

# Вредные советы по продажам

## Или частые заблуждения в контакт-центрах

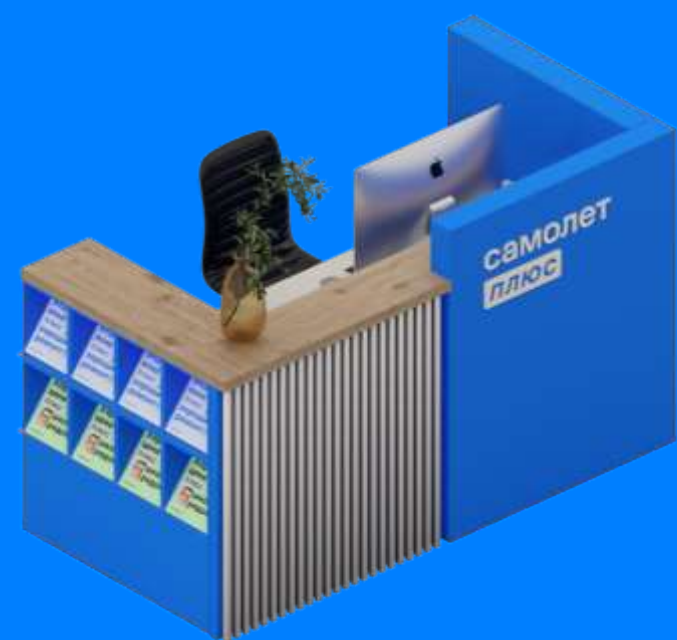


самолет

# Где Самолет сегодня?

**240** Рыночная  
капитализация  
млрд.

**200** → **300** выручка  
млрд 2022 млрд 2024



**>1500** офисов  
**70** регионов РФ

**1 место** по величине среди  
девелоперов в РФ  
и в Европе

**63** ЖК **13**  
регионов

**180 0000+** счастливых жителей



# Стоит ли нас послушать?

С первой попытки взяли 6 из 6 наград Хрустальной гарнитуры в номинациях, где заявлялись

- Работодатель года
- Лучший новый контакт-центр
- Проект года
- Руководитель года
- Продавец года
- Лучший контакт-центр



