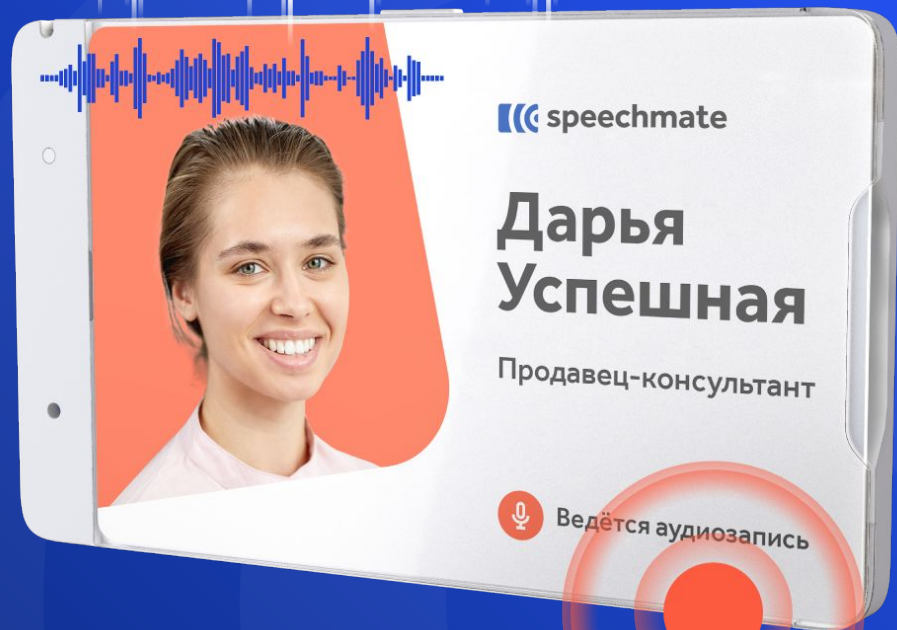




Аудиобейдж и речевая аналитика

Инструмент стабильного
роста ваших продаж



Процессы продаж последней мили по факту отсутствуют



Сотрудники не выполняют скрипт
Новички долго и бессистемно обучаются

Алгоритмы продаж не тестируются

Долго, дорого и сложно собирать информацию
от тайных покупателей и аналитиков

Несвоевременный сбор новых потребностей
клиентов

РОП и тренеры тратят до 60% своего времени на
выезды на точки и индивидуальную оценку
работы сотрудников

NPS - Клиенты не возвращаются и не приводят
новых

Экосистема



Аудиобейдж с двумя микрофонами

Док-станция, позволяющая заряжать до 4-х бейджей одновременно, обрабатывает и отправляет данные с бейджей.

Запись диалога с помощью аудиобейджа **Speechmate**

Обработка аудио в хабе

Транскрибация в текст в сервисе речевой аналитики

Речевая аналитика

Формирование отчетов в лучших сервисах речевой аналитики на выбор. Каждый имеет свои уникальные возможности, поэтому вы точно найдете подходящий вариант под ваши задачи

Speech Analytics



TINKOFF



TouchPoint

Сервис речевой аналитики формирует отчеты по параметрам

Руководитель строит план обучения сотрудников на основе полученных отчетов



Speechmate — инструмент роста продаж

Рост выручки до

▲ 34%

Увеличивайте средний чек и конверсию благодаря инсайтам, полученным от клиентов и A/B тестам скриптов, с помощью аналитики Speechmate.

Экономия
времени до

▼ 60%

Экономьте время на выездах к продавцам и обработке информации от тайных покупателей, получив простой и быстрый доступ к данным.

Рост личных
результатов до

▲ 54%

Более эффективная программа обучения сотрудников: показывайте лучшие практики, контролируйте выполнение скриптов и анализируйте точки роста.

