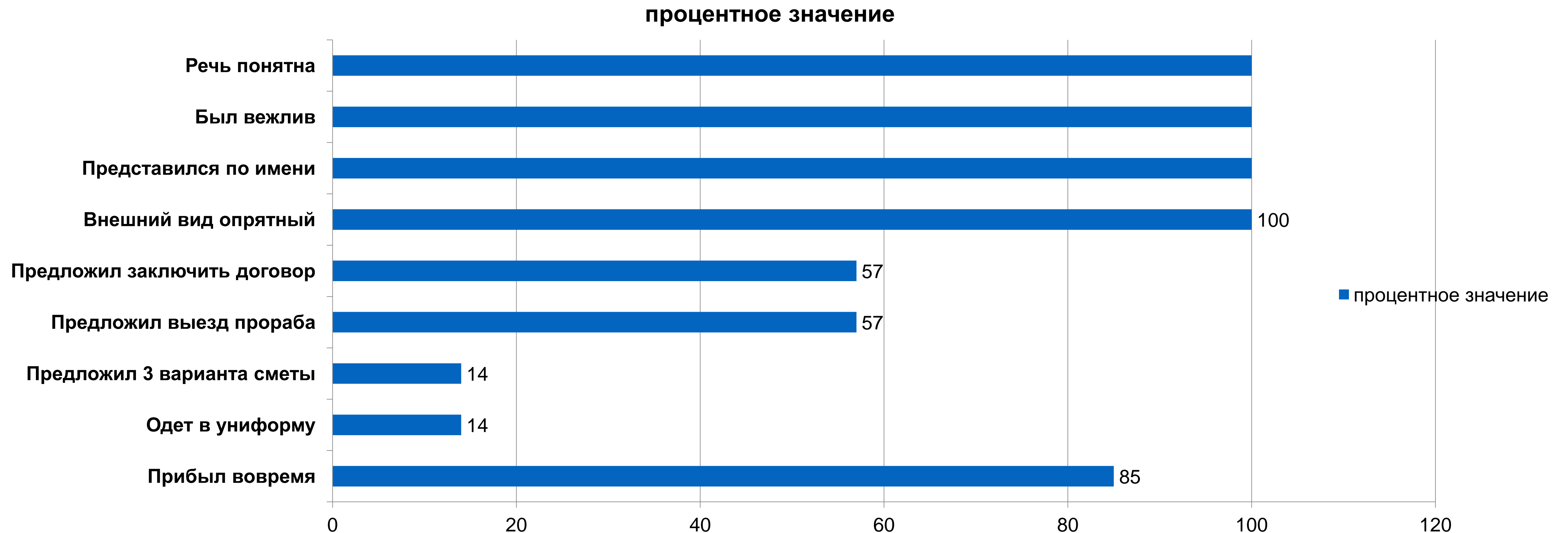
Первичная консультация по телефону была дана в полном объеме, но слышно усталость в голосе сотрудника. Можно было провести консультацию в более приветливой форме с большим энтузиазмом

ИНЖЕНЕР



# Внешний вид и дисциплина

Самый низкий показатель – **униформа**. Все инженеры были одеты опрятно, аккуратно, но униформы не было. В униформу был одет только специалист Игорь Р.. Также никто, кроме Игоря, не предложил **3 варианта сметы**. И только 1 сметчик (Иван А.) **прибыл на встречу не вовремя**, остальные приехали к назначенному времени, либо раньше.



# КОММЕНТАРИИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ О ВНЕШНЕМ ВИДЕ ИНЖЕНЕРОВ

Егор С.

Одежда аккуратная, джинсы, пуловер, легкая куртка

Геннадий У.

Несколько раз извинился за опоздание, был одет в брюки и рубашку, чистые туфли, был доброжелателем, тщательно проводил осмотр квартиры

Николай Е.

Приехал вовремя, одет прилично, на все вопросы отвечал со знанием, единственное, создалось впечатление, что он куда-то торопился, не посчитал, быстро все осмотрел и ушел. Общался вежливо тактично, но скомкано и быстро. Не чувствовалось заинтересованность во мне как в клиенте

Семён К.

Одет в униформу, аккуратный, опрятный

# КОММЕНТАРИИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ О ВНЕШНЕМ ВИДЕ ИНЖЕНЕРОВ

Антон Р.

Опрятный внешний вид, но не фирменный: темно-синяя рубашка классическая, темные брюки и черный туфли

Роман П.

Аккуратный молодой человек интеллигентного вида, одетый в в одежду бизнес-кэжл строгих темных оттенков.

## ОБСЛУЖИВАНИЕ И КОНТАКТ НА ОБЪЕКТЕ

Презентацию компании на объекте провели 5 из 7 инженеров.

Предложили дополнительные услуги 5 инженеров.

Об акциях и спецпредложениях рассказали только 2 инженера (Алексей и Владислав)

Тайные покупатели отобрали в анкетах большое количество вопросов от Инженеров для выявления потребностей, расчета сметы, а также предложения дополнительных услуг.

7 из 7 инженеров отказались проводить работы «мимо фирмы».

# КОММЕНТАРИИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ ОБ ОБСЛУЖИВАНИИ НА ОБЪЕКТЕ

Андрей И.

Предложил выезд прораба сначала только после заключения договора, очень давил, чтобы непременно сейчас заключить договор, когда я сказала, что сейчас не готова, предложил приехать вместе с прорабом и тогда заключить договор

Михаил Л.

Возможно мои задачи на ремонт не подразумевали разных вариантов работ и дополнительных услуг, поэтому и не было предложено различных смет, доп услуг и вариантов

Сергей В.

Большинство вопросов приходилось задавать самому, не было рассказано о компании, о бригаде

# КОММЕНТАРИИ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ ОБ ОБСЛУЖИВАНИИ НА ОБЪЕКТЕ

Егор С.

Очень приятный молодой человек, на все вопросы получены ответы, все просто и доходчиво объяснил

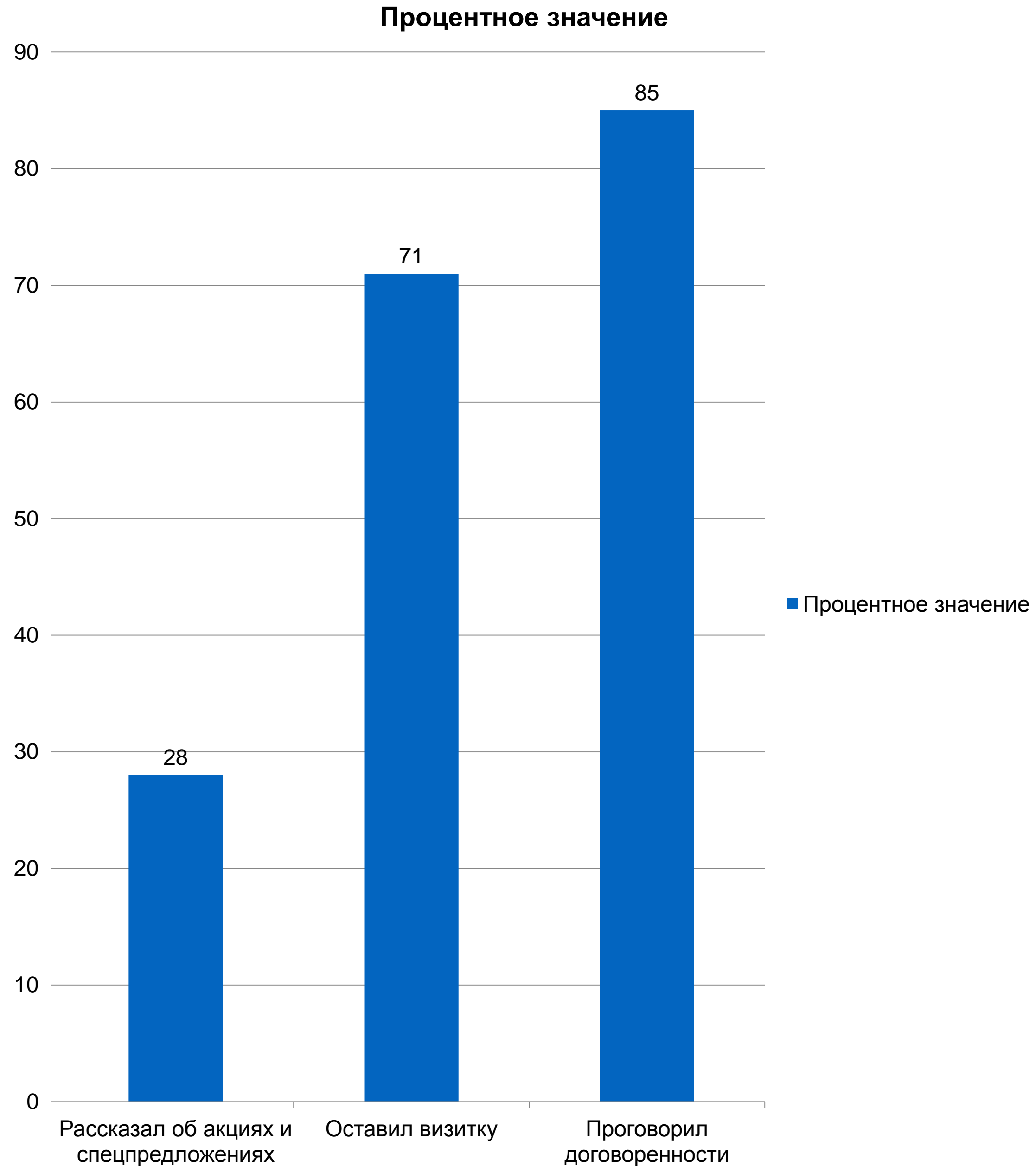
Семен К.

