

Голосовые ассистенты- две стороны одной медали

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

ghaustova@gmail.com

<https://t.me/academytelemarketing>

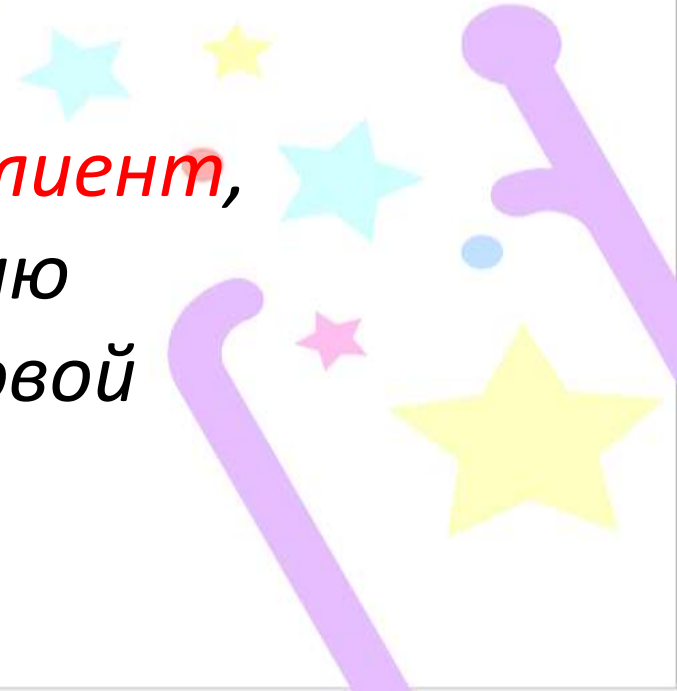
АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards, 2019 г.
- Собственный КЦ
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»

Что **ВЫ** чувствуете, когда общаетесь с роботом?

Что думает о вас **ваш клиент**, когда вашу компанию представляет голосовой помощник?



По каким причинам решение вопроса клиента отдали роботам?

- ✓ Экономим время, распределяем ресурсы
- ✓ Уверены, что робот сделает эту работу лучше
- ✓ Объективный анализ отработанных контактов:
 - объём решённых задач
 - количество нерешённых вопросов
 - количество переключений (в какой момент)
 - реальный и измеримый результат

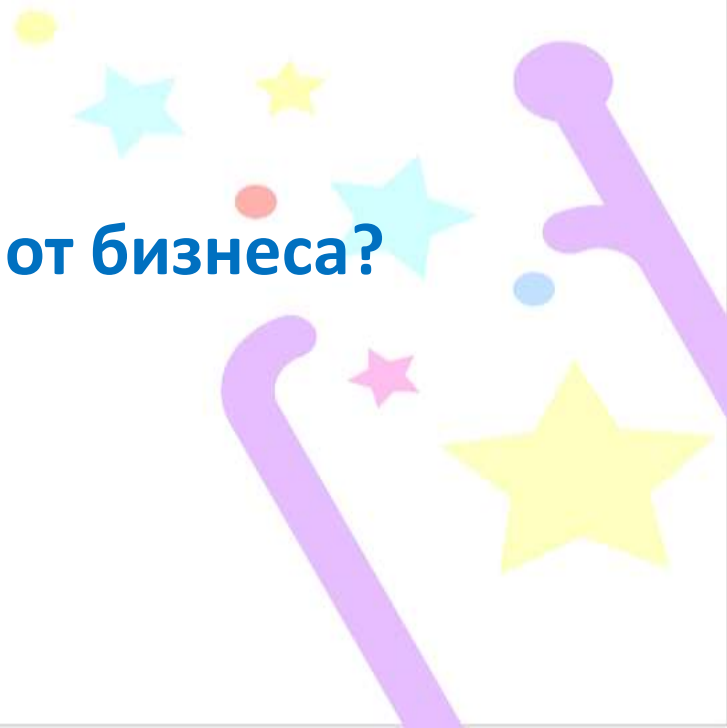


Что является результатом диалога голосового помощника?

- ✓ Переключение на оператора
- ✓ Выбор кнопок меню
- ✓ Отправка предложения

А что хочет заказчик от бизнеса?