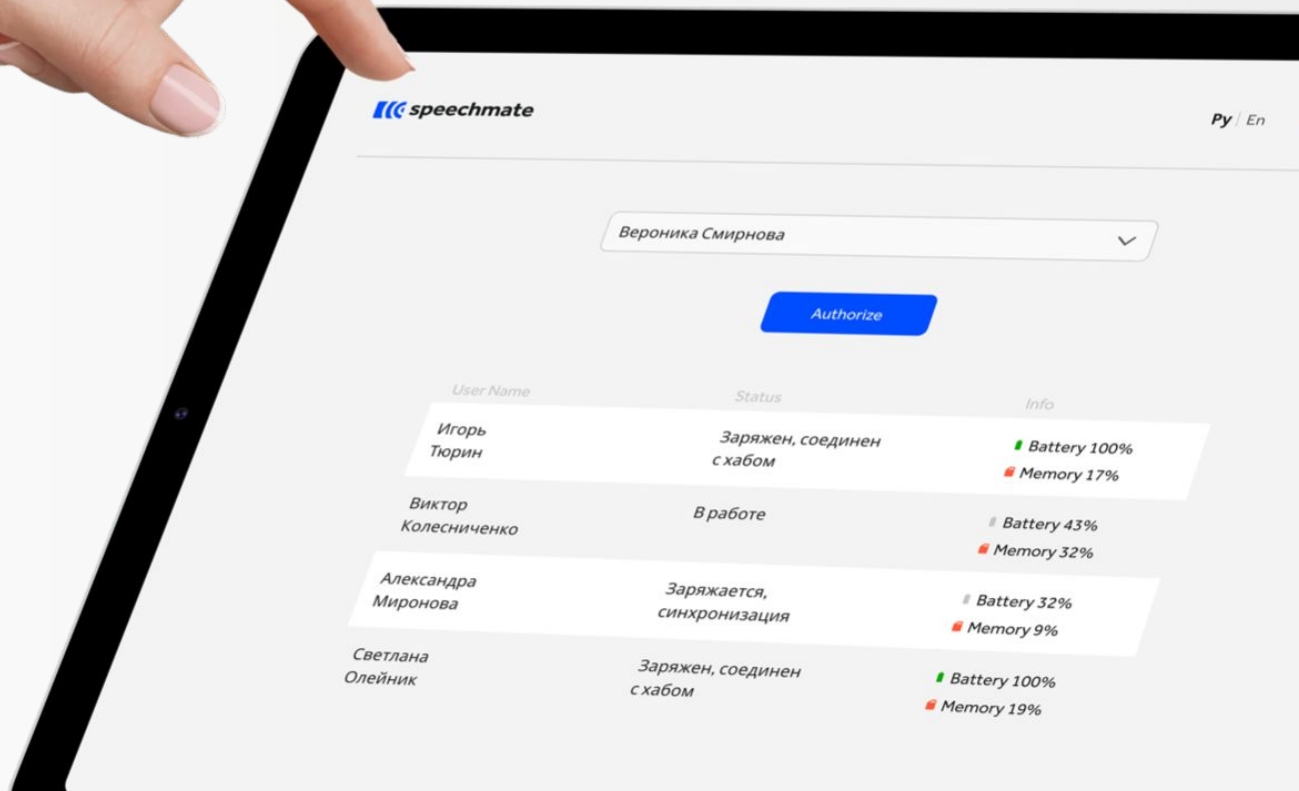
Легкий старт

В начале смены работник авторизуется в системе.

