



LINTEL КОНТАКТ-ЦЕНТР

Лидер предоставления услуг контакт центра в Литве



КТО МЫ?

АКЦИОНЕРЫ И СТРУКТУРА



ФАКТЫ

Лидер предоставления услуг контакт центра в Литве с
22 летним опытом

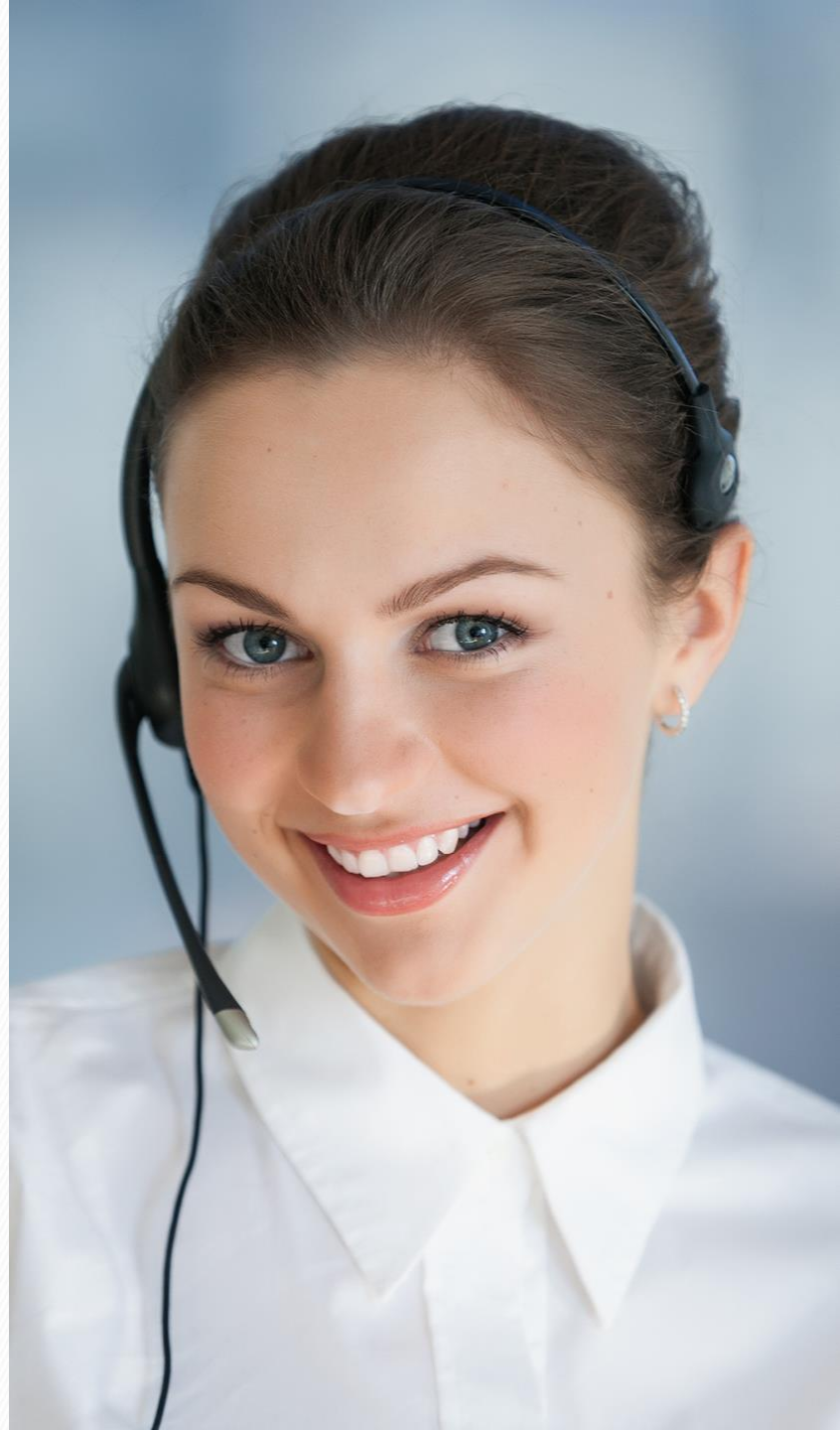
Портфолио услуг
Мы предоставляем комплексные информационные услуги, обслуживания клиентов, решений для развития продаж.

