

# Секреты продаж через системы онлайн- консультаций

# Что такое система онлайн-консультаций

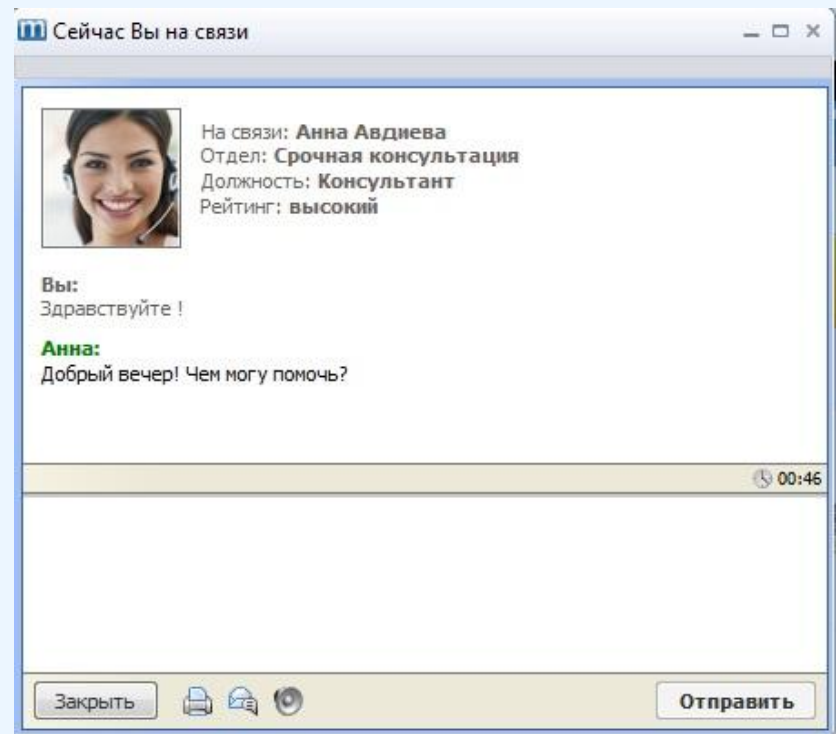
- Система онлайн-консультаций - это сервис, обеспечивающий двустороннюю связь посетителей сайта и сотрудников вашей компании в реальном времени, через чат.

# Общение

XX век

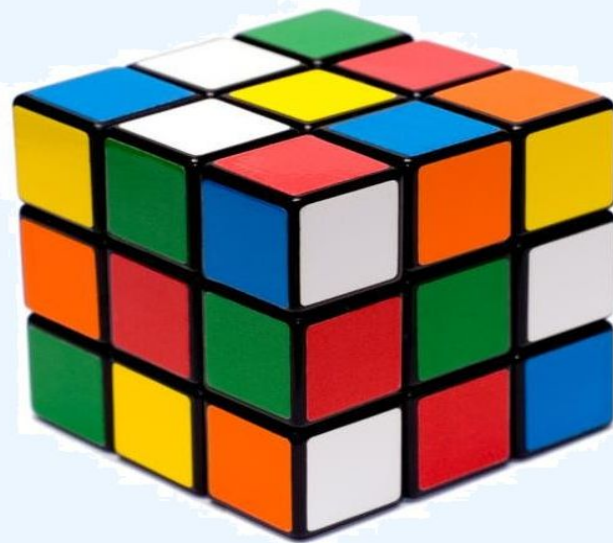


XXI век

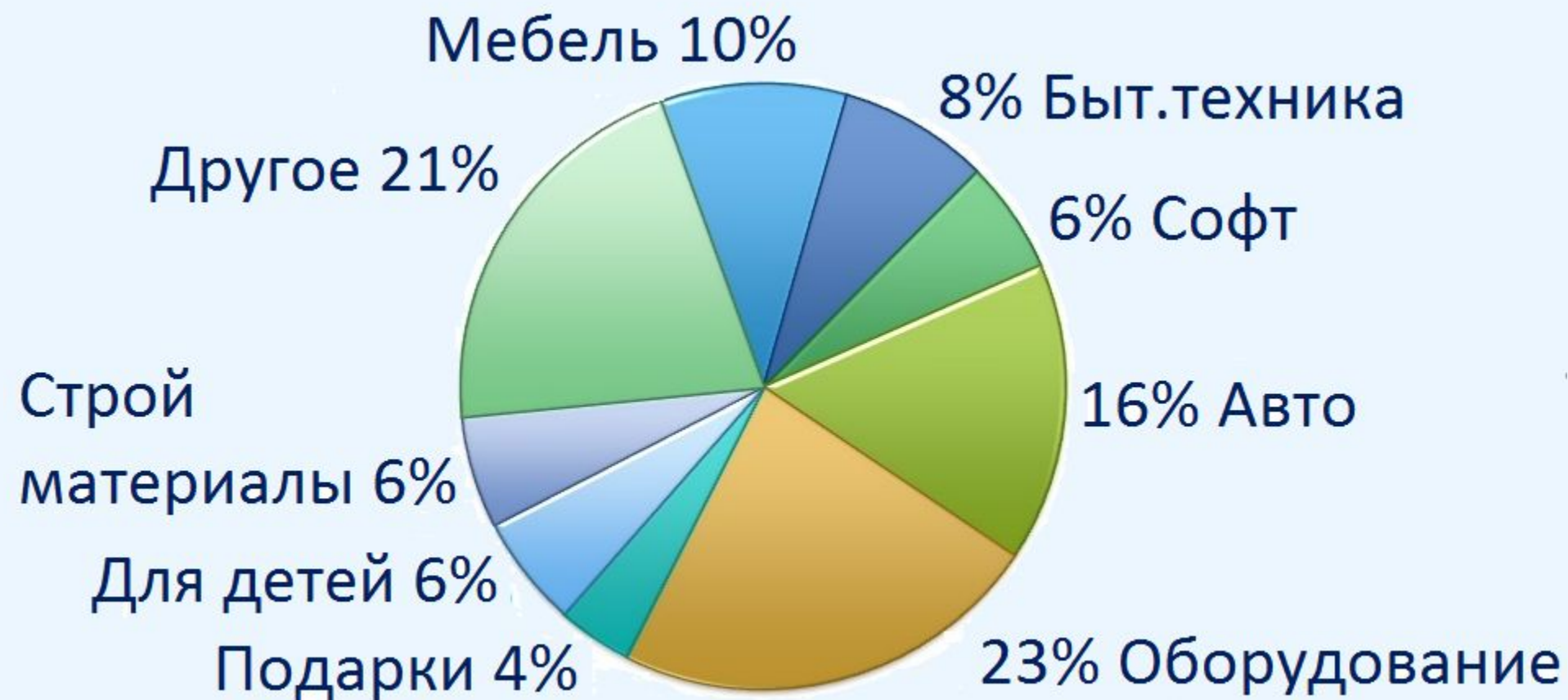


# Сложные товары

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



# Сложные товары

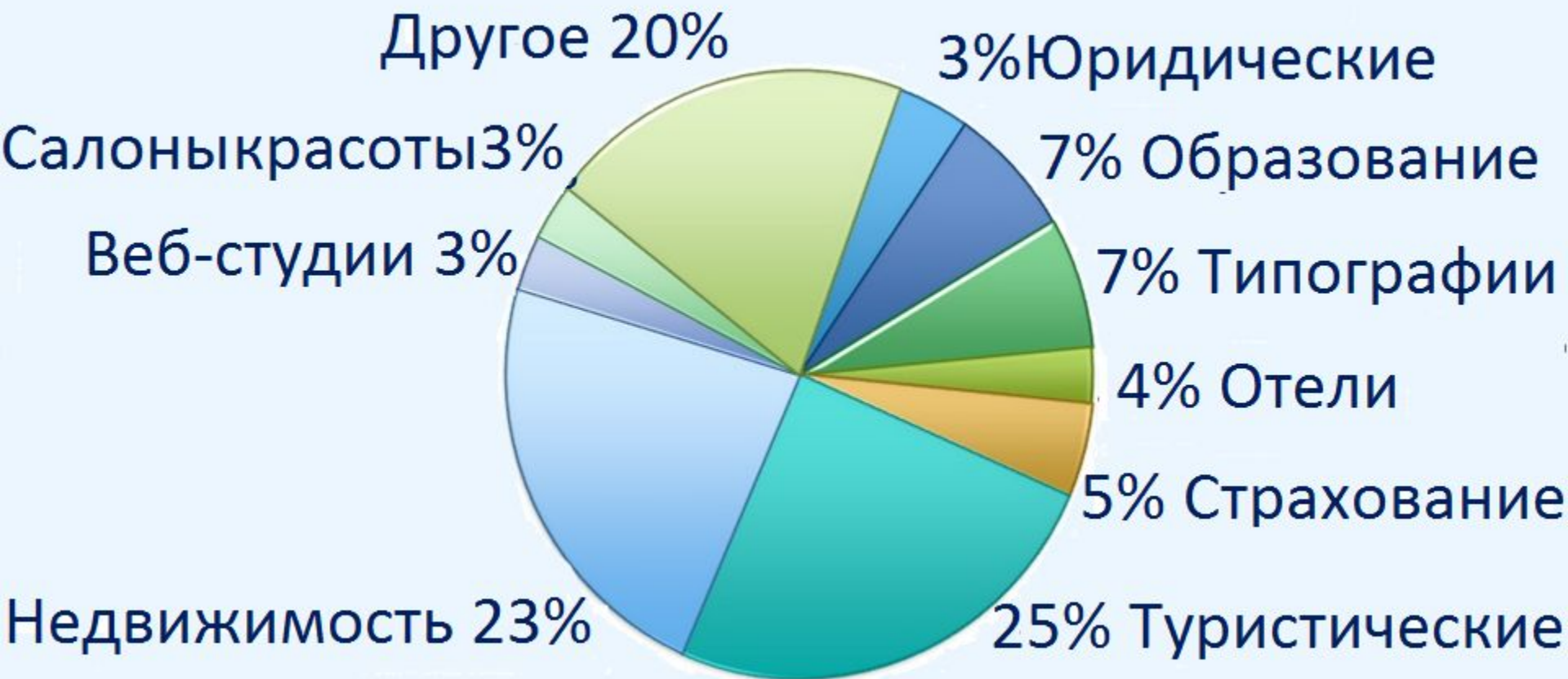


# Услуги

- 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

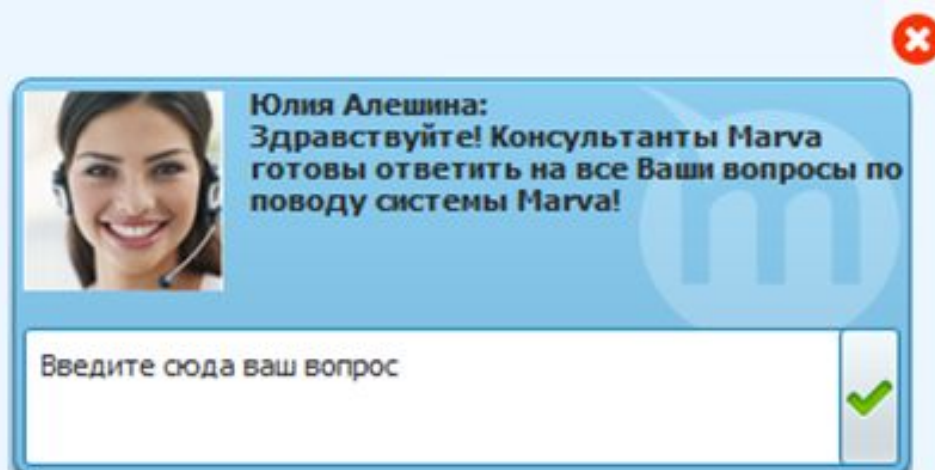
IP: 109.172.13.25

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



Юлия Алешина:  
Здравствуйте! Консультанты Marva  
готовы ответить на все Ваши вопросы по  
поводу системы Marva!

Введите сюда ваш вопрос

✓

✕

The image shows a chat invitation window with a blue header and a white body. The header contains a small photo of a woman, a name, and a greeting. The body contains a text input field and a green checkmark button. A red close button is in the top right corner.

# 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

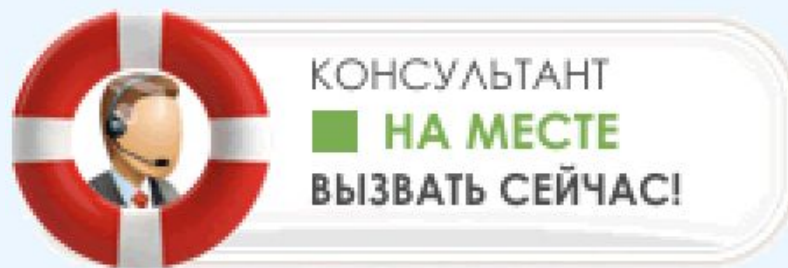
71:00

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