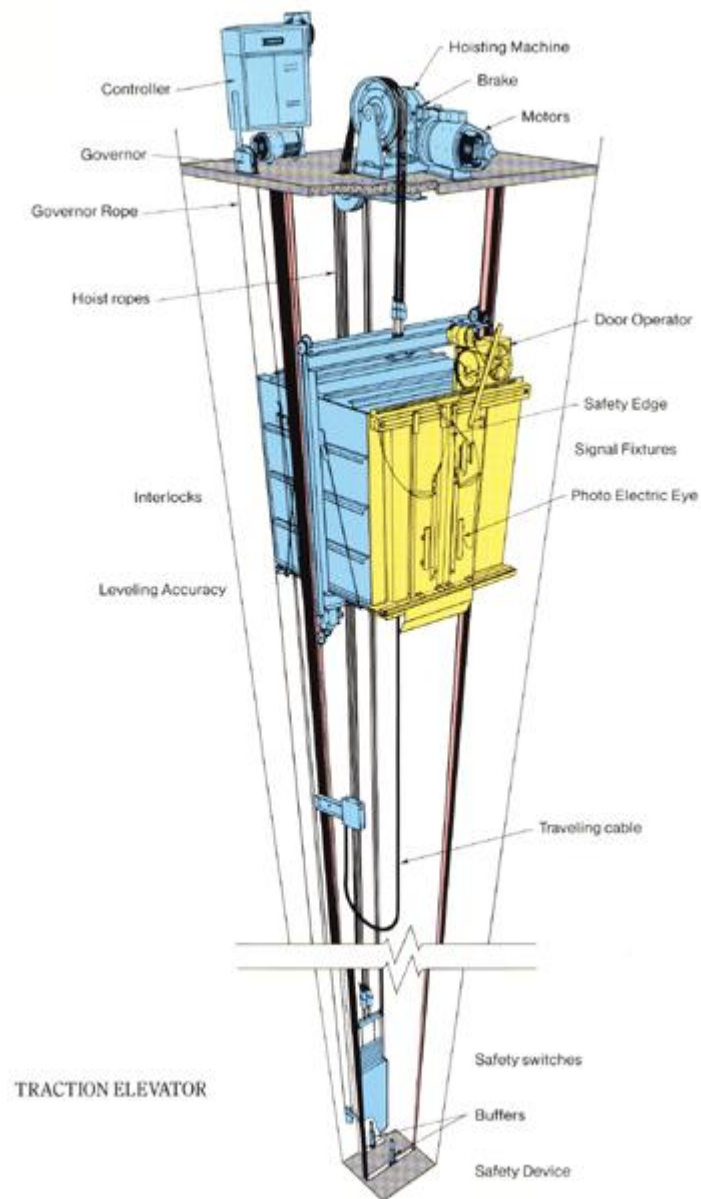
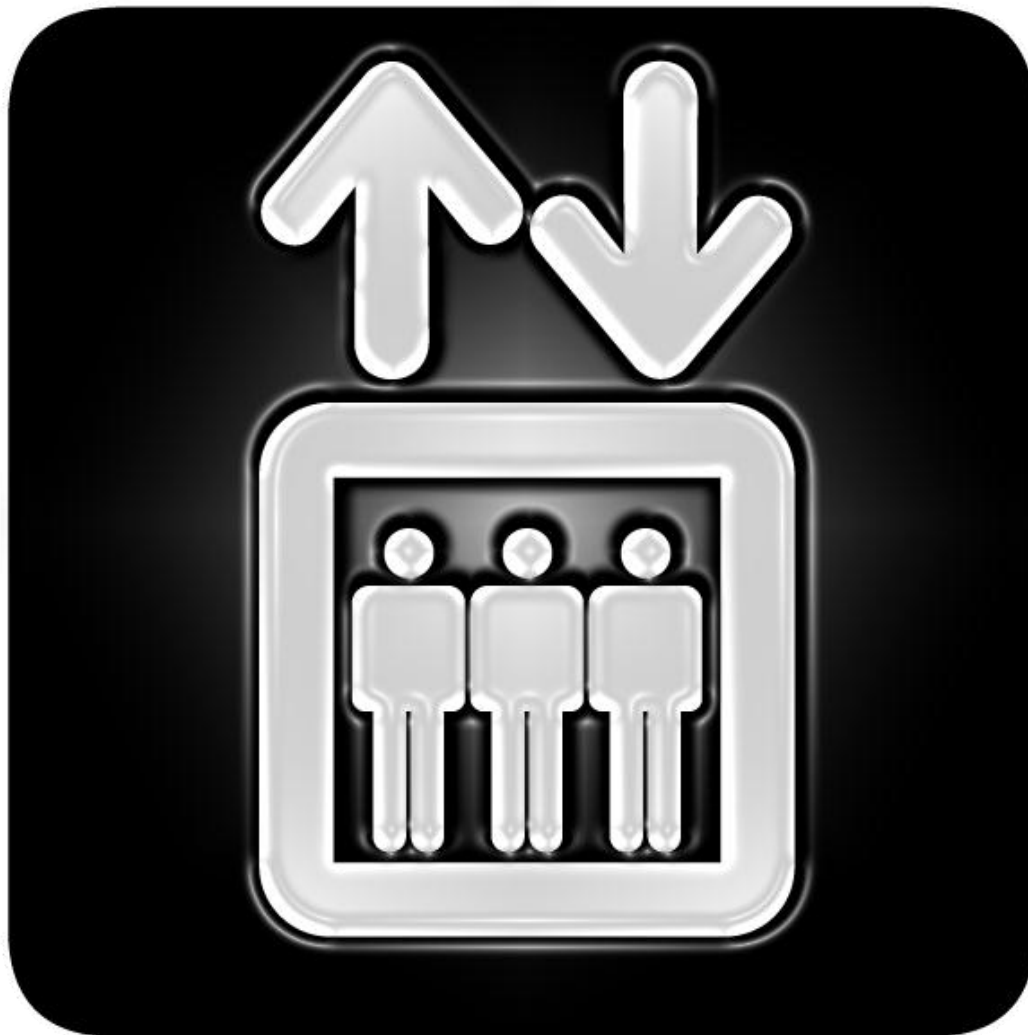