~ 700
Сотрудников в 6 центрах

обслуживаем
14 mln
контактов в год

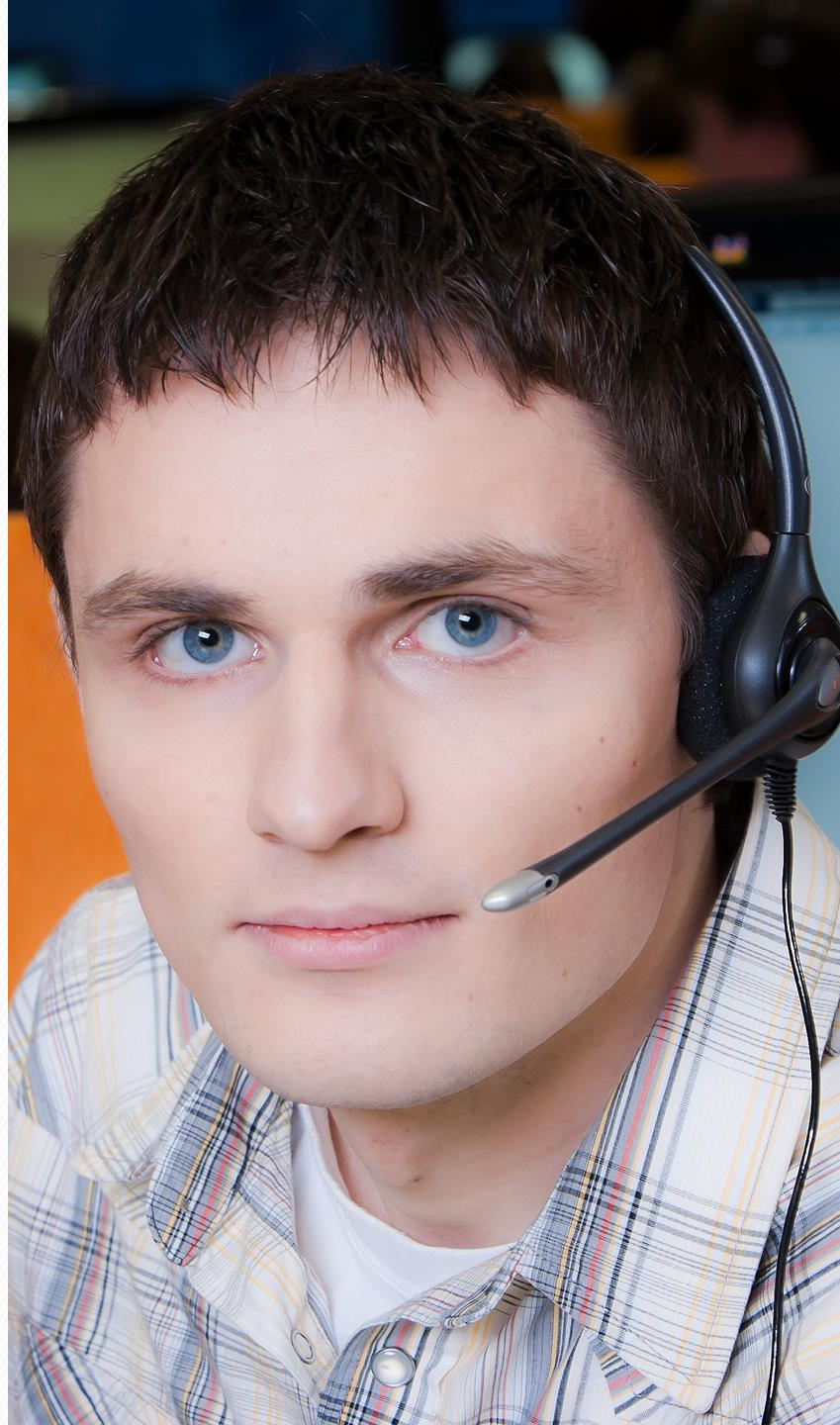
УСЛУГИ

- Решения обслуживания клиентов;
- Услуги развития продаж;
- Поиск новых клиентов;
- Реализация услуг Бэк-офис (Back Office);
- Техническая поддержка (IT Support);
- Консультации в сфере Контакт Центров;
- Аренда технологий и решений Контакт центра;
- Массовая рассылка информации;
- Маркетинговые и социологические исследования;
- Предвыборная агитация;
- Услуги обслуживания ТВ и РАДИО голосований;
- Работа с дебиторской задолженностью (soft-collection);
- Обслуживание глухонемых людей;
- Нестандартные решения для вашего бизнеса;



ПРОЦЕССЫ

- Эффективная реализация и управление ресурсами (WFM system);
- Процессы подготовки и знаний ориентированы на качество;
- Управление качеством ISO 9001:2008 сертифицировано
- Подготовка новых ресурсов:
 - Входящие сервисы (Inbound) 1-7 недель;
 - Исходящие сервисы (Outbound) 1-4 недель.
- Вознаграждение на основе результатов (Balanced Scorecard).