- ✓ Привлекательность бренда
- ✓ Развитие клиентского портфеля
- ✓ Увеличение среднего чека
- ✓ Прибыль



Ничего личного, только бизнес



> 90 %

компаний рассчитывают конкурировать,
в основном, в области клиентских
впечатлений и опыта

> 65 %

компаний уже рассматривают клиентские
впечатления, как конкурентное
преимущество

Модель зрелости организации в отношении CX ⁸



КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ

1. Развитие отношений с клиентами

- улучшение впечатлений от контактов
- создание более гибких предложений
- повышение скорости реагирования на запросы
- повышение удобства/снижение усилий клиента

2. Улучшение продуктов и сервисов

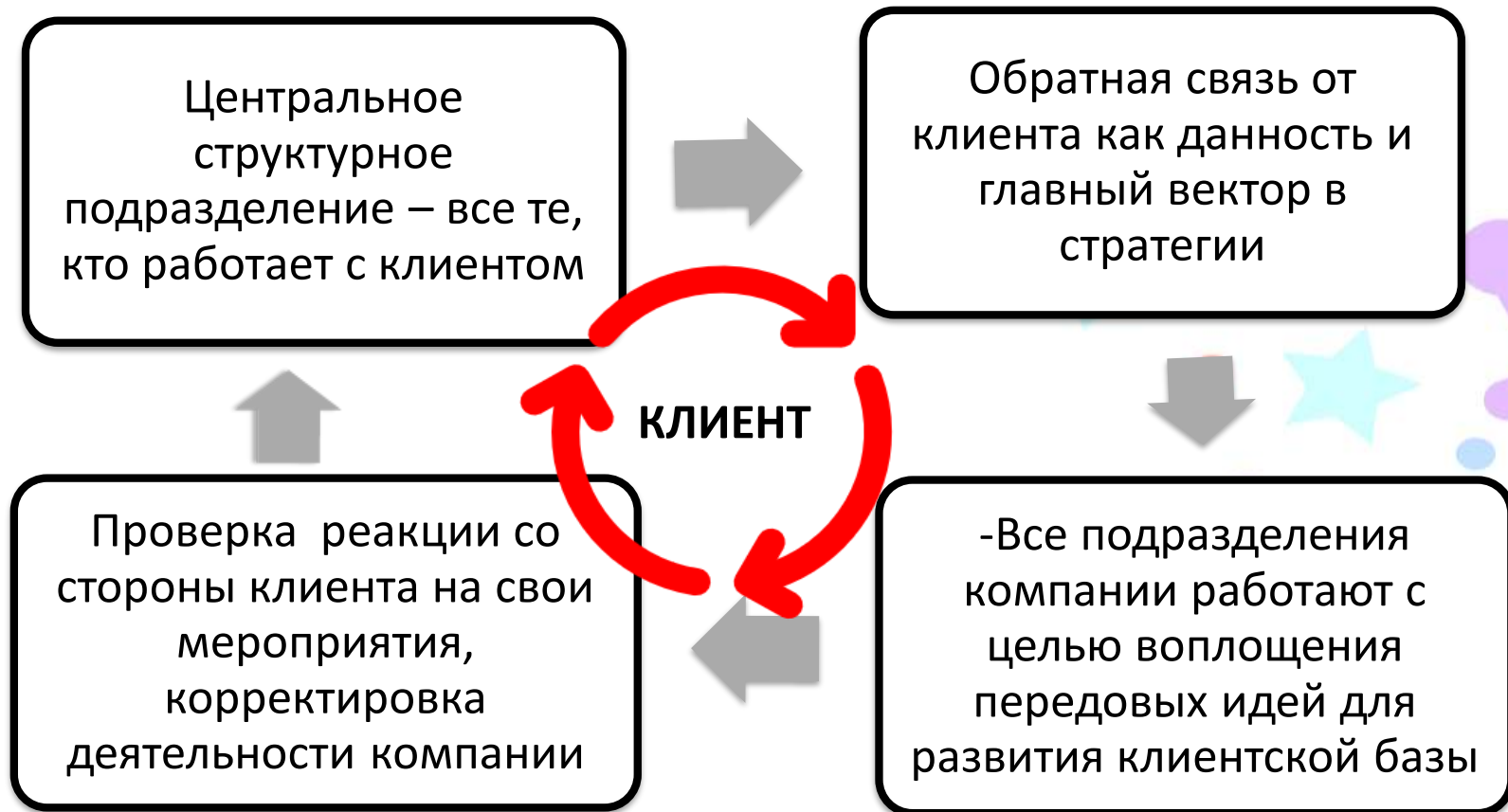
3. Получение информации о клиенте в онлайн-режиме

Что дал опыт искусственного интеллекта?



