



Секреты продаж через системы онлайн- консультаций

Что такое система онлайн-консультаций

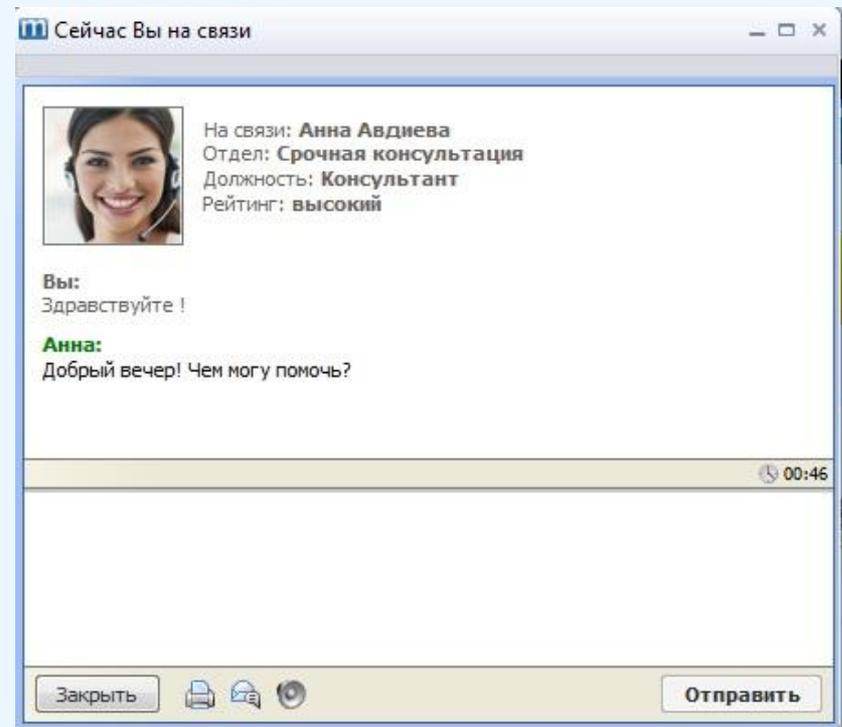
- Система онлайн-консультаций - это сервис, обеспечивающий двустороннюю связь посетителей сайта и сотрудников вашей компании в реальном времени, через чат.

