

Продажи через сайт ВОЗМОЖНЫ

Украина 2014 год

О чём будем говорить

РЕАЛЬНОСТЬ



АБСТРАКЦИЯ



Субъективное восприятие

Предоставление информации для принятия решения что реально, а что абстрактно

- Психологические аспекты посетителя
- Мотивация Менеджера по продажам
- Инструменты Marva для активных продаж
 - ↳ ■ Техническая поддержка
- Отраслевые решения
 - ↳ ■ АГП ⇒ Туризм ⇒ Правило 3-х минут
 - ↳ ■ Интернет магазин ⇒ Приватность
 - ↳ ■ Банки
- Анализ эффективности работы менеджеров и системы

Психологические аспекты

Визуалы — 45%;

Аудиалы - 5%;

Кинестетики - 45%;

Дигиталы –5%.

В Украине преобладает *визуально-кинестетическая* культура восприятия новой информации.

Общаясь в чате вы получаете уникальную возможность вести диалог в нужном для вас ключе. Украинцы воспринимают информацию гораздо лучше, когда ЧИТАЮТ. Пользуйтесь этим!

Мотивация менеджера по продажам

Поисковые запросы

Баннер

PR статья

е Marva Агент?
- это программа, которая запускается с компьютера и позволяет принимать посетителей вашего сайта.
Когда оператор занимается обработкой запросов, Marva Агент может рассылать посетителям, предлагая им помощь.
**Партнерская программа Marva
Ваш новый бизнес**

Чтобы узнать, чем Marva будет вам полезна, выберите направление:

- 1 Call-центр
- 2 Автосалон
- 3 Агентство недвижимости
- 4 Банк
- 5 Гос...
- 6 ...
- 7 ...
- 8 ...
- 9 ...
- 10 ...
- 11 ...
- 12 ...
- 13 ...
- 14 ...
- 15 ...
- 16 ...
- 17 ...
- 18 ...
- 19 ...
- 20 ...

Рекламная компания

0,01%-1%
Обращений от посетителя

1%-7%
Обращений от посетителя

Инструменты Marva для активных продаж



Техническая поддержка

*Доступная
поддержка*



24 часа в сутки



Отраслевые решения

Рекламные
агентства

Рекрутинговые
компании

Автосалоны

Хостинг
провайдеры

Гостиницы

Туристические
агентства

Финансовые
компании

Транспортные
компании

Агентства
недвижимости

Страховые
компании

Банки

Образовательные
центры

Медицинские
центры

Call-центры

Интернет-магазины



Правило трёх минут

- Не нужно продавать в чате
- Не нужно предоставлять расширенную консультацию в чате
- Не нужно подбирать тур в чате

В ЧАТЕ НУЖНО ТОЛЬКО ПРОВЕСТИ ПЕРВОНАЧАЛЬНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ И ПРИГЛАСИТЬ КЛИЕНТА В ВАШ ОФИС

На это нужно три минуты. За это время вы можете:

- Показать вашу компетентность
- Заинтересовать наличием оптимальных для клиента туров
- Дать понять, что тур его мечты может быть продан другому туристу прямо сейчас, поэтому он должен взять деньги, паспорт и прийти в ваш офис.

Если вы тратите на ответ больше трех минут – вы теряете время.

Как его разумно использовать?

Как это сделать?

- Не тратить время зря. Для этого максимально использовать шаблоны ответов.

Варианты шаблонов:

- **Приветствие:** Спасибо за обращение! Куда хотите поехать?
- **Поиск ответа:** *Минуту, пожалуйста*
- *Оставайтесь, пожалуйста, мне потребуется немного времени, чтобы уточнить ответ на ваш вопрос.*

- **На запрос о подборе тура:** У нас в продаже есть туры в Турцию от 450 до 600 долларов на человека. Однако продажа идет ежеминутно, и ассортимент меняется постоянно. Если вы хотите купить путевку, вам лучше приехать в наше агентство с деньгами и паспортом, чтобы успеть купить тур, на который вы рассчитываете.

Шаблоны ответов

- Заготавливаются заранее. Вы можете взять заготовки из документа «Сценарии», и придумать заготовки самостоятельно.
- Вы вносите их в форму «Шаблона», даете им короткое название (привет, ответ, поиск), и одним «кликом» выбираете их из шаблона и «впечатываете» в форму. Минимум времени.
- Шаблоны для сценария пополняются постоянно. Любой ваш удачный ответ вы можете превратить в шаблон, и пользоваться им автоматически.
- В конце концов у вас будет своя «золотая коллекция» заготовленных ответов. На онлайн чат вы будете тратить минимум времени, и получать максимум горячих контактов.