Семен, вежлив и компетентен, консультировал по выбору отделочных материалов для каждой комнаты

Роман П.

Специалист вел себя непринужденно, но показал профессиональные знания этапов и технологий всех работ, разбирается в материалах.

# ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА



Визитку оставили 5 инженеров из 7

Об акциях и спецпредложениях рассказали 2 инженера

Проговорили договоренности 6 из 7

Скидки:

Андрей -15 % на работу и материалы, оставлен прайс работ

Михаил - 15%

# ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА. КОММЕНТАРИИ

Михаил

Визитку не дал. Не было предложено акций, не было озвучено ни одно спец предложение

Иван

Специалист не оставил визитку, возможно потому что у меня определился его номер когда он звонил, об акциях не рассказывал, считал достаточно долго, поэтому я попросила отправить просчет потом на почту

Егор

Очень быстро

Андрей

Был подписан договор, оговорены сроки, уточнил по этапам работы

Семен

Договорились о том, что Семен сегодня-завтра высылает смету, после чего если меня устраивает, звоню и договариваемся о дате подписания договора и дате встречи с прорабом. Проинформировал о порядке оплаты и возможности разных вариантов принятия работ

Игорь

Специалист установил со мной хороший контакт, достиг определенных договоренностей, сразу начал высылать необходимые материалы на электронную почту, спустя небольшой промежуток времени дослал недостающую информацию, а на следующий день перезвонил



# ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ ОБЩЕНИЯ С ИНЖЕНЕРОМ

Игорь	Вежливый, подробно все рассказал. Очень давил, чтобы я сразу подписала договор. Заранее позвонил перед визитом.
Егор	Сотрудник вежлив и опрятен, немногословен, собственных предложений не вносил, только записывал мои пожелания. Предупредил о том , что перекрашивать придется всю комнату. В целом производит хорошее впечатление, ненавязчив, что я считаю достоинством
Иван	Странное впечатление начиная со звонка и приезда сметчика, не было никаких техник продаж, создается впечатление, что во мне как в клиенте не были заинтересованы ни сметчик, ни оператор. Мне нужен ремонт в квартире, но я не обратился бы в данную компанию. Меня не заинтересовало данное предложение по причине не вызывания доверия. Не были озвучены ни стоимость. Ни сроки, все вопросы приходилось задавать самому. До сих пор не понятна роль прораба, сметчик о нем не рассказывал, упомянул незначительно. Не было рассказано о компании
Андрей	Оперативность, внимательность, доходчивость. Порадовали сроки и цена выполняемых работ .Не было навязывания ненужного и устроило то, что сроки можно перенести в любую сторону по согласованию

# ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ ОБЩЕНИЯ С ИНЖЕНЕРОМ

Егор

Пунктуален, профессионален, вежлив. Предлагал разные варианты отделки + доп работы

Антон

Не смотря на молодость и несоответствие строгим стандартам компании, общение с Антоном оставило крайне благоприятное впечатление. Он показал себя как вежливый, настроенный на диалог в интересах клиента и достаточно профессиональный специалист. К тому же, неформальный тон беседы и предоставление скидки (в виде исключения) окончательно настроили меня на принятие положительного решения о заказе в компании

КОММЕНТАРИИ

## ЧТО ПОНРАВИЛОСЬ В ОБЩЕНИИ С ИНЖЕНЕРОМ?

- Расположение к общению, ненавязчивость, культура речи, знание своего дела
- Вежливость, все подробно рассказал
- Всё: вежливость, профессионализм, желание помочь клиенту
- Оперативность, внимательность, доходчивость, все разложил по полкам, ответил на все вопросы
- Очень толковый сметчик, на все вопросы ответил
- Его ненавязчивость, опрятность, вежливость

