Dashboard менеджера по продажам

Рабочий стол(dashboard) менеджера по продажам состоит из трех информационных блоков:

1. Этапы скрипта (находится в левой части экрана)
2. Содержание текущего этапа (находится в средней части экрана)
3. Список наиболее частых возражений (находится в правой части экрана)

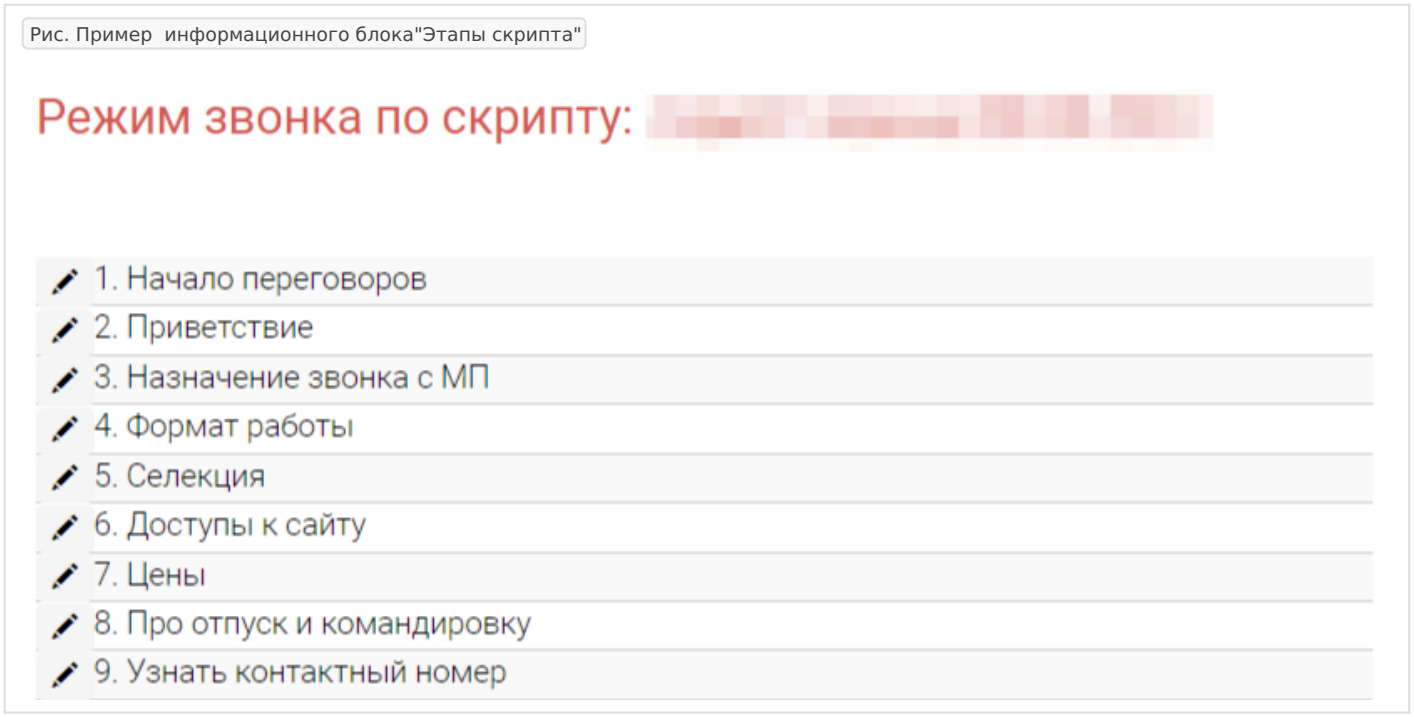
Рассмотрим каждый информационный блок в отдельности.

Этапы скрипта

В списке этапов скрипта мы видим последовательность тезисов из которых состоит скрипт. Каждый этап имеет свой заголовок, который позволяет быстро ориентироваться в плане разговора. Администратор скрипта может менять заголовки этапов, нажимая на кнопку “редактировать (картинка “карандаш”)”.