# Продукт Предложение Потребитель

21 сентября 2010  
Конференция  
"Как сделать клиента  
адвокатом вашего продукта"

Сергей Маглюй  
Ареон Консалтинг  
sam@areon.ua

# Парадокс лифта





**Революционный**

**и Уникальный**



# Команда oTab

**Директор по  
маркетингу**



**Начальник  
сервисцентра**

**Директор по  
продажам**



# Карта процессов CRM



Корпоративные и розничные клиенты



Телефон



Face to face



Web



anyMail

Каналы



Оперативная аналитика

Маркетинг



Продажи

Процессы



Сервис

Профиль  
клиента

Каталог  
продуктов

База  
знаний



Стандартные методы интеграции

Источники  
данных



Информационные системы компании

# Маркетинг





# ПРОДУКТ





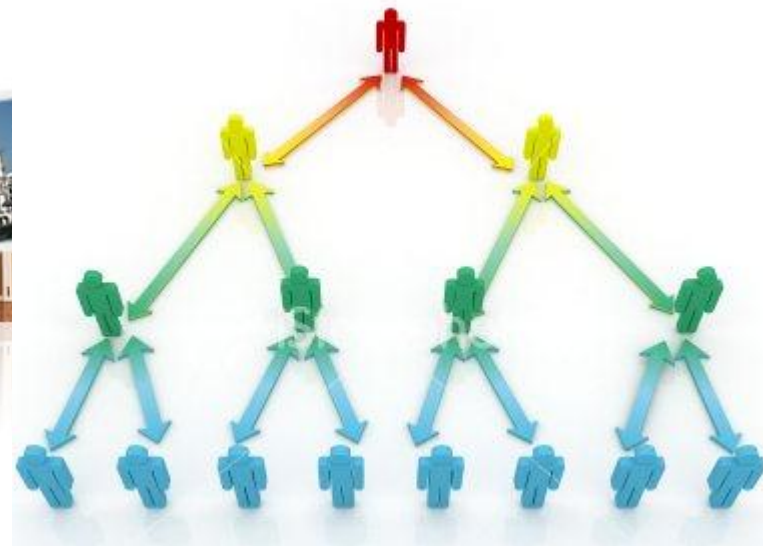
- Описание продукта
- Профиль клиента
- Сценарий продажи
- Перекрестные продажи
- Конкуренты / Заменители

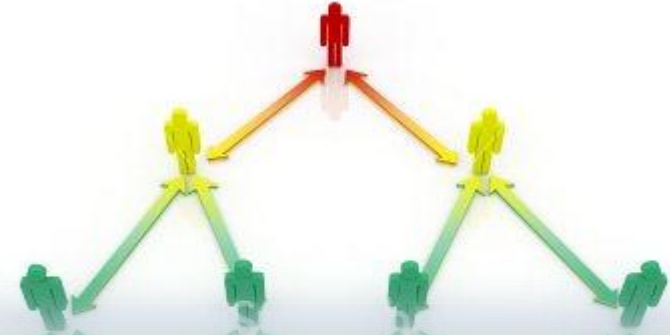
- Маркетинговая оболочка
- Сегменты клиентов
- План действий продавцов
- Метрики для контроля

