

CALL-ЦЕНТР

инструмент увеличения продаж
для агентства недвижимости.

Опыт компании «Юнидом».
г. Тюмень.

Могило Антон

☎ +7 (963) 455 13 66

vk antonmogilo

f antonmogilo

📷 antonmogilo





CALL-ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАЕТ ОСНОВНОЙ ОПЛАЧИВАЕМЫЙ ТРАФИК КОМПАНИИ

- не пропустить ни одного звонка
- не пропустить ни одного обращения
- не пропустить ни одной обратной связи



- Контроль и обработка входящего трафика
- Анализ источников трафика





ОПЕРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ ЗАЯВКИ

1 день или 24 часа

- 5 мин. max время ожидания - или дежурный агент
- цель контроля, контакт с агентом.

3 день

- план работы по запросу.

7 день

- как реализуется план, какая нужна помощь компании.

14 день


- задаток, бронь.

30 и 60 день

- заявка в ожидании.



- Свести потери клиентов к минимуму
- Возможность влиять на качество работы агентов.
- Внедрять стандарты работы и замерять их.
- Получать обратную связь по работе и улучшать процесс.



CALL - ЦЕНТР ДОЛЖЕН ПРОДАВАТЬ!

- УТП
- Ипотека
- Дополнительные сервисы и т.п.



РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕРЕД ВНЕДРЕНИЕМ!

1. Договориться с агентами.
2. Call-центр вспомогательный отдел.
3. Дорожная карта.
4. Мотивация.



ДОГОВОРИТЬСЯ С АГЕНТАМИ

ПЛЮСЫ

- Высвободится время, работа только с актуальными заявками.
- Дисциплинирует клиентов.
- Увеличение конверсии.
- Более правильное распределение бюджета.
- Получение обратной связи и улучшение работы АН.
- Рост компании.
- Единые стандарты и правила.

МИНУСЫ

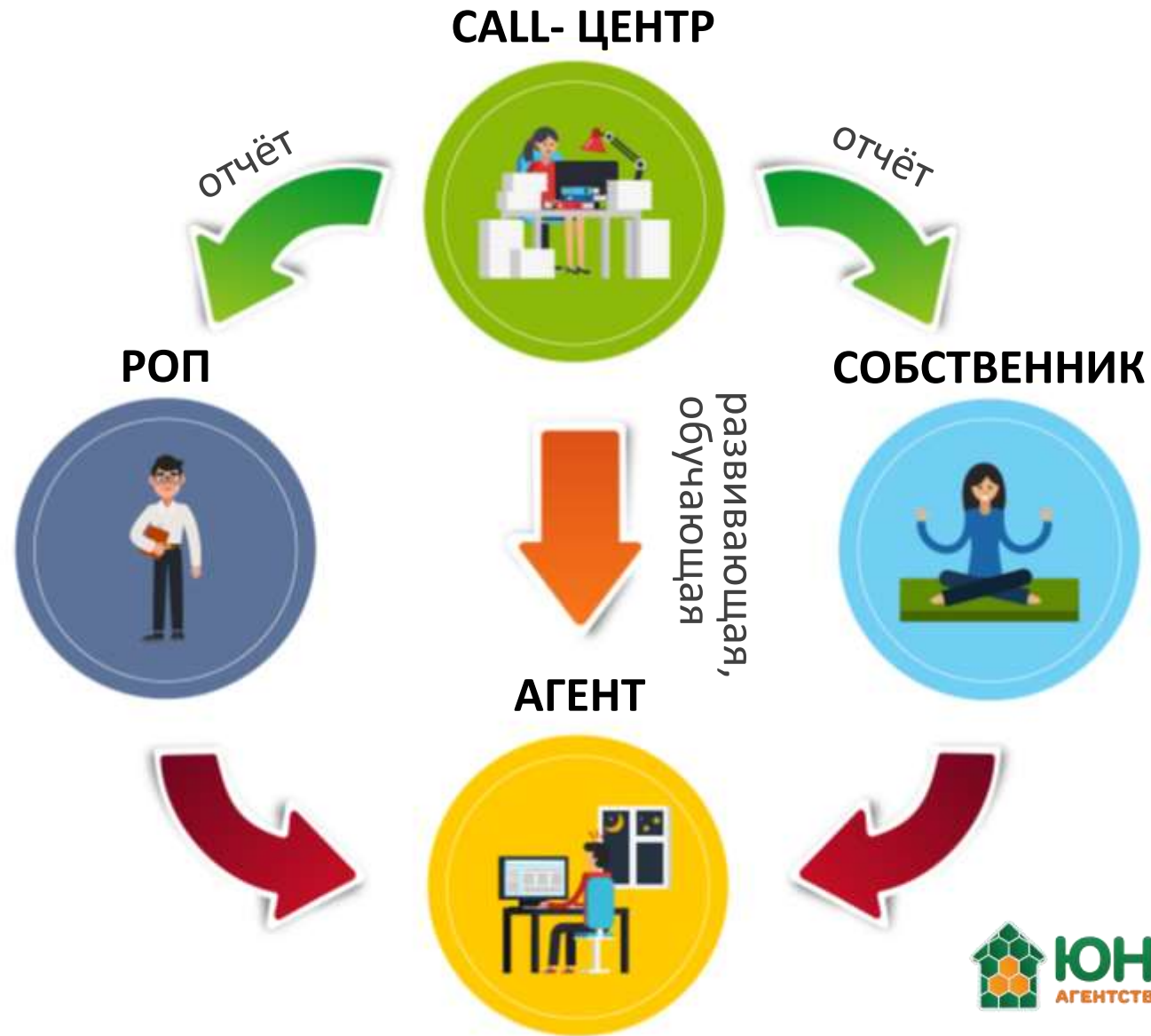
Основной рычаг – рекламу оплачивает АН!



ДОРОЖНАЯ КАРТА

- УТП
- Переговорные скрипты
- Классификация клиентов
- Дополнительные сервисы
- Должностная инструкция

CALL-ЦЕНТР ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ ОТДЕЛ





МОТИВАЦИЯ CALL-ЦЕНТРА

1. На результат
2. На промежуточный этап

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Могило Антон

☎ +7 (963) 455 13 66

✉ antonmogilo

f antonmogilo

📷 antonmogilo



ЮНИДОМ
АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ

