

Как мы повысили эффективность прямых продаж в 3 раза

Опыт компании Инфолинк

Форум Мультисервис, 26.4.2018

Активные продажи

- **Прямые продажи 2-4%**
- **Телефонные продажи – 1-3%**

**Конверсия от числа открывших дверь
или дозвонившихся**

Проблемы:

- **Усталость и негатив жителей от того что им кто-то все время что-то продает**
- **Стресс и выгорание сотрудников**
- **Большой отток на этапе от оформления заявки до подключения техником**

Вводная услуга

Бесплатная или условно-бесплатная услуга, которую клиент получает до того, как купит основную услугу.

Пример: установить пробную версию программы перед покупкой рабочей.

Вводная услуга

Идеи вводных услуг для телекома:

- **Бесплатная настройка роутеров**
- **Бесплатная диагностика компьютеров клиентов**
- **Бесплатная установка антивирусов**

Это то что мы проверяли

Вводная услуга

Реально работающая:

- **Бесплатное мгновенное подключение кабельного ТВ на 1-2 месяца**

(Тест-драйв КТВ)

Как это работает

- **На доме должна быть услуга КТВ**
- **На доме работают одновременно агент прямых продаж и техник по подключению КТВ**
- **Жителям предлагают бесплатно попробовать услугу КТВ а не купить ее**
- **В случае положительного ответа техник сразу же подключает КТВ**

Как это работает

- В течение периода тест-драйв служба телефонных продаж несколько раз обзванивает клиентов с целью:
- **Выяснить удовлетворен ли клиент качеством услуги**
- **Рассказать о других услугах компании и текущих маркетинговых акциях**
- **Предложить подключение по текущей маркетинговой акции прямо сейчас**

Как это работает

- **Цель обзвона – максимально повысить конверсию тест-драйва в платные контракты и продать полный пакет услуг (КТВ, интернет, телефон и т.п.)**

Результаты

- **Открывание дверей – 30-40%** (больше в 1,5 раза)
- **Подключение тест-драйв – 14-16%**
- **Продажи контрактов (пакетов) – 4-5%**
(больше на 30-40%)

Итого общая конверсия на этапе обхода 18-22%

- **Конверсия тест-драйва в контракты – 50-65%**
- **Покупка пакетов в контрактах 55-65%**

Результаты

Была конверсия

- **Прямые продажи 2-4%**

Стало

- **Прямые продажи через тест-драйв 10-12%**

Почему?

- Уходим от продажи «в лоб» к бесплатному необязывающему предложению протестировать услугу
- За счет этого повышается отклик клиентов и открываемость
- Подключаем услугу сразу на месте – за счет этого устраняем отток в период между приемом заявки и подключением
- В течении тест-драйва можно звонить клиенту и эффективно продавать основную услугу

Что должно быть

- **Услуга КТВ – это позволяет быстро и с минимальными затратами подключать тестовую услугу клиенту**
- **Качественный продукт – в нашем случае КТВ с открытой цифрой 165 каналов, из них 25 каналов HD**

- Премия агенту за подключение услуги тест-драйв – 250-300 руб
- Премия агенту за перевод на платный контракт – 100 руб.
- Премия агенту за продажу пакетов – 2х ARPU
- Сделка технику за подключение КТВ клиенту – 200 руб.
- Стоимость услуги КТВ – 265 руб.мес
- Средняя стоимость пакета – 430 руб.мес

Результативность

- **План агента – 3 услуги тест-драйв за вечер (с 17 до 20 часов)**
- **Реальные показатели – до 10-15 услуг.**
- **Число подключений на техника – до 10 за вечер (1 техник на 2х агентов)**

Спасибо за внимание!