## ЧТО НЕ ПОНРАВИЛОСЬ В ОБЩЕНИИ С ИНЖЕНЕРОМ?

- Не рассказал подробно каким образом и в какой последовательности будут производиться работы
- Очень быстро провел замер, ни рассказав о компании, ни о достоинствах, ни о плюсах работы не было сказано
- Слишком настойчиво требовал подписать договор

# ЧТО МОЖНО УЛУЧШИТЬ?

- Улучшить систему контроля выездов сметчика, чтобы не было накладок
- Не давить со срочным подписанием договора. Уже потом в конце первой встречи выяснилось, что будут дополнительные расходы по вывозу мусора и возможно, по выравниванию стен. Хотелось бы, чтобы все расходы обозначались сразу
- В первую очередь-сайт: сделать его более информативным, клиентоориентированным и с более дружелюбным интерфейсом, обещание расчета ремонтных работ либо убрать, либо выполнить, встроить нормальный калькулятор
- Во-вторых, по работе колл-центра: кроме координации выезда сметчика к клиенту, не выполняет никаких функций: не может помочь в обещанном компанией расчете стоимости ремонта, показывает почти полную неосведомленность в конкретных вопросах, связанных с ремонтом. Плюс, наверное, неплохо было бы проводить тренинги по общению с клиентами и каким-то образом следить за правильностью речи
- В-третьих, что касается работы инженера-сметчика. Думаю, что оценивать работу специалистов, от которых зависит конечный финансовый результат(заключение договора), нужно больше не по мелочам, а по достижению этого результата
- Расширить объем выполняемых работ
- Написать скрипт общения по телефону и знать свободное время для назначения встречи сметчика, добавить живой и бодрый голос по телефону. Написать скрипт сметчику для общения с клиентом, в котором добавить рассказ о компании, примеры выполненных заказов, показать фото материалы компании, рассказать об этапах прохождения ремонта, какие минусы и какие плюсы, грамотно чувствовать клиента и его потребность, составить четкий скрипт общения на замере. Убрать повторный выезд сметчика и прораба. Сметчик сам может составить и заполнить договор, повторный визит сметчика и прораба вызывает смуту у клиента. Показать выполненные работы компании. Рассказать срок выполнения ремонта
- Сделать смету более понятной, в ней сложно разобраться

# ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ



# ВЫВОДЫ

По итогам исследования 5 из 7 тайных покупателей (71%), которые проводили проверки по 2 этапам взаимодействия с компанией «\*\*\*», ответили, что **готовы рекомендовать** Компанию в дальнейшем (несмотря на замечания и накладки в ходе проверок).

**Сильными сторонами** Компании являются специалисты, которые производят приятное впечатление и вызывают доверие (засчет внешнего вида, компетентности, вежливости) – в ходе проверок специалисты задавали много вопросов, а также проговаривали достигнутые договоренности. Производили впечатление искренности и готовности помочь. **Но все же рекомендовано провести обучение специалистов навыкам продаж и коммуникациям** (сметчики и операторы колл-центра).

Разработка **единой системы скидок** позволит использовать дополнительный инструмент в продажах на объектах. Практически никто из инженеров-сметчиков **не использует данный инструмент** (предоставление скидок, акций) в ходе работы с клиентом

Также возможно стоит обратить внимание на **регламент срока предварительного звонка** Клиенту перед выездом специалиста на объект.



# РЕКОМЕНДАЦИИ

- ❑ Определить необходимость наличия при выезде на объект униформы и контроль её использования
- ❑ Разработать единый порядок действий по предоставлению данных на объекте (визитка)
- ❑ Для операторов колл-центра вопрос об уточнении источника информации о компании, а также благодарность за обращение- обязательно использовать.
- ❑ Напомнить операторам: в ход разговора с Клиентом необходимость брать у Клиента контактные данные для последующей связи (даже если телефон отразился, готовность продиктовать свои контакты говорит о формировании обязательств у клиента)
- ❑ Провести инструктаж для Сметчиков на предмет того, какие дополнительные услуги на объекте они могут предлагать
- ❑ Провести инструктаж для Сметчиков на предмет расчета не менее 3 смет.
- ❑ Научить искусству презентации (рассказывать о Компании) специалистов и ввести этот этап в обязательном порядке при выезде на объект к Клиенту- объяснить необходимость использования
- ❑ Обратить внимание на предложения ТП по возможностям улучшения работы