НАШИ КЛИЕНТЫ



ПРИМЕР СОТРУДНИЧЕСТВА



Крупнейшая компания
телекоммуникационных и IT
услуг национального масштаба



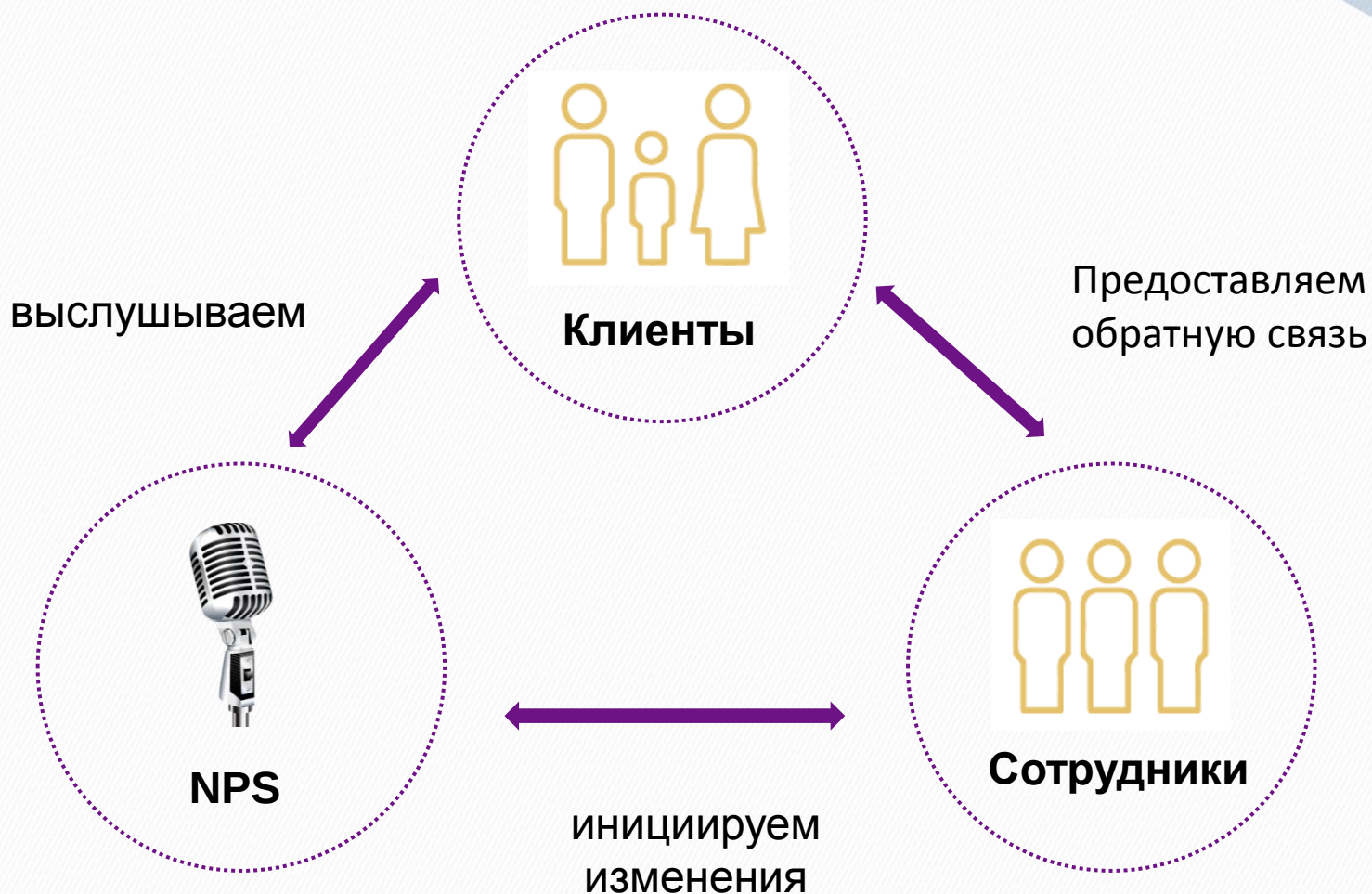
Объём сотрудничества

Полное B2B и B2C обслуживание клиентов и решения продаж

- Комплексное обслуживание клиентов (Voice, Chat, e-mail);
- Поиск новых клиентов (telemarketing);
- NPS опросы, и т.п..;
- 24/7.

ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ, КАК?

ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ



NPS - ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

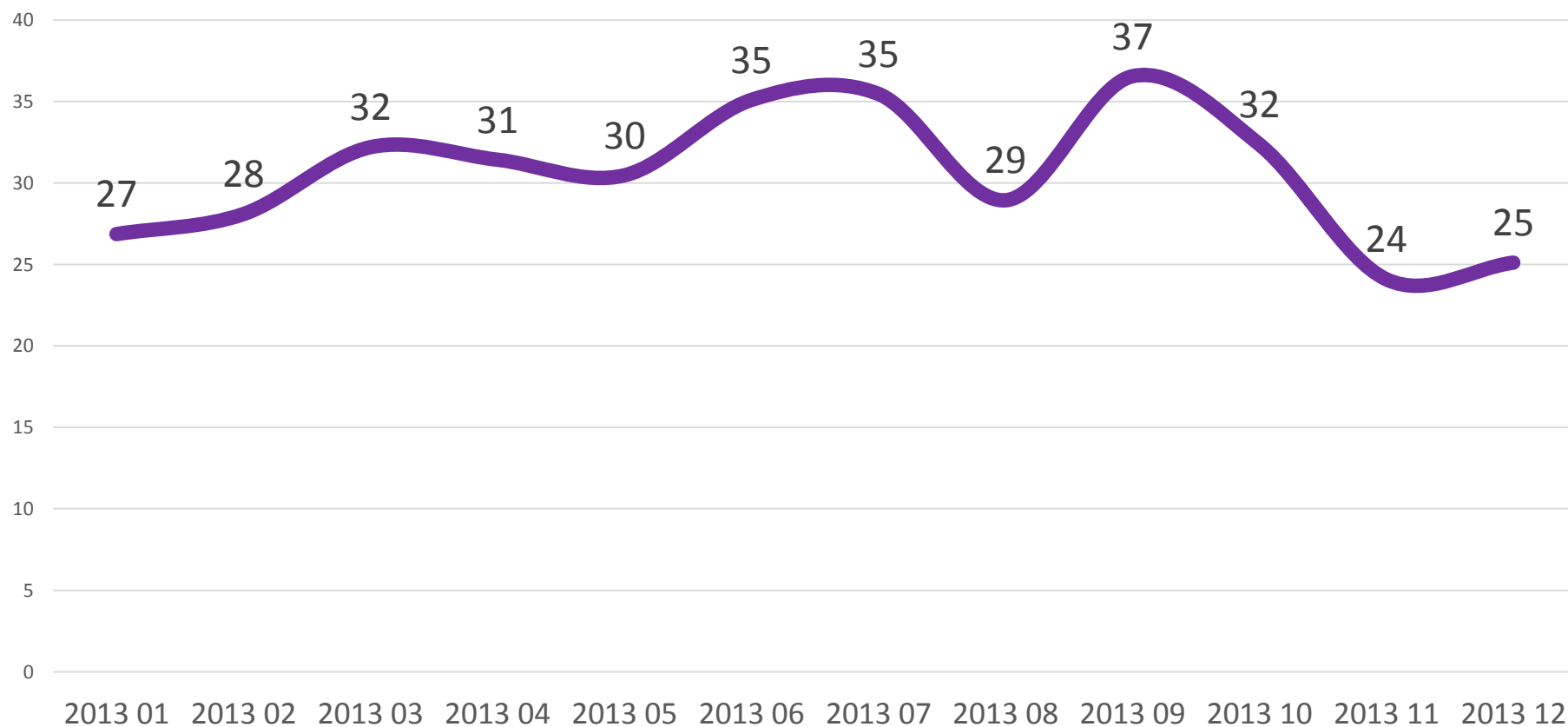


Какова вероятность того, что Вы порекомендуете компанию своим друзьям/знакомым/коллегам?

Опрос – ежедневно

НАЧАЛО

NPS



СЕГМЕНТАЦИЯ

E KARTA

Ko man reikia
susirandu internete

Nežiūriu ir
net neturiu
televizoriaus.

Įsipareigojimai?
Neeeeee, aš nenoriu
jokių pantių!

KAIP JUOS ATPAŽINTI?

- Dažniausiai tai jaunimas.
- Daug ilmano apie technologijas, bet to neakcentuoja.
- Bendrauja paprastai, nepretenzingai.

KO JIE TIKISI IŠ TIEKĖJO

KAIP SU JAIS ELGTIS?

- Rasti mažiausiai įdomiojo sprendimą
- Sūžyti naujoves.

MATOMI

Neturiu laiko –
esu užimtas
žmogus.

Niekada neperku pigiausio.

KAIP JUOS ATPAŽINTI?

- Pasitikintys savimi, dėmesingi savo įvairdžiui.
- Dėvi / turi žinomų prekių ženklų daiktų, išmanųjį tel. (net jei ir neleidžia finansinės galimybės).
- Renkasi iš didelių gerai žinomų kompanijų pasiūlymų.

KO JĖ TIKISI IŠ TIEKĖJO?

- Galimybės išsikirti iš kitų, parodyti
- Pirmi išbandyti ir perprasti naujoves

KAIP SU JAIS ELGTIS?

- Leisti pasijusti dėmesio centre.
- Įrodyti, kad „Teo“ – geriausia ką galima turėti.
- Sudominti paslaugų naujoviškumu, išskirtinumu.

REIKIA PATARIMO

Nežinau, kā dabar
naudoju ir klek moku.
Aš tū nesirūpinu.

KAIP JUOS ATPAŽINTI?

- Dažniausiai tai moterys.
- Aidsai išreikštas konsultanto pagalbą, patarimą poreikis.
- Prato juos nusiprasti, parinkti geriausią / populiariausią pasiūlymą / prekę.