Список этапов - это модель идеального разговора идеального менеджера по продажам с идеальным клиентом Грубо говоря этапы скрипта - это план разговора. Менеджеру по продажам вовсе не обязательно идти последовательно по списку от одного этапа к другому, т.к. разговор может ветвиться, петлять и логика разговора может быть нелинейной. План разговора позволяет перемещаться по скрипту и поддерживать с клиентом диалог с любой точки. Например трубку внезапно взял не секретарь, а ЛПР, тогда имеет смысл сразу перескочить несколько этапов разговора с секретарем.

Рис. Пример информационного блока"Этапы скрипта"

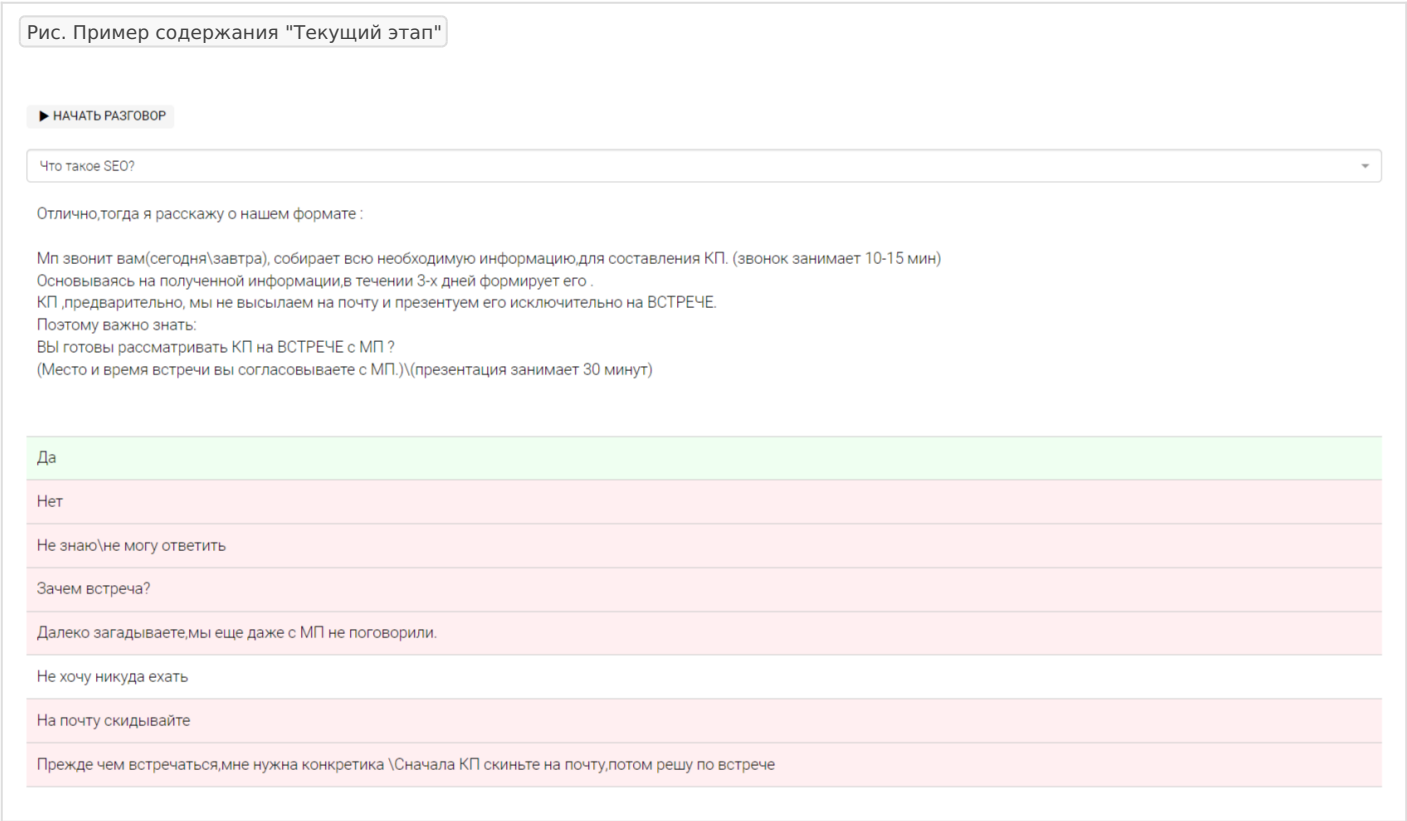


Содержание текущего этапа

Каждый этап имеет свой заголовок и тело(или содержание). Кликая на заголовок, в центральной части экрана менедежер по продажам видит текст, который нужно озвучить клиенту и варианты ответа клиента. В зависимости от того как отреагировал клиент, менеджер по продажа выбирает из списка вариантов наиболее подходящий и переходит на следующий этап. На новом этапе скрипта менеджеру также предлагается текст и новые варианты отклика и т.д. до логического финала.