Общение

XX век

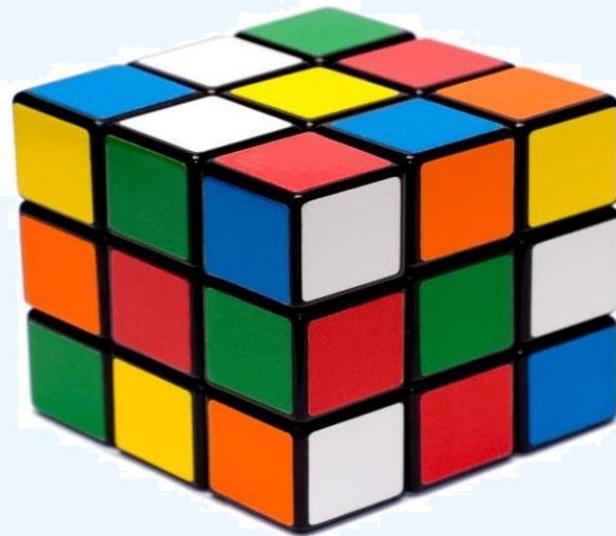


XXI век

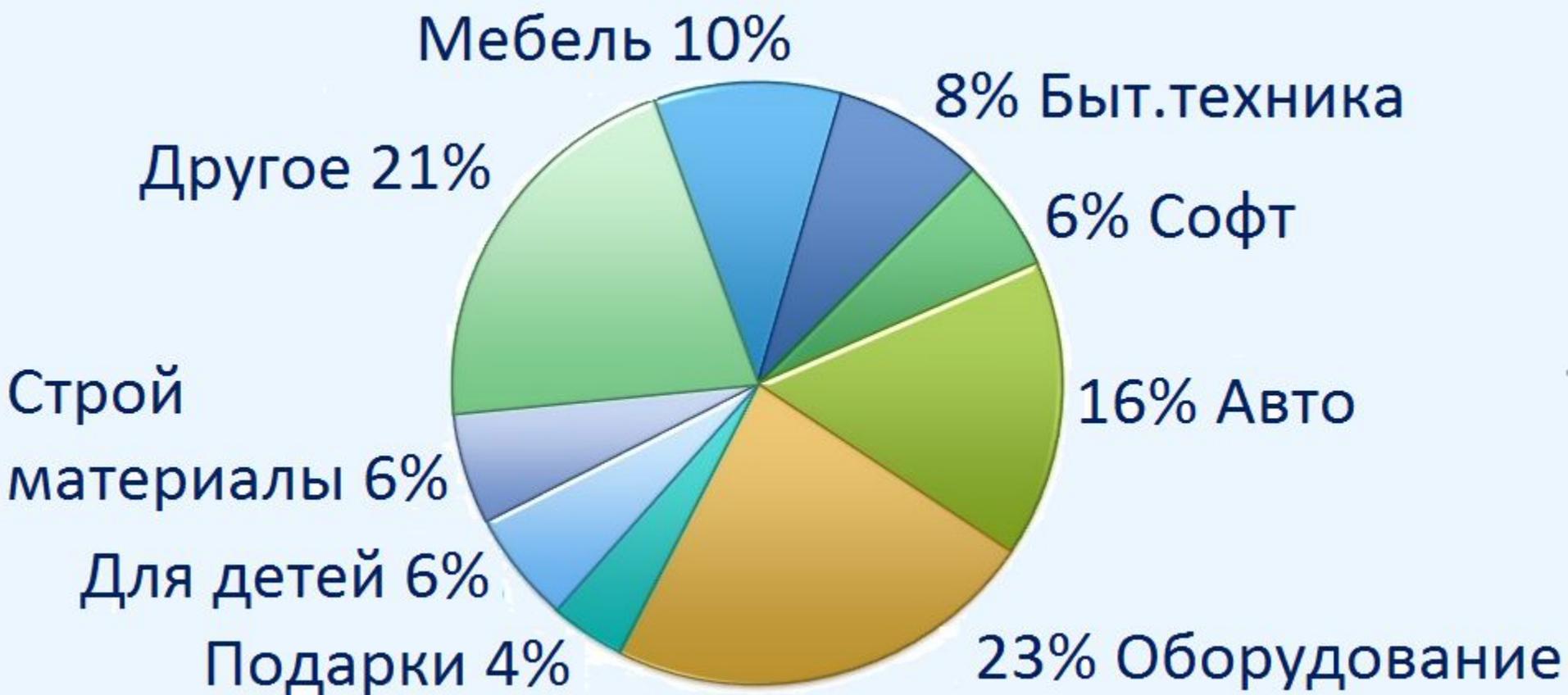


Сложные товары

- Товары, которые посетитель покупает не каждый день; требуют дополнительной информации