- ✓ Люди не прощают шаблонности
- ✓ Вместо реального результата договорённости о нём
- ✓ Понимание, что люди хотят/не хотят

Что изменит мировосприятие клиента?



Осознанный выбор стратегии



Фокус менеджмента

Издержки /цена
Продукт
Продажи
Клиент

Фокус:
Издержки
Продукт
Продажи
Клиент

Важный критерий:
Самая низкая цена
Лучший продукт/самое высокое качество
Объём продаж важнее всего
Кто предлагает лучший сервис лучшее отношение


Ожидания клиента от общения с голосовым помощником компании




Положительные эмоции
Персональное отношение
Свободное общение
Польза

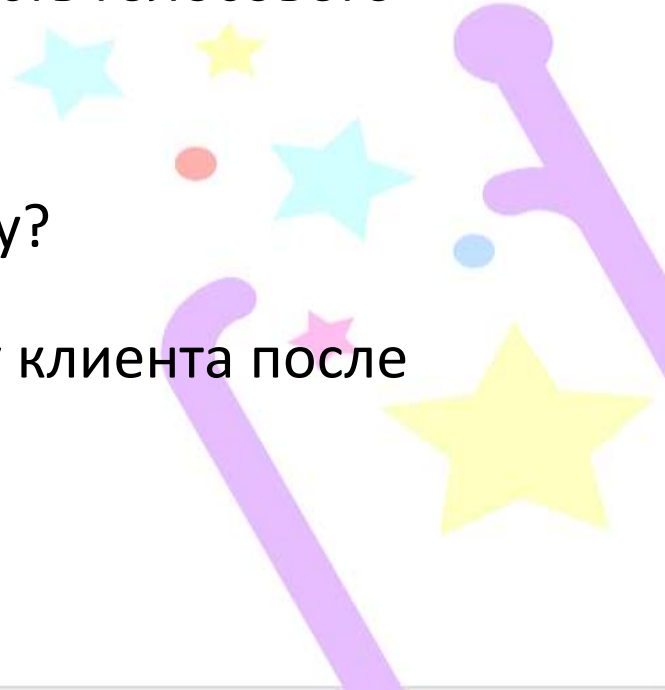


Может ли голосовой помощник быть привлекательным для клиента?

 Есть ли однозначное понимание качеств голосового помощника?

 Какой посыл он несёт вашему клиенту?

 Какое впечатление должно остаться у клиента после общения с голосовым помощником?



Манера общения как послание клиенту

- ✓ Все компании копируют сценарии друг друга
- ✓ У компании нет «своего лица» для клиента
- ✓ непрофессиональное общение с клиентом приводит к отсутствию результата, росту недовольных клиентов
- ✓ В каждом слове – отношение
- ✓ Скрипт как декларация ценностей
- ✓ Стиль общения – репутация компании и её место на рынке

**МАНЕРА ОБЩЕНИЯ – ВАШЕ УНИКАЛЬНОЕ
ТОРГОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Что влияет на экономику?

| | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| Благодарность | Призыв к действию | Управление диалогом | Убрать в репликах манипуляции (нужно, можно, я могу и т.п.) | Слова присоединения в ответ на слова клиента |
| на что влияют эти инструменты? | | | | |
| ценность клиента | согласие, договорённости | согласие, договорённости | согласие, договорённости | ценность клиента |
| лояльность клиента | ведение общения в тематическом русле | ведение общения в тематическом русле | лояльность клиента | лояльность клиента |
| | результат | результат | результат | результат |

***Успехов вам в развитии
клиентоориентированной системы
искусственного интеллекта в ваших
компаниях!***

Ваши вопросы?



АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