**+42%**

Объем продаж  
23vs22

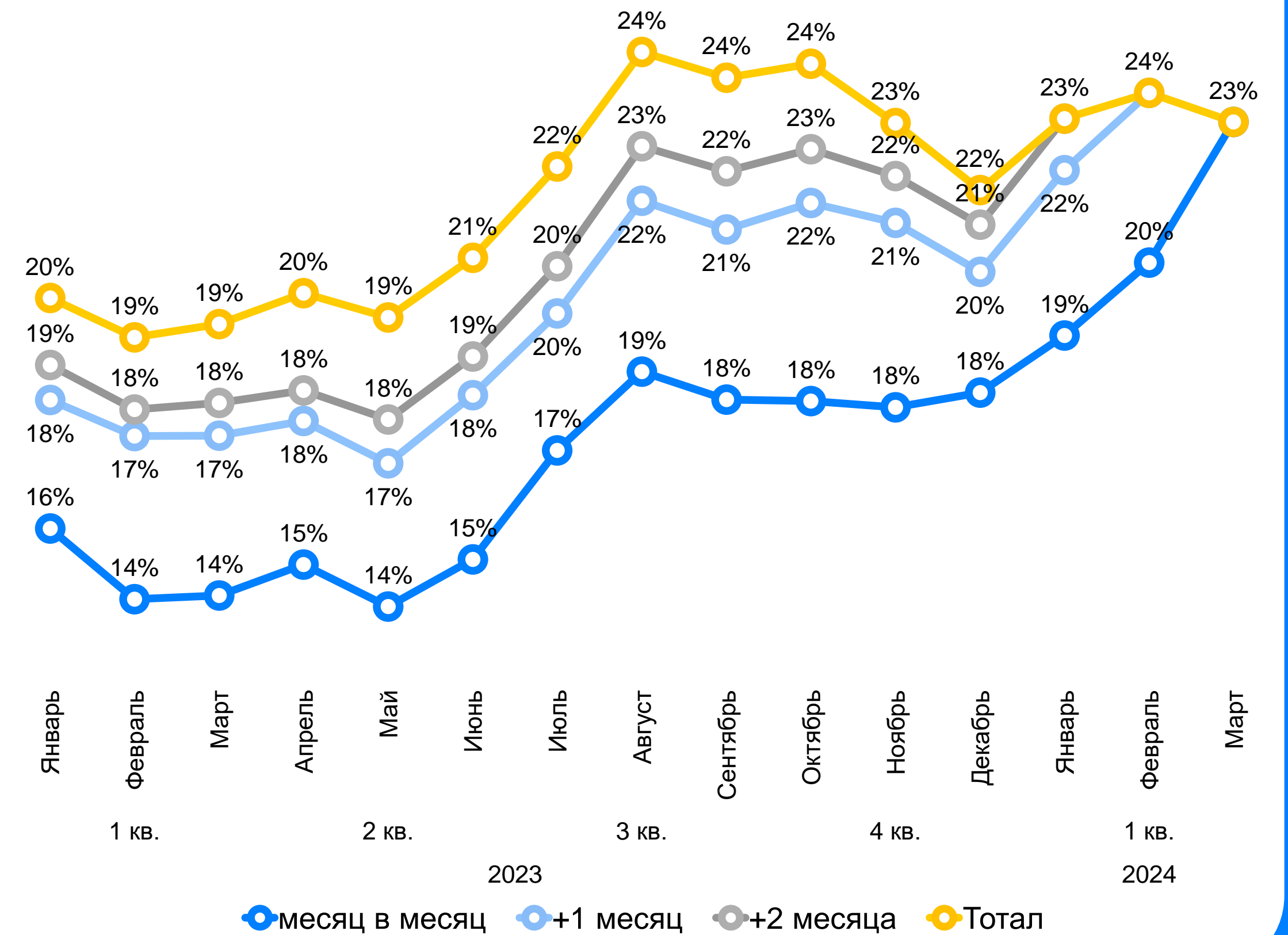


**-18%**

Расходы на сделку  
23vs22



Увеличили конверсию звонок – встреча 1,2-1,5x



# Что делает единый контакт-центр?

Функции

## Отдел продаж новостроек

Продажи Москва

Продажи Регионы

Продажи ИЖС

Продажи Бизнес

Продажи Финтех

Кампании NBO

Up-Sell Продажи

## Отдел заботы о клиентах

Распределение звонков

Поддержка ЛК

УК МСК

УК СПб

УК Внешний Фонд

Заселение МСК

Поддержка Финтех

Заселение СПб

Запросы и жалобы

Гарантийный ремонт

Расселение СПб

Постпродажное сопровождение

## Отдел продаж Самолет Плюс

Соединение с агентом партнеров

Подбор офиса продаж

Поиск объектов

Передача консьержу

Постконтроль

Подключение и сопровождение партнеров

С+ Карьера

## Онлайн-продажи

Продажа услуги

Подбор объекта

Сопровождение сделки

Торг с продавцом

Заказчики

Коммерческий блок

Финтех

Корп. центр

Гостеприимство

Коммерческий блок

Корп. центр

Финтех

Самолет Плюс

Самолет Плюс

Размещение

Домашний КЦ

Внешние КЦ

Москва  
СПБ  
Липецк

Внешние КЦ

Внешние КЦ

Домашний КЦ

Самара

# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!



самолет

# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!