Сложные товары

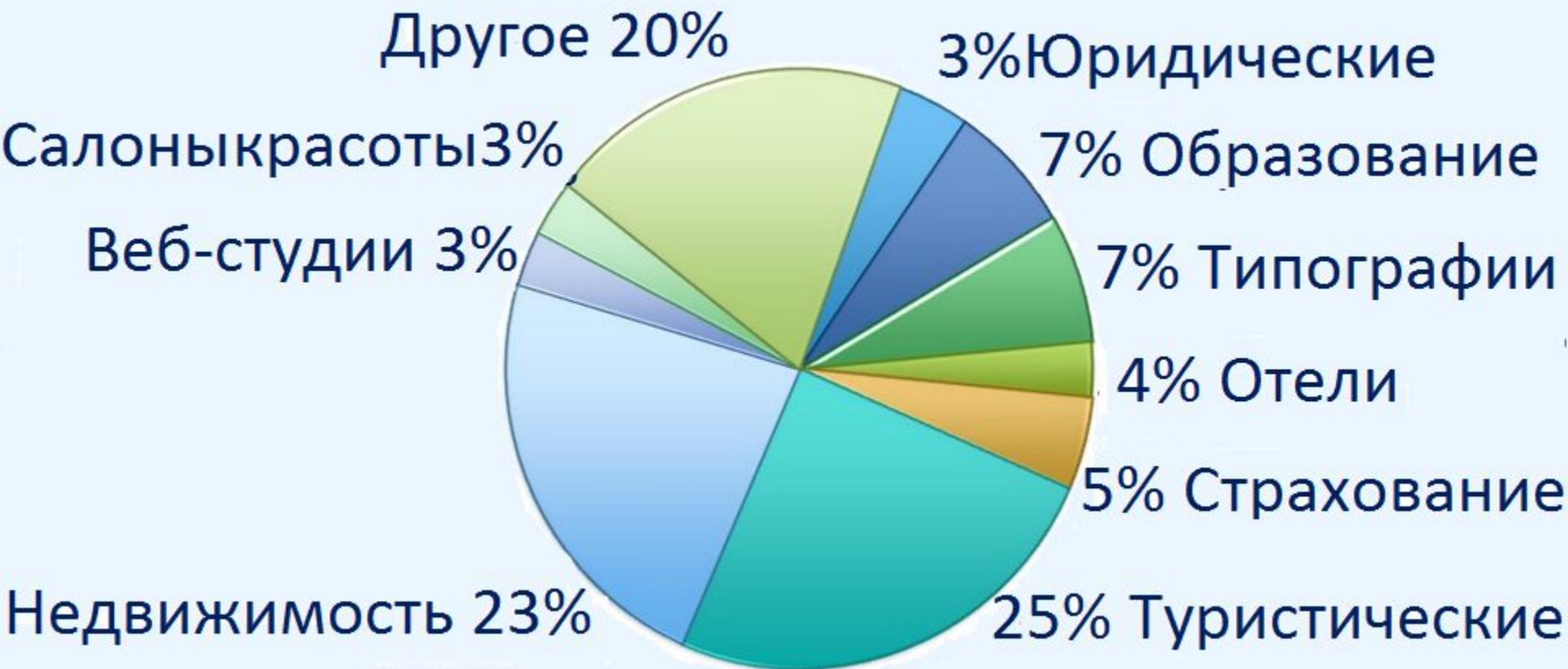


Услуги

- Услуги не материальны, поэтому многие моменты требуют дополнительного разъяснения.



Услуги



Процесс продаж



Особенности общения в чате

- Не видно собеседника и его эмоций
- Общение с анонимным посетителем
- Время на набор текста
- Возможность использовать дополнительные инструменты (заготовленные ответы, информация о посетителе)
- Можно вести одновременно

Секреты продаж

Время решает все



Контакты, для связи по другим каналам



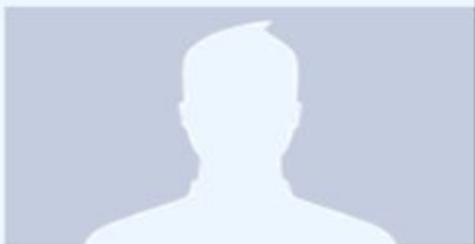
Быстрые ответы на частые вопросы

Наш продукт ...

Мы отличаемся...

Вам следует ...