Бывают такие ситуации, когда клиент ведет себя нестандартно и пытается увести разговор в другое русло. Для этого у менеджера по продажам под рукой есть инструментарий, который называется “Список возражений” или “Отклонения от скрипта”

Рис. Пример содержания "Текущий этап"



Список наиболее частых возражений (или отклонения от скрипта)

В разговоре очень часто клиент может использовать возражения по поводу цены, качества, сроков и других параметров в любой момент. Молчание в трубку - это тоже своего рода возражение. На практике возражения чаще всего возникают спонтанно. Чтобы не вставлять в каждый речевой блок список возражений и не плодить множество веток разговора, набор типовых ответов на возражения был вынесен вправо. После клика на возражение, менеджер по продажам может прочитать ответ на возражение и вернуться в текущую ветку разговора, нажав кнопку “назад”.

Рис. Пример "Отклонения от скрипта"



Кнопки

Назад

Нажав на кнопку назад, менеджер по продажам возвращается на предыдущую этап разговора.

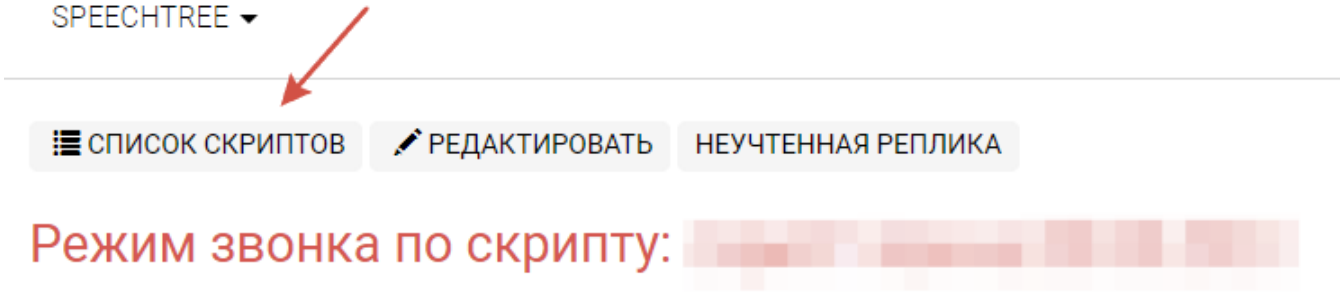
Рис. Кнопка "Назад"



Список скриптов

Нажав на эту кнопку, пользователь возвращается к списку доступных скриптов.

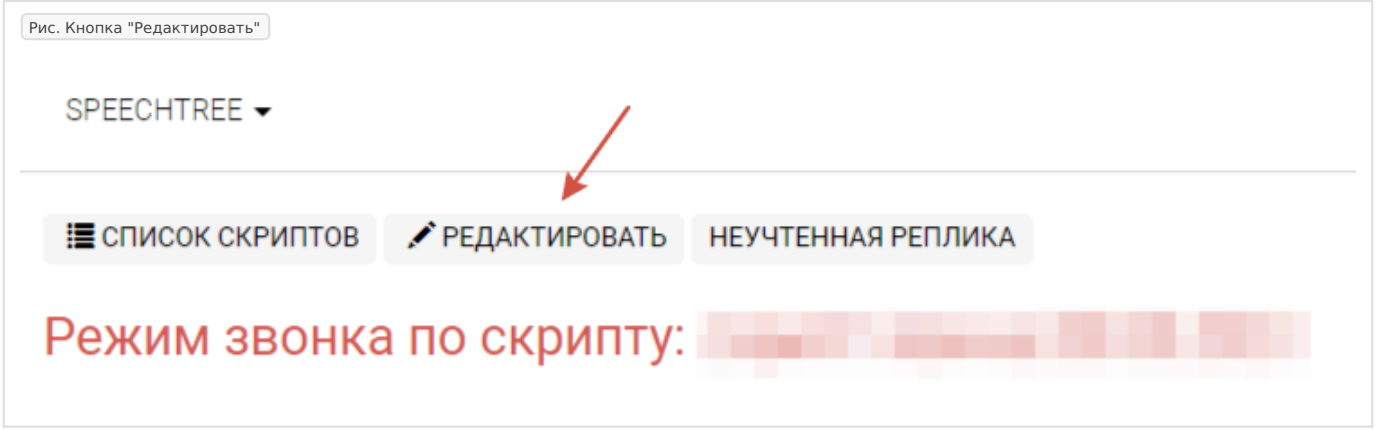
Рис. Кнопка "Список скриптов"