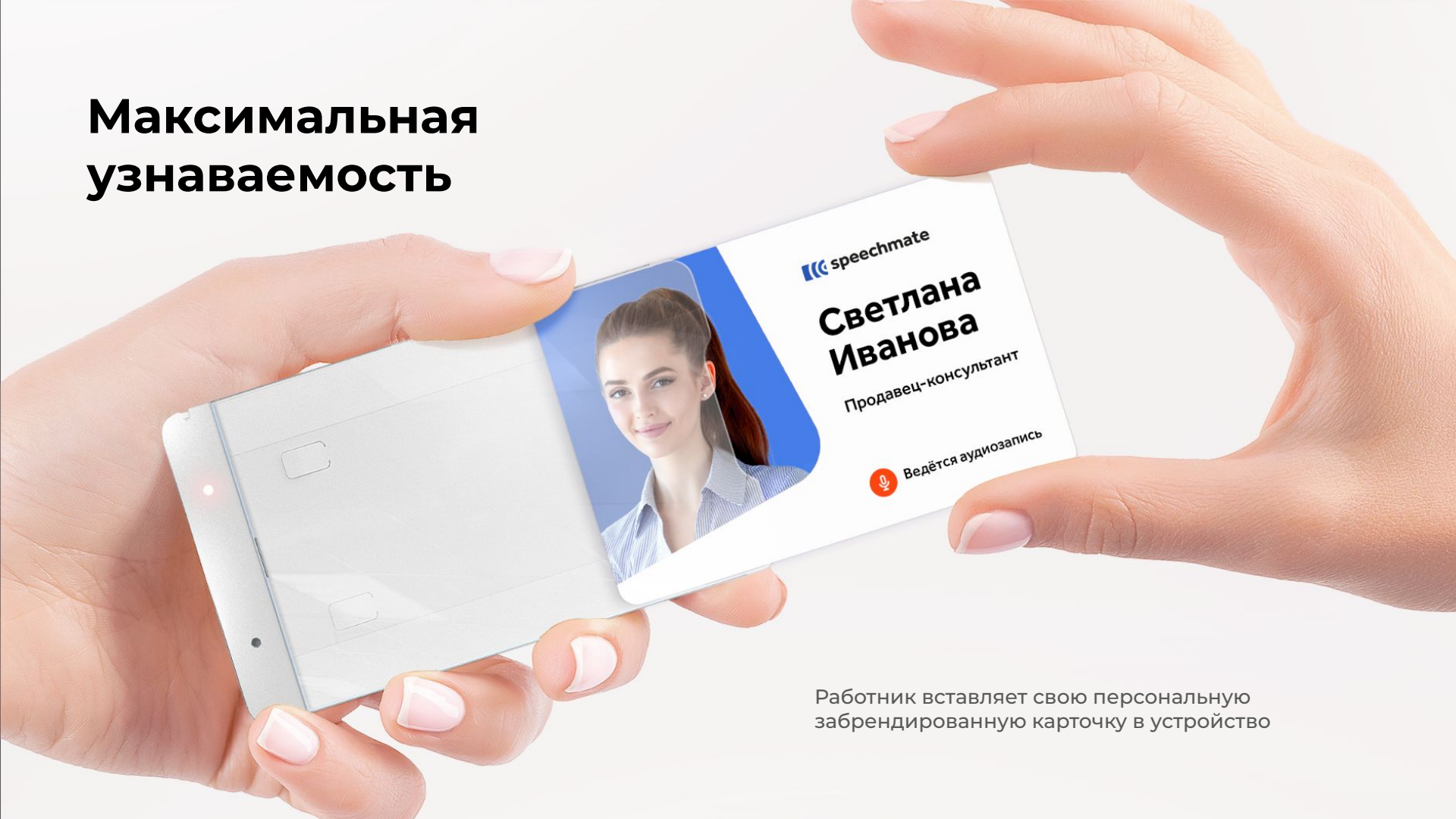
Индикация подскажет сотруднику, какой бейдж нужно взять