KO JIE TIKISI IŠ TIEKĖJO?

- Patarimo, pagalbos.
- Paprastumo.
- Saugumo.

KAIP SU JAIS ELGTIS?

- Patys turime būti aktyvūs, nes klientas kalbės ir klausins mažai.
- Kalbėti apie esmę paprastai ir suprantamai.
- Naudoti teiginius: daugiausia klientų renkasi ir pan.
- Suteikti pagalbą, parodyti / pademonstruoti

REIKLŪS

Man labai svarbi paslaugos kokybė. Aš neperku akiai bet ko.

KAIP JUOS ATPAŽINTI?

- Tikslūs, kad aptarnaujant jiems bus suteikta pirmenybė.
- Konkretūs, nori greito sprendimo, pasiūlymo.
- Įtariūs – prašo įrodymų.

KO JIE TIKISI IŠ TIEKĖJO?

- Patikimos partnerystės.
- Aukščiausios kokybės paslaugų.
- Operatyvumo aptarnaujant / dėmesio.
- Sąlygų skaidrumo.

KAIP SU JAIS ELGTIS?

- Apmamauti gretinai, netikriausiai, nevarginti detales.
- Akcentuotai pagrindines sutarties sąlygas.
- Kalbėti apie gerą paslaugų kokybę ir šilto taupymą su „Teo“.
- Tiksliai informuoti apie papildomas sąlygas.

RACIONALŪS

Aš pats nusprendsiu, kas man geriausia. Man jokių patarimų nereikia.

Atsiųskite pasiūlymą –
aš apskaičiuosiu, ar
man apsimoka.

Jau lyginau šias
paslaugas su
kitų tiekejų.

KAIP JUOS ATPAŽINTI?

- Kalbėdami lygina „Teo“ su konkurentais.
- Detaliai klausinėja apie sutarties sąlygas, mokesčius.
- Viską skaičiuoja „komplektuotai“.

KO JIE TIKISI IŠ TIEKĖJO?

- Sprendimo / pasirinkimo laisvės.
- Gero sandorio (jie turi būti tikri, kad

KAIP SU JAIS ELGTIS?

- Nemolyti, nepatarinėti – patalio atikiai apskaičiuotą naudą ir leisti nuspręsti pečiarn.
- Nespausti – duoti laiko pagavosi (jei neperka sportininkai).

PASYVŪS

Nesinaudoju aš tais visais internetais, o kanalų užtenka ir lietuviškų.

Tai kad aš jau per sena,
niėko man nebereikia.

Ne, ne, ne, ne, ne,
Tikrai nieko nėra
nieko pasiūlykit.

KAIP JUOS ATPAŽINTI?

- Dažniausiai tai vyresnio amžiaus žmonės.
- Technologijos jiems labai tolimos, jų prisitaiko.
- Kratosi pasiūlymų.

KO JIE TIKISI IŠ TIEKĖJO?

- Užtikrinimo, kad nepatirs rūpesčių.
- Patrauklių kainų, nuolaidų.

KAIP SU JAIS ELGTIS?

- Padaryti kiek galima daugiau už juos.
- Kalbėti apie esmę paprastai ir suprantamai.
- Kalbėti apie akcijas, nuolaidas.