Редактировать

Кнопка видно в режиме Администратора. Позволяет редактировать текущий скрипт.

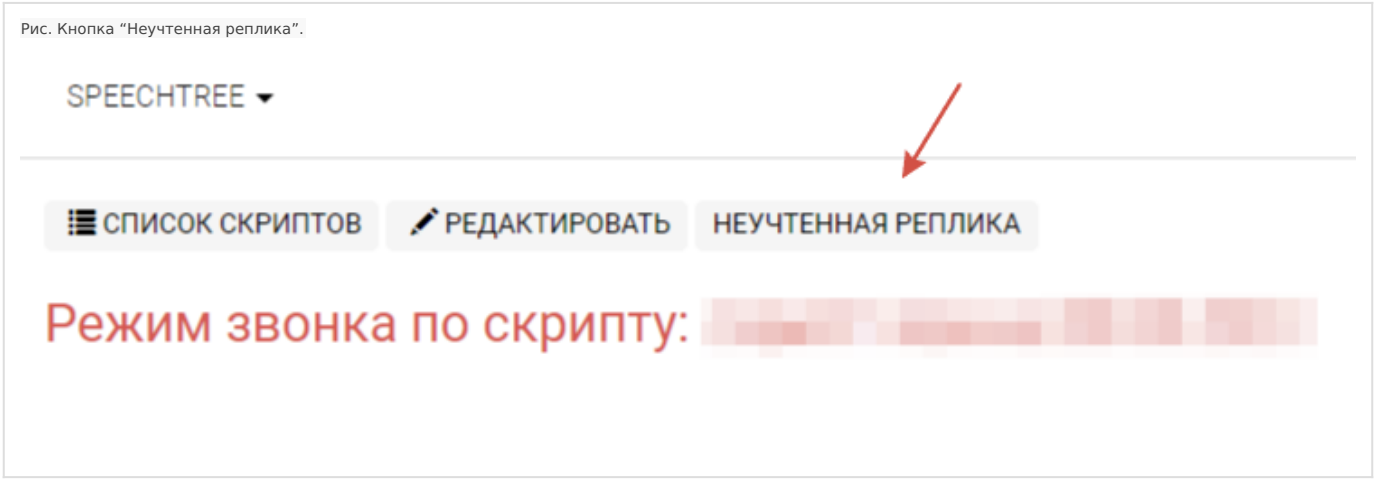
Рис. Кнопка "Редактировать"



Неучтенная реплика

Нажав на эту кнопку, менеджер по продажам может добавить реплику клиента, которая не была учтена в текущем скрипте. После того как менеджер добавит реплику, администратор может встроить новую реплику в скрипт.

Рис. Кнопка “Неучтенная реплика”.



Начать разговор

Нажав на кнопку “Начать разговор” начинается запись статистики скрипта. Менеджер переходя с этапа на этап, выбирая подходящие ветки скрипта, оставляет за собой следы, которые потом можно будет анализировать при помощи тепловой карты скрипта в разделе “Аналитика”.

Рис. Кнопка "Начать разговор"



Мы ознакомились с рабочим столом(Dashboard) менеджера по продажам. Теперь можно перейти к знакомству с функционалом при помощи которого можно создавать и редактировать скрипты.

Версия #11
Admin создал 10 октября 2023 05:46:34
Admin обновил 10 октября 2023 08:39:06