

Программа «КЗ»

«КОНВЕРСИЯ ЗВОНКОВ В ЗАПИСЬ»

Программа предназначена для увеличения загрузки предприятия автосервиса (СТО) путем повышения конверсии входящих телефонных звонков в запись

В программе целесообразно участие специалистов:

- Мастеров-приёмщиков/консультантов, администраторов, специалистов по подбору запасных частей автосервисных предприятий
- Работников автосервиса принимающих звонки Клиентов

Задачи программы:

- 1) тестирование канала входящих звонков до и после обучения**
- 2) разработка схемы автоматизации и записи звонков**
- 3) корректировка/ разработка скриптов для приема звонков**
- 4) постановка целей и задач для специалистов приемки при работе с входящими звонками**
- 5) обучение и корректирование действий специалистов приемки при работе с входящими звонками**

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА:

1. Постановка проблемы
 - роль обработки входящих звонков в работе СТО
 - «мы вам звонили» результаты нашей проверки вашего автосервиса
 - конверсия звонков на сегодня, а есть ли проблема
 - для чего мы учимся и зачем нам это нужно
2. Программа обучения и внедрения изменений
3. Рекомендации руководителю
 - что нужно для качественной работы с входящими звонками
 - что нужно для успешных продаж услуг СТО
 - техническая подготовка производства (телефонизация/ запись и управление звонками, CRM)
4. Ключевые процессы сервиса автомобилей
5. Этап переговоров с клиентами, консультирование, запись, планирование загрузки
6. Почему клиент покупает
7. Потребности клиента автосервиса
8. Постановка целей при работе с входящими звонками на СТО
9. Этапы работы с входящим звонком/ контактом
10. СКРИПТЫ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРА
11. СКРИПТЫ ДЛЯ ПРИЕМЩИКА
12. СКРИПТЫ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТА по ЗЧ
13. ЧЕК ЛИСТ ОЦЕНКИ ЗВОНКА

14. Практическая работа по оценке входящих звонков по чек листу
 - работа с записями переговоров
15. Кейсы по приему входящих звонков (отработка по скриптам)
16. Корректировка слушателей курса в процессе работы на приемке
17. Закрепление материала первой части обучения
18. Работа над ошибками
19. Возражения клиентов
 - виды возражений
 - методы работы с возражениями
 - рабочие фразы
20. Практическая отработка методов работы с возражениями
21. Практическая наработка навыков в процессе работы на приемке
22. Контроль соблюдения скриптов и порядка работы с входящими контактами
23. Контроль результатов работы обученных специалистов на основе сплошного прослушивания звонков
24. Определение изменений по результатам обучения на основе расчета конверсии
25. Подготовка отчета и рекомендаций для руководителя СТО.

Длительность программы 1 месяц

Длительность тестирования канала до обучения – 1 неделя

Длительность тестирования канала после обучения – 1 неделя

Длительность обучения специалистов - 2 дня (16 часов) на каждую смену

Гарантия результата. Предоставляем рекомендации и отзывы.

Директор компании "СЕРВИСМЕН"

Визавитин Александр

конт.тел: +375(44)77-88-907

тел/факс:(017) 290-20-35

7788907@mail.ru

info@serviceman.by

www.serviceman.by