МОТИВАЦИЯ



ОТ „СКРИПТОВ“ К „СЦЕНАРИЯМ“



СИСТЕМА ОЦЕНКИ РАЗГОВОРОВ

35

4

ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА



РАСШИРЕНИЕ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ СОТРУДНИКОВ



SMS ОПРОС



FUN@WORK



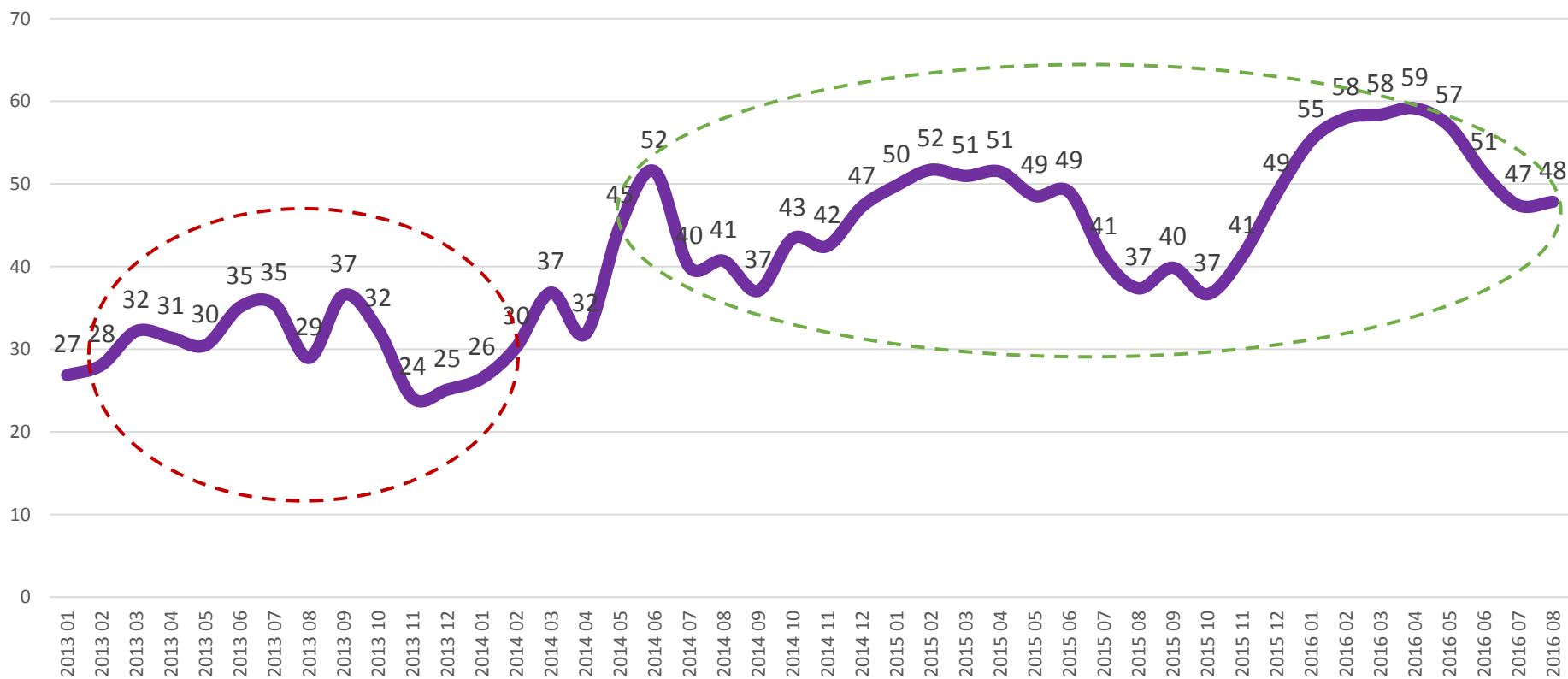
1 PARDAVIMAS = 1 KULIPKA CT.

1. EMILIS	1. PAULIUS
2. Edvinas	2. DAINIUS
3. Paulius K.	3. ARVIDELISM.
4. Valiusha	4. ROKELIS
5. LDONA	5. MARIUS
6. JONAS	6. DOMANTIS
7. PRAGAS	7. ARVIDAS J.
8. AUGUSTE	8. RAMUNAS
9. HAROLDAS	9. VIZMA
10. ZYGIS	10. BENAS



РЕЗУЛЬТАТ

NPS



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ВАШИ ВОПРОСЫ?

INFO@LINTEL.LT

