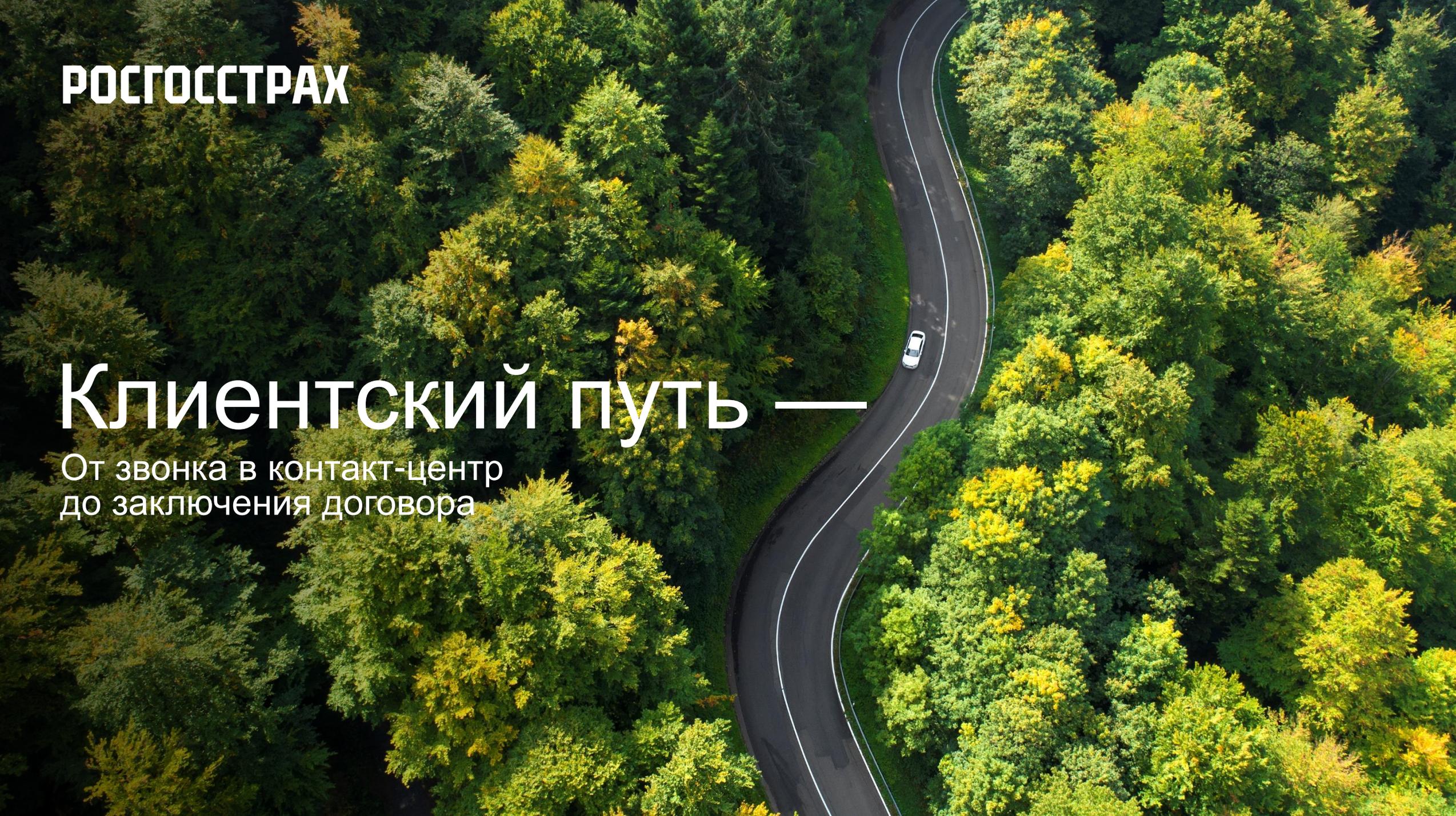


РОСГОССТРАХ

Клиентский путь —

От звонка в контакт-центр
до заключения договора



FCR = 100%

В тематике «хочу купить полис»

Продажи через Контакт-центр= 0 руб



Где деньги?????





Клиент звонит —
«хочу купить полис»



Сотрудник спрашивает:
какую



Сотрудник переводит
на продажи



**Сотрудник
закрыл вопрос
с 1 обращения**

Клиенту не нужен FCR Ему нужен полис

Цель: сделать продажу при звонке
в информационный КЦ

Посадить
телемаркетолога

Внедрить бота

Расширить
возможность
и оператора

1

**Конкурс среди операторов
на вакансию мечты**

2

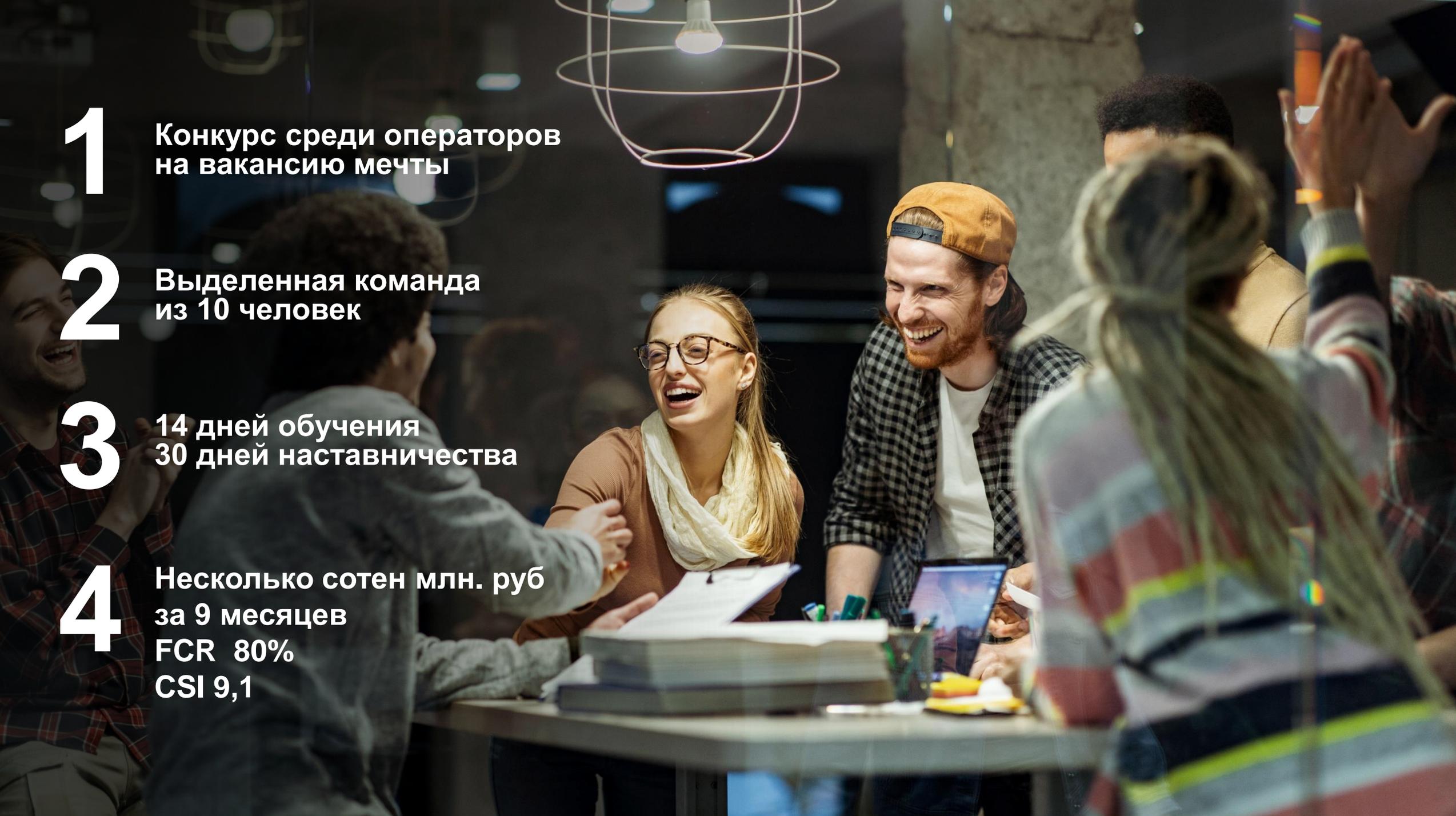
**Выделенная команда
из 10 человек**

3

**14 дней обучения
30 дней наставничества**

4

**Несколько сотен млн. руб
за 9 месяцев
FCR 80%
CSI 9,1**



РОСГОССТРАХ

0530 звонок бесплатный
Билайн, МегаФон, МТС, Tele2

RGS.RU