



Η Kosmocar ενδυναμώνει τις σχέσεις με τους πελάτες της



Η Kosmocar A.E., Επίσημος Εισαγωγέας στην Ελλάδα των αυτοκινήτων Volkswagen, Audi και Bentley, των μηχανών Ducati, Επίσημος

Επισκευαστής Lamborghini και Εκπρόσωπος της Bugatti στην Ελλάδα και την Κύπρο, εδώ και 43 χρόνια έχει επιτυχημένη πορεία στην ελληνική αγορά αυτοκινήτου δημιουργώντας ένα αίσθημα ασφάλειας και σιγουριάς στους πελάτες - κατόχους των δημοφιλών αυτοκινήτων που εκπροσωπεί.

Με βάση τη φιλοσοφία της στις άριστες φιλικές σχέσεις, την σωστή και ειλικρινή αντιμετώπιση του πελάτη συνδυασμένη με τα υψηλότερα standards παροχής υπηρεσιών, έχει επιλέξει την Infoassist προκειμένου να υλοποιήσει τη στρατηγική ενδυνάμωσης των σχέσεών της με τους πελάτες της και την αποτελεσματικότερη προώθηση των υπηρεσιών service που προσφέρει.

Η Infoassist παρέχει στην εταιρεία Υπηρεσίες Διενέργειας Εξερχομένων Κλήσεων με στόχο την επιβεβαίωση και την ανανέωση των στοιχείων επικοινωνίας των πελατών, την ενημέρωση για τις ισχύουσες προσφορές και εκπτώσεις, την καταγραφή ενδιαφέροντος για αποστολή περαιτέρω πληροφοριών μέσω έντυπου υλικού ή mail και τη διερεύνηση των λόγων για τους οποίους οι πελάτες της Kosmocar δεν έχουν επισκεφτεί τον τελευταίο καιρό τα εξουσιοδοτημένα VW & Audi σημεία service.

Η Infoassist παραδίδει στην Kosmocar έκθεση αποτελεσμάτων επαφών που αφορούν στον αριθμό κλήσεων που διενεργείται καθημερινά. Με την ολοκλήρωση του έργου η Kosmocar θα έχει πλέον μια ανανεωμένη βάση δεδομένων των πελατών της η οποία θα τη βοηθήσει να χαράξει τη μελλοντική στρατηγική της σε ό,τι αφορά στην παροχή υπηρεσιών service.

«Φυσικά» 365 ημέρες το χρόνο!

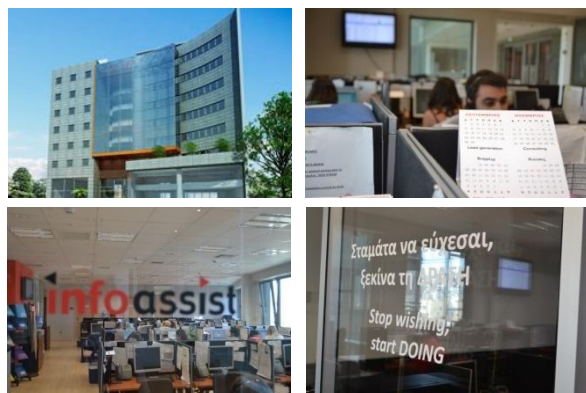
Το inatural (www.inatural.gr), 100% ελληνική επιχείρηση, είναι ο νέος επαναστατικός τρόπος πραγματοποίησης αγορών παραφαρμακευτικών προϊόντων καθημερινής χρήσης, ειδών Ιατρικής Φροντίδας & Υγιεινής, Φαρμακευτικών Καλλυντικών, Συμπληρωμάτων Διατροφής, Ορθοπεδικών / Ανατομικών και πολλών ακόμη από την άνεση του σπιτιού σας. Ως ένα σύγχρονο κατάστημα υγείας, δεσμεύεται για την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων που προσφέρει στους καταναλωτές με μοναδικό στόχο τη μεγαλύτερη δική τους ικανοποίηση.



Η Infoassist έχει αναλάβει εδώ και λίγο καιρό την καταγραφή παραγγελιών και αιτημάτων των πελατών του inatural στο σύστημα παραγγελιοληψίας της εταιρείας. Παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου, Δευτέρα έως και Κυριακή, καθώς και τις αργίες, δηλαδή 365 ημέρες το χρόνο.

Τα κριτήρια απόδοσης των απασχολούμενων agents στο έργο καλύπτονται από Service Level Agreement ενώ το inatural λαμβάνει καθημερινή αναφορά σχετικά με τα SLAs, τις εισερχόμενες κλήσεις, τις απαντημένες κλήσεις και το abandoned rate.

Τα νέα μας γραφεία στη Λ. Αλεξάνδρας 128





Η χειρότερη ερώτηση που μπορεί να γίνει σε πελάτες



Αυτή τη μία ερώτηση έχουν πιθανά κάποια στιγμή απευθύνει οι περισσότεροι πωλητές σε πελάτες τους. Είναι η ερώτηση που μπορεί ταυτόχρονα να εμποδίσει

την πώληση και να καταστρέψει την πιστότητα του πελάτη.

