

# 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!**

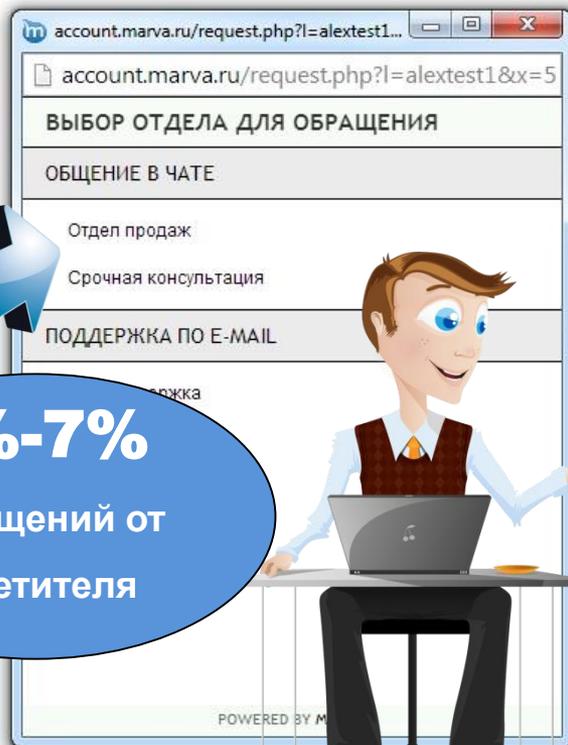
# Мотивация менеджера по продажам

## Поисковые запросы

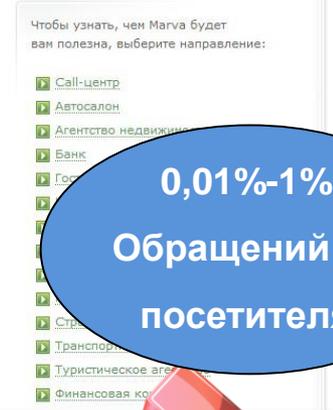
Баннер



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**

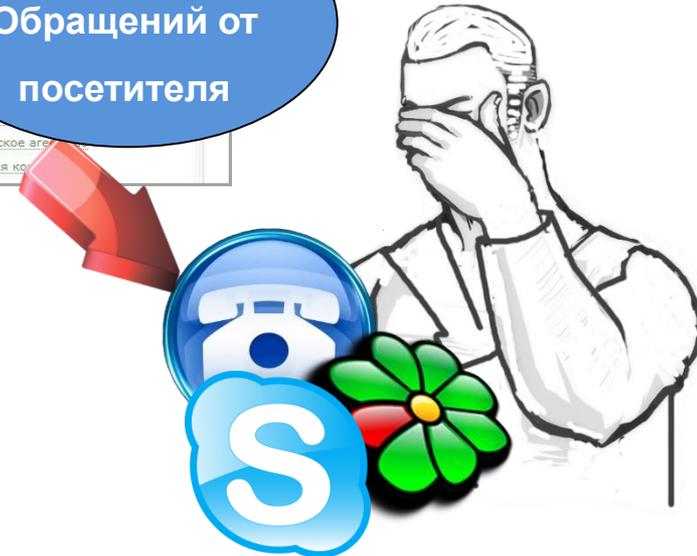


Рекламная компания

**1%-7%**

Обращений от посетителя

**0,01%-1%**  
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!**

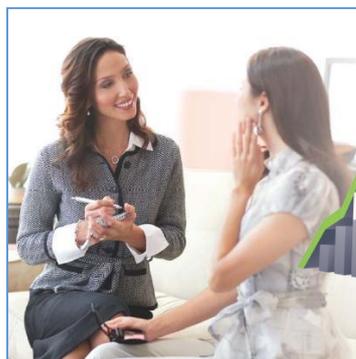
## Держать слово

- 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



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.

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

КОНСУЛЬТАНТ  
 НА МЕСТЕ  
вызвать СЕЙЧАС!

Видео

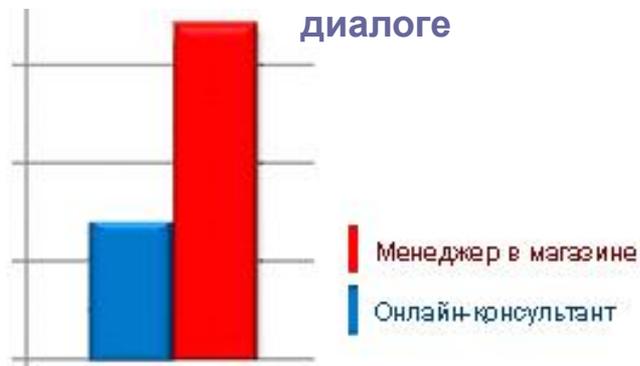
Киев Пл. Л.Толстого Метроград Линия Домино 247-55-32  
Работаем с 10-00до20-30 ежедневно

# Анализ эффективности работы менеджера

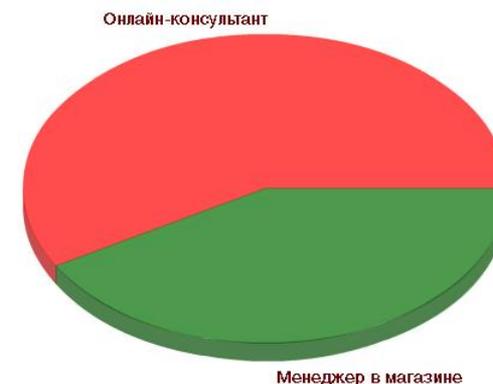
Количество диалогов



Количество времени в диалоге



Количество продаж



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

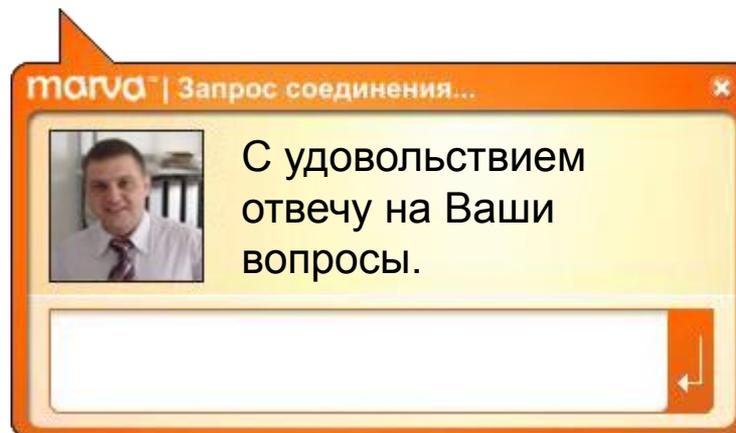
■ Время в пульте

■ 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»*