Информация о посетителе



Информация

Посетитель сайта

Основная информация

Город: Москва

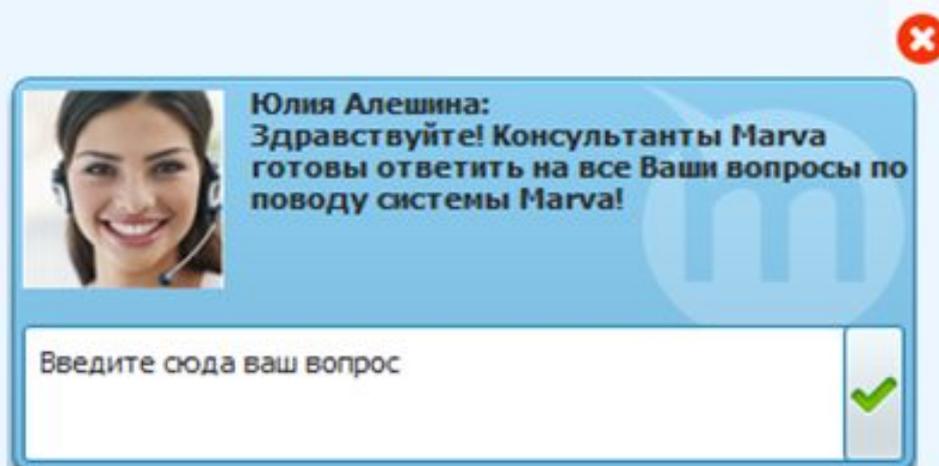
IP: 109.172.13.25

Страница перехода на сайт: <http://www.google.ru/webhp?sourceid=chrome-instant&ie=UTF-8&ion=1&nord=1#sclient=psy-ab&hl=ru&newwindow=1&nord=1&site=webhp&bih=915>

Поисковый запрос: онлайн консультант цены

Страница, на которой находится посетитель: <http://marva.ru/products-ru/>

Внешний вид приглашения к чату



Оператор – живой человек



**Рассказать клиенту можно
гораздо больше, чем
представлено на сайте**



Перед работой

- 1) Определите цель общения в системе
- 2) Проработайте возможные сценарии диалогов
- 3) Заготовьте быстрые ответы
- 4) Ознакомьтесь с функциональностью системы
- 5) Определите возможные нестандартные ситуации и планы

Преимущества Марва АВТОВЫЗОВ

- С помощью автовызова посетители сайта могут получить приглашение от вашего оператора, в то время как оператор будет заниматься другими делами

Контроль за операторами

- Если вы не очень доверяете своим операторам, то имея права администратора, вы можете просмотреть все переписки в архиве и статистику по принятым/пропущенным вызовам

Аналитика

- По статистическим данным можно понять, с каких сайтов наиболее часто приходят посетители, с каких страниц чаще всего обращаются к консультанту

Фильтры

- Предназначены для того, чтобы операторы отделов могли видеть только тех посетителей сайта, которые соответствуют определенным критериям отбора

Марва.Агент

Пульт Оператора

1 Посетители 2 Архив 3 Операторы 4 Екатерина Парфененко 5 в сети 6 7 8 9 Выход

зона поступающих вызовов*

10 11 12

Посетитель Отдел продаж: Здравствуйте! У меня есть вопрос о Marva.
Посетитель Отдел продаж: Здравствуйте! У меня есть вопрос о Marva.

зона активных продаж**

13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30

Посетители: 10 Вид

Москва (обслуживает Краснова Н.)
1 → marva.ru/services.php (Online Консультант - Marva)
mail.ronikon.ru 14:26

Санкт-Петербург
1 → Главная страница
Яндекс
marva.ru
85-114-2-254.obit.ru 02:12

Посетитель 1/0 Выход 3/1

Дина
111 → marva.ru (Marva - Онлайн Консультант)
redmine.marva.ru/issues/265
p2p-85-144-r.line1.ru 113:20

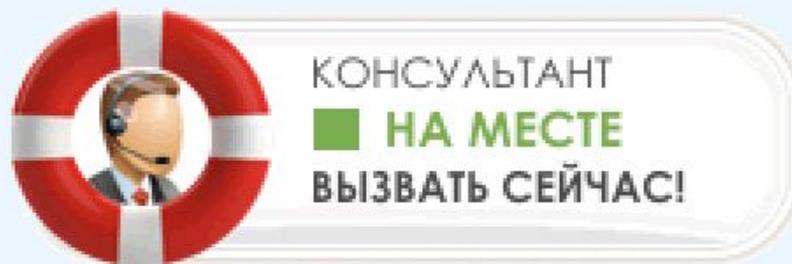
Посетитель
7 → marva.ru (Marva - Онлайн Консультант)
marva.ru
p2p-85-144-r.line1.ru 71:00

Выход 1/1

Истории успеха

- «Ренессанс Страхование», страховая компания, рост продаж на 8%
- «Музторг», крупнейший интернет-магазин музыкальных инструментов, рост продаж на 10 %
- «Эль Тур», туристическая компания, рост продаж на 20%

Спасибо за внимание !



marva
НОВЫЕ КОНТАКТЫ