

# Построение эффективной культуры общения с клиентами

---

ДМИТРИЙ ДУБОДЕЛОВ  
ДИРЕКТОР ООО «УРАЛМИКРО»

## СЛОВАРЬ

культура



# КУЛЬТУ́РА

*Женский род*

1. Совокупность достижений человечества в производственном, общественном и духовном отношении.  
"История культуры"
2. То же, что культурность.  
"Человек высокой культуры"
3. Разведение, выращивание какого-н. растения или животного *спец.*  
"К. льна"
4. Разводимое растение, бактерии, выращенные в лаборатории и т. п. *спец.*  
"Технические культуры напр. лён"
5. Высокий уровень чего-н., высокое развитие, умение.  
"К. производства"

# Каналы коммуникаций с клиентом

---



Телефон



Оффлайн



Сайт



Мессенджеры



Эл.  
почта

# Выбор телефонной связи

---

- ГЕОГРАФИЧЕСКАЯ НЕЗАВИСИМОСТЬ
- МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ
- ВИРТУАЛЬНАЯ АТС
- CRM
- ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ
- VOIP

# Входящий поток. Реклама. Ошибки

---

- КРАСИВЫЙ НОМЕР
- ЦЕННОСТЬ НОМЕРА
- НОМЕР 8800
- ОДИН НОМЕР

# Исходящий поток. Продажники

---

- ОБОРУДОВАНИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ
- ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ
- СКРИПТЫ
- ПРОСЛУШКА
- АНАЛИЗ В CRM

# Спасибо за внимание!

---

ДМИТРИЙ ДУБОДЕЛОВ