Η ΕΡΩΤΗΣΗ ΕΙΝΑΙ:

«Τι σας κρατά ξύπνιο στη διάρκεια της νύχτας;»

ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΗΣΑΝ ΟΛΑ

Για χρόνια οι πωλητές ακολουθούν την οδηγία ότι ο συντομότερος δρόμος για την επιτυχία στα πωλήσεις είναι η βαθειά κατανόηση των αναγκών των πελατών.

Αν ένας πωλητής μπορεί να καταλάβει τι κρατά ξάγρυπνο τον πελάτη του, μπορεί να χτίσει σφικτούς δεσμούς μεταξύ των προβλημάτων του πελάτη και των προϊόντων / υπηρεσιών που πωλεί. Αυτή η προσέγγιση οδηγεί σε δύο κύρια προβλήματα:

1. Είναι δύσκολο για τους πωλητές να έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν άμεση λύση στην απάντηση αυτής της ερώτησης.
2. Η ερώτηση προϋποθέτει ότι ο πελάτης γνωρίζει πραγματικά τι είναι αυτό που του συμβαίνει.

Και αν ο πελάτης δεν γνωρίζει τι χρειάζεται; Αν η πρωταρχική ανάγκη του είναι να μάθει τι ακριβώς χρειάζεται;

Οι πελάτες που είναι στο «σκοτάδι» όσον αφορά στις πραγματικές τους ανάγκες μπορεί να «κλειδώσουν» από μια ερώτηση που δεν μπορούν να απαντήσουν.

Σε πρόσφατη έρευνα του Corporate Executive Board's Sales Executive Council που διενεργήθηκε με τη βοήθεια 1.000 πελατών, στους οποίους ζητήθηκε να βαθμολογήσουν αυτό που έχει μεγαλύτερη αξία στη συνεργασία τους με τους πωλητές, λιγότερο από 3% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι αυτό είναι «η σχέση» που δημιουργούν οι λεγόμενοι «relationship builders» πωλητές. Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό σημείωσε τα «ποιοτικά χαρακτηριστικά του challenger πωλητή» που βρίσκονταν στη λίστα της έρευνας.

Οι challenger πωλητές μιλούν στους πελάτες γι' αυτό που θα έπρεπε να τους κρατά ξάγρυπνους τα βράδια.

Έχουν βαθειά κατανόηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας του πελάτη και χρησιμοποιούν αυτή τη γνώση για να προκαλέσουν τη σκέψη του πελάτη και να του «διδάξουν» κάτι νέο για τον τρόπο που λειτουργούν οι επιχειρήσεις. Δεν φοβούνται να μοιραστούν την άποψή τους, ακόμη κι αν είναι διαφορετική ή δυνητικά αντιφατική. Ανοίγουν το δρόμο με απλό τρόπο. Υπερέχουν στη διδασκαλία, στην σχηματοποίηση των υπηρεσιών/προϊόντων σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη και στον έλεγχο της κατάστασης. Επικεντρώνονται στην άσκηση πίεσης που θα βγάλει τους πελάτες από τη «βολική» στάση.

Αυτά μπορεί να τα κάνει οποιοσδήποτε πωλητής αν έχει τις κατάλληλες πληροφορίες, όπως:

- τις τάσεις της συγκεκριμένης βιομηχανίας,
- τα πρόσφατα και παροντικά γεγονότα
- τις συγχωνεύσεις της βιομηχανίας
- τον αγώνα του ανταγωνισμού
- τις διακυμάνσεις το μεριδίου αγοράς του ανταγωνισμού.

ΤΙ ΘΕΛΟΥΝ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Οι έρευνες των πελατών σταθερά εμφανίζουν ότι τοποθετούν σε υψηλό επίπεδο αξίας τους πωλητές που τους κάνουν να σκέφτονται, που φέρνουν νέες ιδέες και βρίσκουν δημιουργικές και πρωτοποριακούς τρόπους για να βοηθήσουν τη δραστηριότητά τους. Οι πελάτες τώρα επιζητούν περισσότερο βάθος και εμπειρία. Περιμένουν από τους πωλητές να τους μάθουν εκείνα που δεν γνωρίζουν. Αυτός είναι ο πυρήνας των ικανοτήτων του challenger πωλητή. Είναι οι ικανότητες πώλησης του μέλλοντος.

Το παρόν κείμενο αποτελεί περίληψη του άρθρου «The worst question you can ask customers» το οποίο μπορείτε να διαβάσετε ολόκληρο στην ιστοσελίδα: <http://www.customerexperienceinsight.com/the-worst-question-you-can-ask-customers/>

Contact Center Inbound Services

Technical Help Desk - Διαχείριση Παραπόνων - Πληροφόρηση
εμπορικού περιεχομένου - Γραμματειακή Υποστήριξη - Data Entry -
Υποστήριξη Πωλήσεων - Ordering

Contact Center Outbound Services

Profiling - Leads Generation - Telemarketing, Telesales - Διαχείριση
Πώλησης - Customer Surveys - Διαχείριση Βάσεων Δεδομένων -
Event Logistics