Включать пульт оператора

- Сайт ежедневно посещают туристы. Как вы думаете, сколько из них – ваши?
- Для того, чтобы получить клиентов, вы платите за рекламу, тратите силы, деньги и время на то, чтобы пробудить интерес клиента и завлечь его к себе. Клиент в чате уже изначально заинтересован в покупке.
- Входящий контакт – мечта любого продавца. Даже если вы не продадите сейчас, вы можете взять контакт и работать с ним.
- Вы можете продемонстрировать все свои лучшие качества: внимание, компетентность, продвинутость. Не все из 7000 агентств используют такое оружие

ВКЛЮЧАЙТЕСЬ!

Держать слово

- Онлайн чат Marva дает длительный контакт.
- Возможно, даже во время визита клиента вам придется поработать с ним. Или перезвонить клиенту через месяц. Или отказать ему в продаже, потому что таких туров нет.
- В любом случае – честность лучшая характеристика. Потому, что она вызывает доверие. А доверие – прямой путь к продаже и долгосрочным отношениям.

**БУДЬТЕ ЧЕСТНЫМИ! ДЕРЖИТЕ СЛОВО!
СТРОЙТЕ ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ,
А НЕ ТОЛЬКО СИЮМИНУТНЫЕ ПРОДАЖИ!**



Приватность и доверие



ЛИНИЯ ДОМИНО
Салон кожи и меха


В Салоне кожи и меха Линия Домино в Киеве можно Купить Шубы, Дубленки, Кожаные куртки, Меховые жилеты, Сумки из меха. Всегда самая модная коллекция и большой выбор. Отличная цена.

ЛИНИЯ ДОМИНО
Салон кожи и меха


kozaimex.kiev.ua

Киев Пл. Л.Толстого Метроград Линия Домино 247-55-32
Работаем с 10-00до20-30 ежедневно

- Главная
- Фотогалерея
- Прайс-лист
- Распродажи
- Видео
- Контакты

 КОНСУЛЬТАНТ
 НА МЕСТЕ
ВЫЗВАТЬ СЕЙЧАС!

Видео



Анализ эффективности работы менеджера

Количество диалогов



Количество времени в диалоге



Количество продаж



- Статистика
 - по диалогам
 - по операторам
 - по отделам
 - по аккаунтам

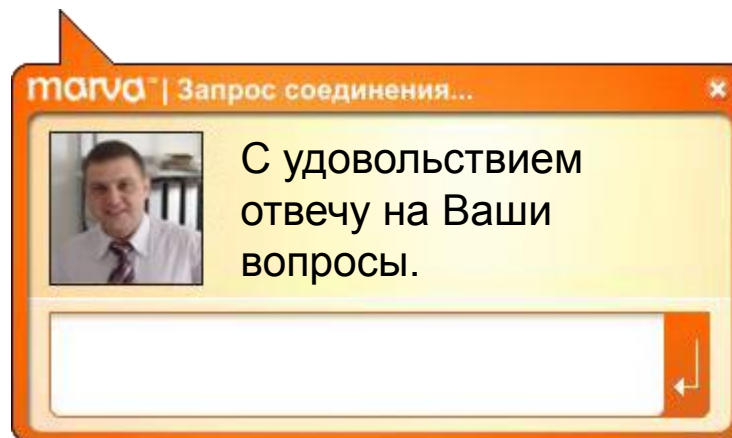
■ Время в пульте

■ Тема общения

■ Оценка работы операторов

Аналитика покажет реальную картину эффективности работы менеджера и системы Marva в целом, а также сильные и слабые стороны бизнес процессов

Благодарю за внимание!



Служба поддержки:

(097)-1919894, (099)-30-27-866

Центр продаж в Украине:

Киев Марва - Украина г. Киев, ул. Фрунзе, 160

Тел.: (097)-1919894

E-mail: [marva.ua\[at\]gmail.com](mailto:marva.ua[at]gmail.com)

Центр клиентской поддержки в Украине:

+38-098-32-16-025, +38-099-30-27-866

[operator.marva \[at\] gmail.com](mailto:operator.marva[at]gmail.com); [support \[at\] marva.com.ua](mailto:support[at]marva.com.ua)

Skype: Alex88641, UserSergio

ICQ:365662727

«Прогрессивно, Актуально, Эффективно»