- Время вывода продукта <20 дней
- Маркетинговых кампаний на 10000 участников в месяц
- Откликов не менее 25%
- Продаж не менее 5%

# Продажи

**Ареон**  
КОНСАЛТИНГ





# ПРЕДЛОЖЕНИЕ

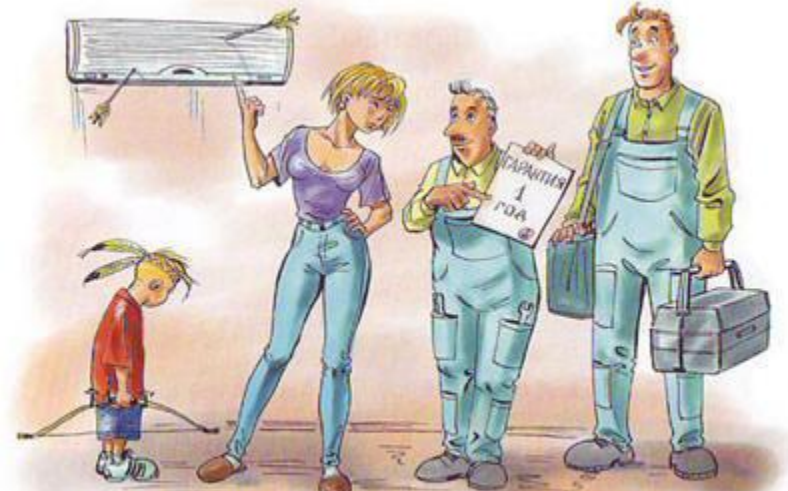


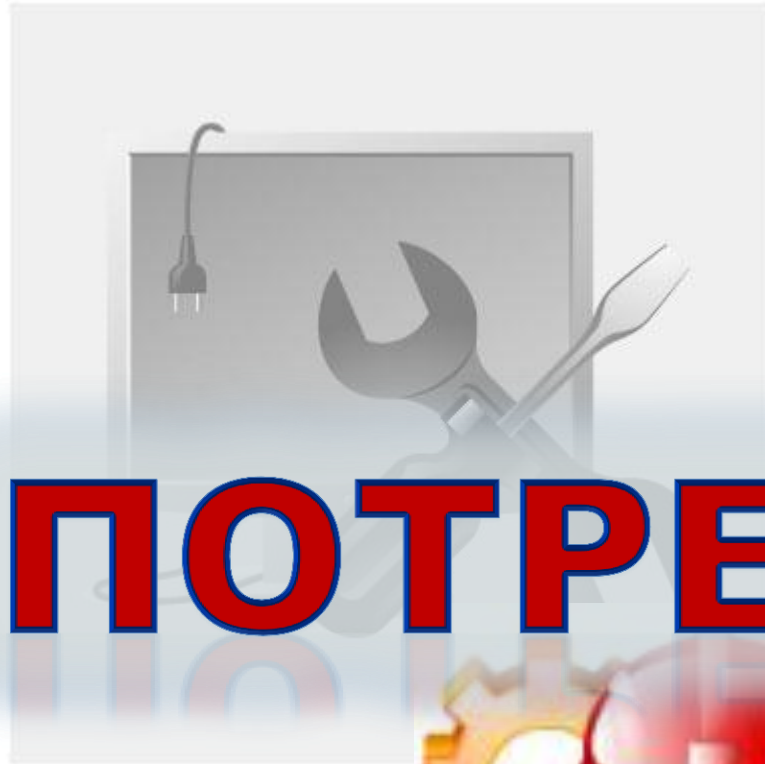
- Удобно
- Полезно
- Неизбежно

- Планирование задач для продавцов
- Обучение продавцов
- Контроль воронки продаж
- Анализ откликов клиентов

- Успешных сделок 50%
- Перекрестные продажи 30%







# ПОТРЕБИТЕЛЬ



- FCR (с первого обращения)
- В одной системе
- Перекрестная продажа
- Контроль выполнения

- Процесс обработки обращений
- FAQ и типовые сценарии
- Обучение сотрудников сервиса
- Анализ удовлетворенности клиентов

- Длительность звонка < 120 секунд
- FCR 90%
- Своевременно выполненных сервисных заказов 80%
- Удовлетворенность клиентов 95%

# Продукт Предложение Потребитель

21 сентября 2010  
Конференция  
"Как сделать клиента  
адвокатом вашего продукта"

Сергей Маглюй  
Ареон Консалтинг  
sam@areon.ua