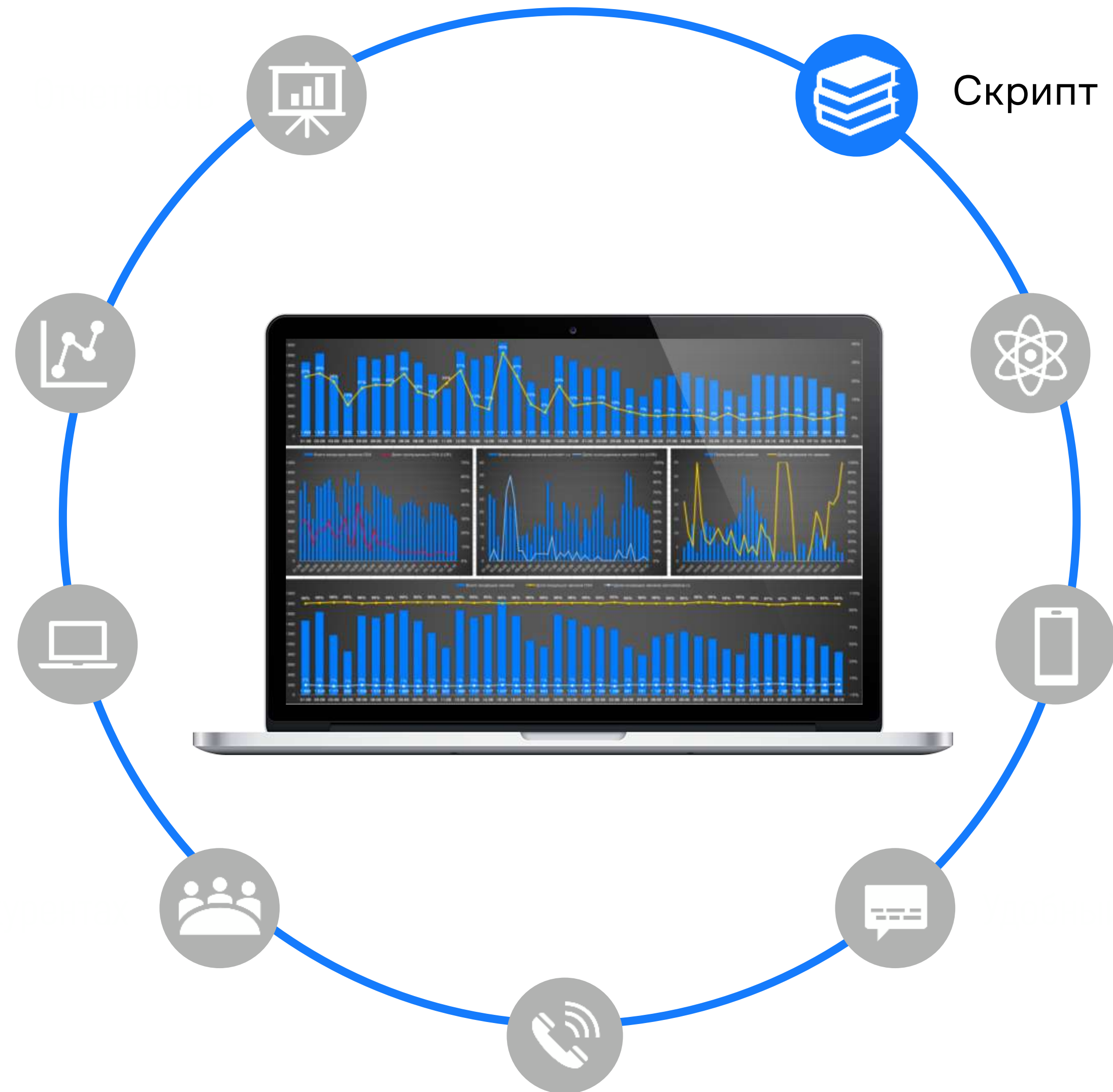


Меняйте скрипты, не меняйте процесс

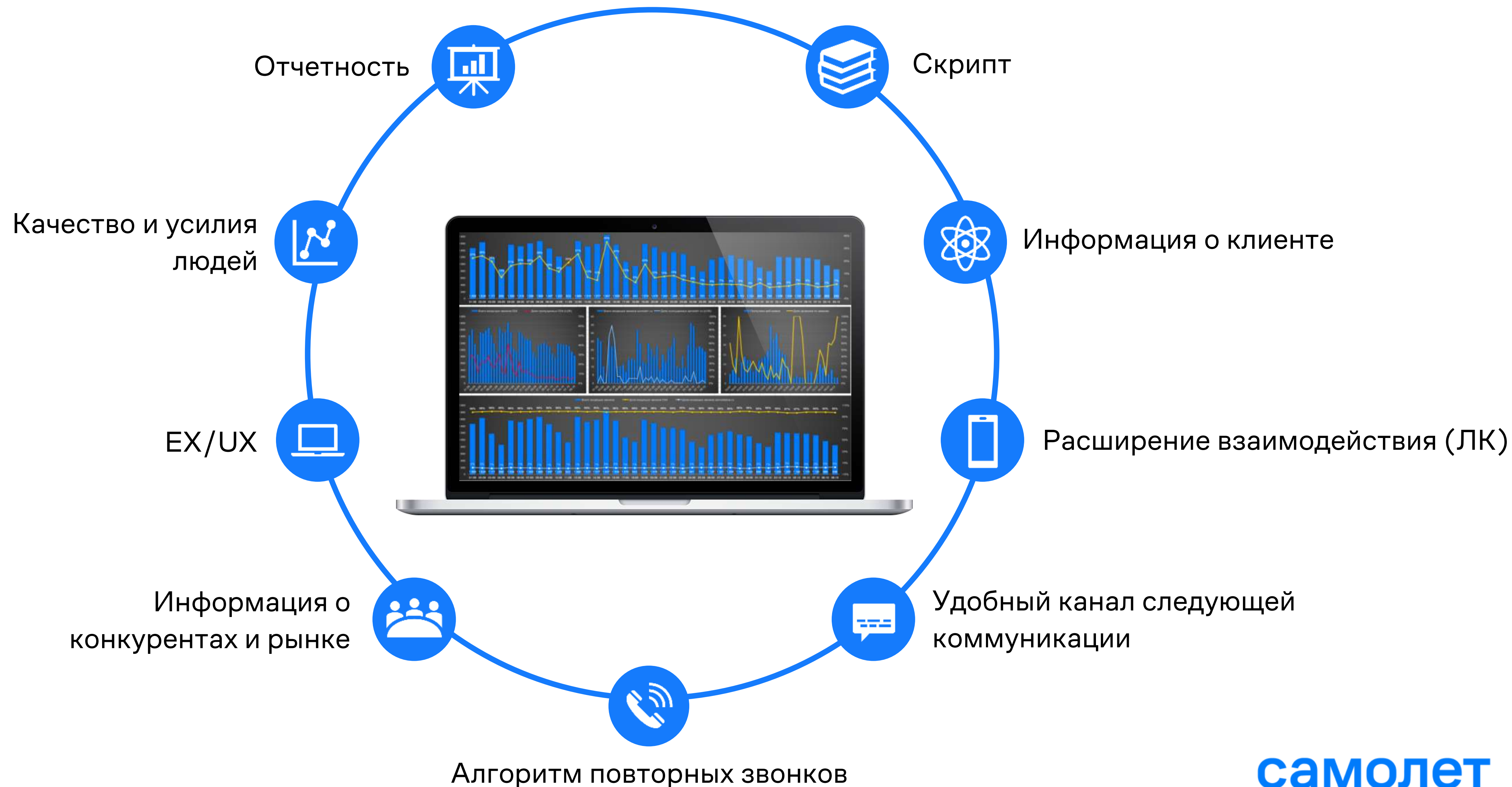


самолет

# Скрипты – это только 5% результата



# Смотрите на процессы и инструменты в целом





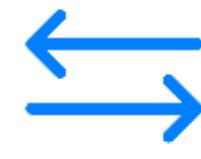
# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!



Меняйте скрипты, не меняйте процесс



Увеличивайте долю времени в диалоге



самолет

# Обеспечьте людям комфортную нагрузку

И ТАК КАЖДЫЙ РАЗ В КОНЦЕ ГОДА

\* МОЙ НАЧАЛЬНИК \*

ОТЛИЧНО ПОРАБОТАЛИ  
В ЭТОМ ГОДУ

\*Я\*

ОЙ, ДА ИДИ В ЖОПУ

Увольнения

Больничные

Длительность  
обучения

Снижение  
конверсии

Репутация  
работодателя

Фокусы  
руководителей

# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!



Меняйте скрипты, не меняйте процесс



Увеличивайте долю времени в диалоге

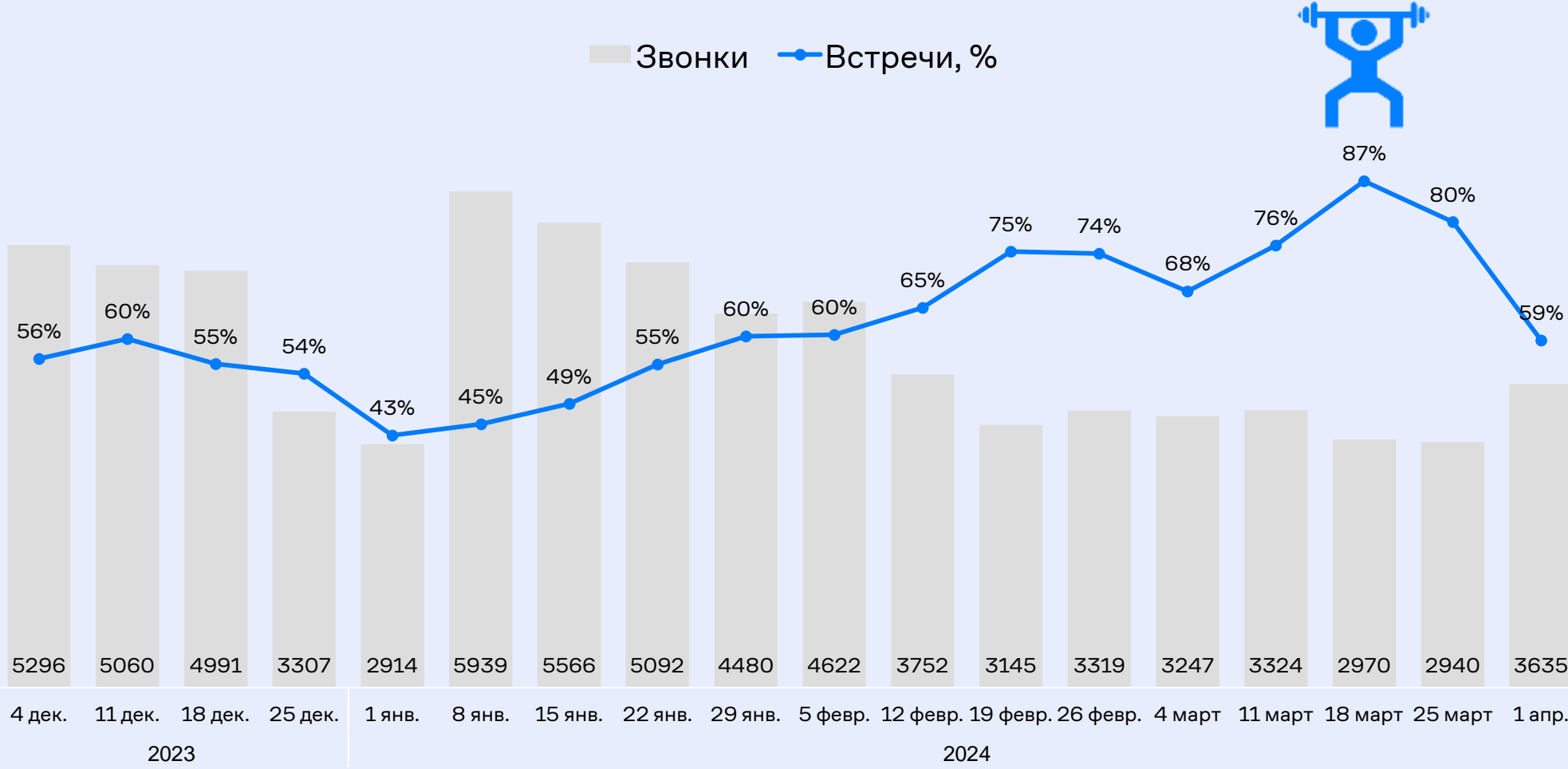


Используйте только валовую конверсию

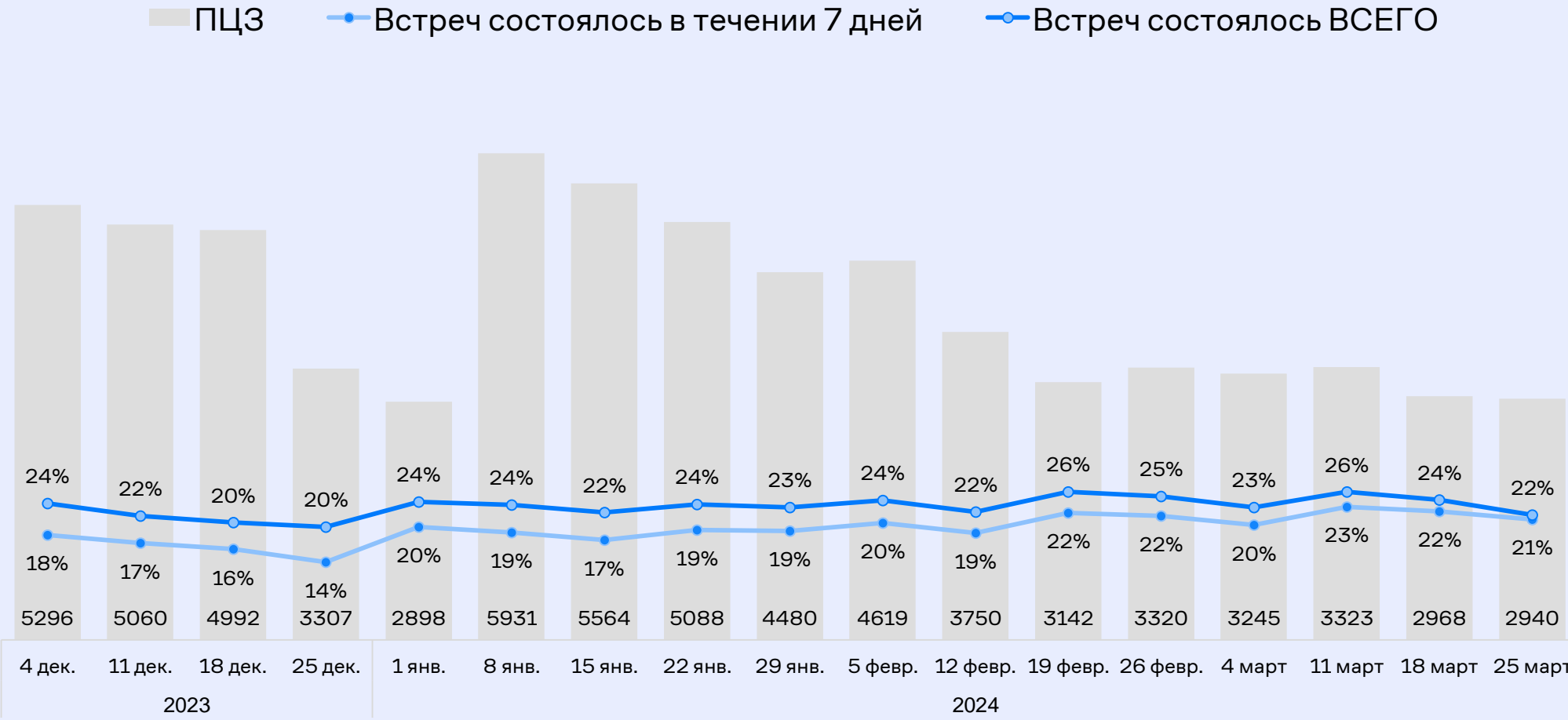


# Смотрите конверсию правильно

## Валовая конверсия



## Когортная (сквозная) конверсия



- Сравнивает цифры разных периодов
- Не привязана к клиентам
- Меняется при любом колебании объема
- Содержит результаты других каналов
- Может быть больше 100% 🙈

- Показывает результат по каждому клиенту
- Всегда нужно время на вызревание

# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!



Меняйте скрипты, не меняйте процесс



Не смотрите на качество вашего трафика



Увеличивайте долю времени в диалоге

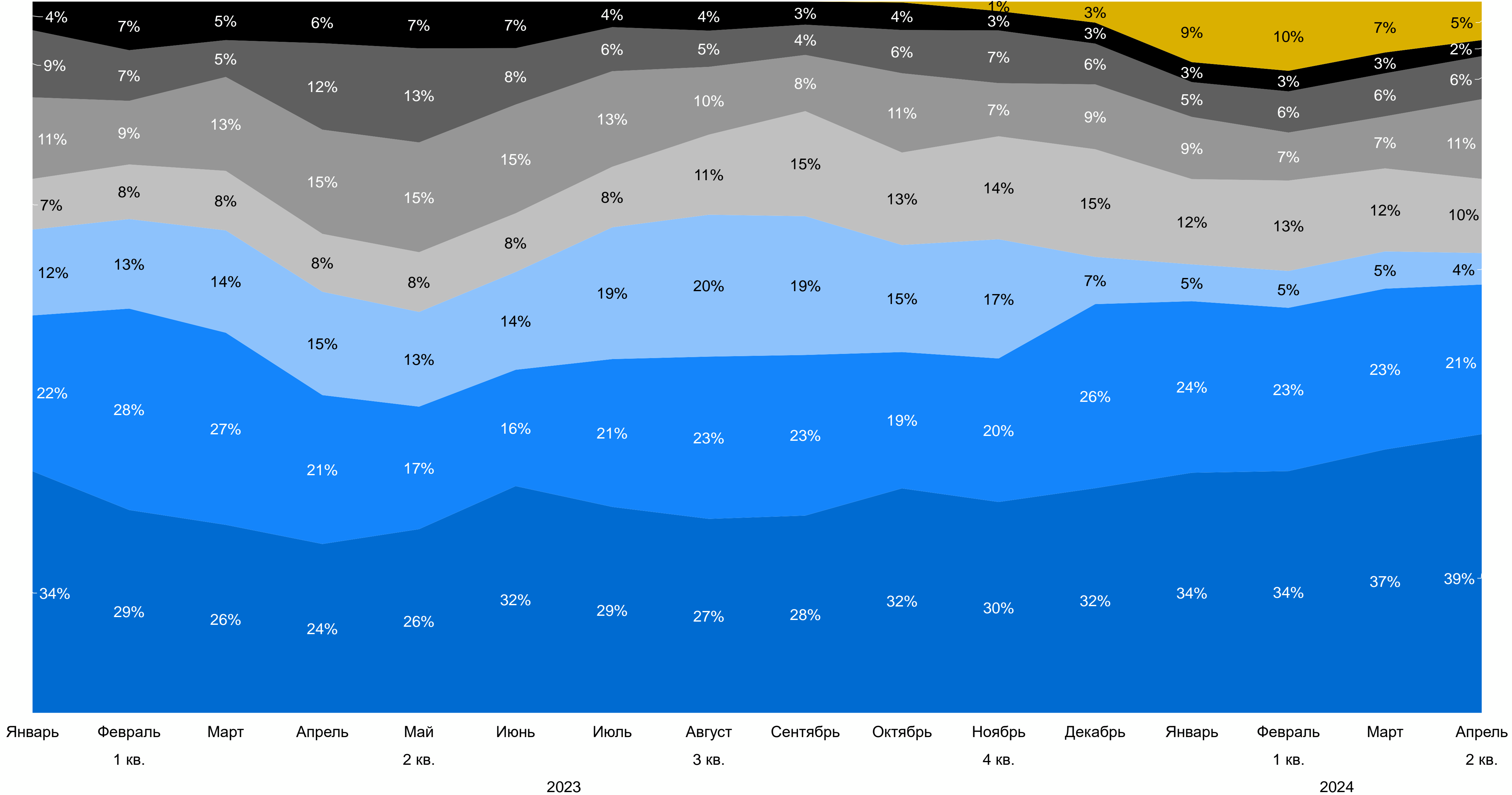


Смотрите только валовую конверсию



самолет

# Маркетинговый сплит критично влияет на конверсию



# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!



Меняйте скрипты, не меняйте процесс



Не смотрите на качество вашего трафика



Увеличивайте долю времени в диалоге



Удерживайте людей до победного



Смотрите только валовую конверсию



Удерживать людей до победного – вредная тактика

Менеджер продаж по телефону тяжело переживал развод и снизил требования к себе. Руководитель поддерживал его 3 месяца, за это время мы потеряли ~250 миллионов рублей выручки из-за некачественной работы



# Не дайте вашим продажам ни единого шанса!



Меняйте скрипты, не меняйте процесс



Не смотрите на качество вашего трафика



Увеличивайте долю времени в диалоге



Удерживайте людей до победного



Смотрите только валовую конверсию



Распределяйте звонки случайным образом



# Выбирайте самого подходящего менеджера (SBR+)



История коммуникаций



Общая результативность



Любимый продукт



Результативность по  
любимому продукту



Экспертность

# Как на самом деле увеличить ваши продажи?



Смотрите на процесс в целом



Настройте взаимодействие с маркетингом



Обеспечьте комфортную нагрузку



Удерживайте людей разумно



Смотрите правильно на вашу конверсию



Настройте умную маршрутизацию



# Живите свою лучшую жизнь!



Андрей Голомысов  
+7 926 286 35 42



Макдоналдс ➤ Ренессанс Кредит ➤ Аудиотеле ➤ ПИК ➤ ВТБ ➤ РСХБ ➤ САМОЛЕТ