Цепляем устройство на одежду с помощью магнита

Есть возможность передачи бейджа для пересменки



Максимальная узнаваемость



Работник вставляет свою персональную
забрендированную карточку в устройство

Пока сотрудник работает...

Высокое качество записи обеспечивают два микрофона: один направлен на носителя, другой на собеседника.

Запись включается нажатием кнопки на верхней части бейджа или в момент авторизации.

Индикатор на лицевой стороне сообщает о записи диалога.

Батарея позволяет использовать бейдж **до 24 часов.**

Отслеживается факт использования бейджа в режиме реального времени.

Все записи шифруются.



После рабочего дня



Бейдж подключается к док-станции. Хаб обрабатывает записи и передает их на сервер.



Бейдж полностью заряжается за пару часов.



Док-станция поддерживает до 4 бейджей.



Док-станция оснащена Wi-Fi модулем и Ethernet разъемом.



Аналитика и принятие решений

Соблюдение скриптов

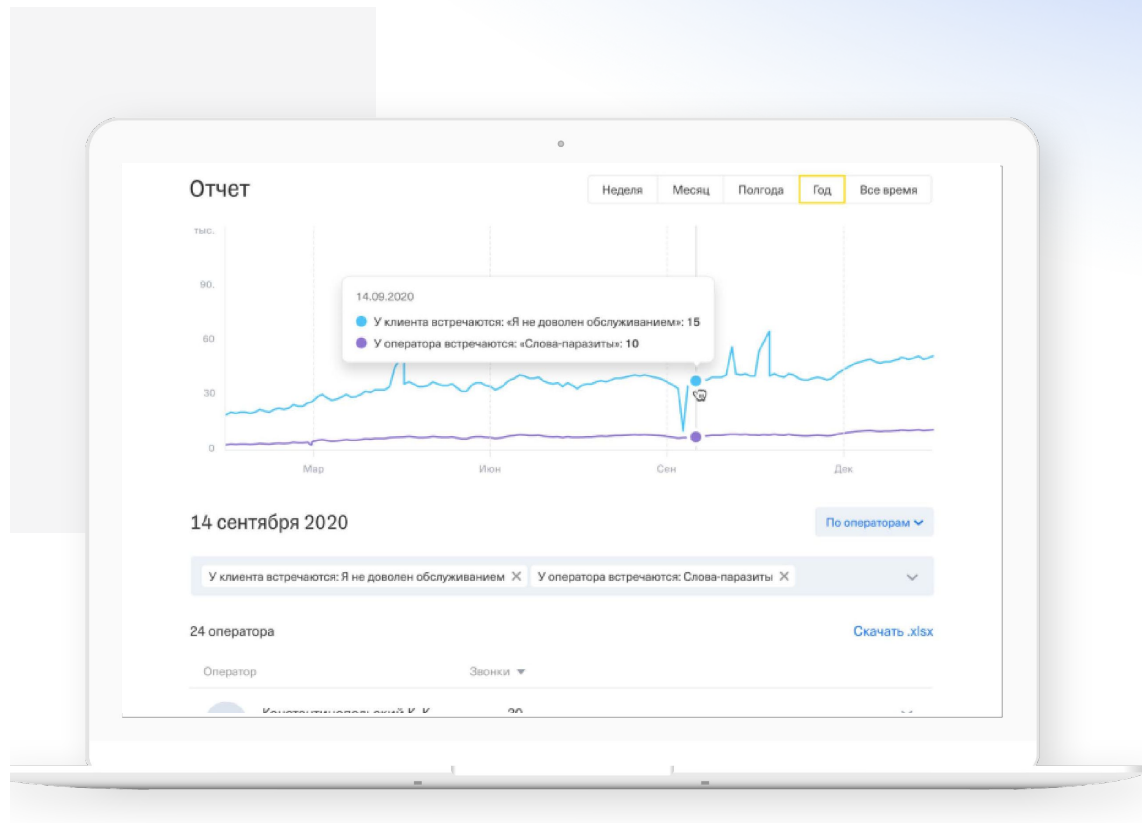
Апсейлы и кросс сейлы

Качество речи

Конфликты

Интонации

И многое другое



Пример 1

магазин по продаже бытовой техники

1-3 неделя.

Менеджеры по продажам привыкают к использованию устройств. Выявили что не все менеджеры выполняют скрипт.

4-5 неделя.

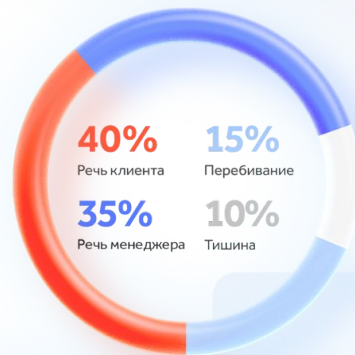
Обучение и развитие продаж по скриптам

6-8 неделя.

Работа над апсейлами и кроссейлами
Повысили показатели худшего сотрудника на 42,3%

9-12 неделя.

Повысили конверсию за счет А/В теста скрипта. Срок вывода новичков до целевых показателей сократился до 3 недель.



Допродажа: **2 позиции**

2 балла

Поиск потребности: **1 факт**

3 балла

Апсейл: **1 факт**

3 балла

Предложение: **2 факта**

4 балла

Приветствие

5 баллов

Менеджер перебил клиента

Количество обнаруженных фактов

Оценка

0	-	1	+	5
2	-	5	+	4
6	-	10	+	3
11	-	15	+	2
16	-	-	+	1

Поиск по ключевым словам

опоздал × позовите менеджера ×
ждать × хватит × возмутительн

Пример 2

Салон красоты

1-4 неделя.

Обучаем администраторов использовать бейдж. Боремся с саботажем. Выявляем негатив клиентов

5-6 неделя.

Систематизация негатива с клиентами. Выявлены расхождения в информации от администраторов и реальной картиной (грязь, опоздания и др.)

7-10 неделя.

Мониторинг жалоб, работа с салонами. Работа с речью. netSentimentScore

11-21 неделя.

Отслеживание динамики возврата клиентов. Рост возврата клиентов на вторую запись почти в 2 раза.



Обценная лексика

2 балла

Слова паразиты

3 балла

Перебивание

5 баллов

Пример 3

Продажа мебели

1-2 неделя.

Обучаем администраторов использовать бейдж.

3-4 неделя.

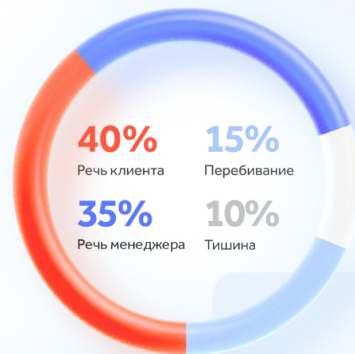
Выстроили сложную витвистую структуру контроля скрипта по принципу если-то.

5-7 неделя.

Развитие менеджеров по работе со скриптом. Увеличение % апсейлов и кросс сейлов. Нашли 2 отрицательных практики.

8-12 неделя.

Выявили несколько хороших практик продавцов и масштабировали на на всех, что дало прирост конверсии.



Допродажа: **2 позиции**

2 балла

Поиск потребности: **1 факт**

3 балла

Апсейл: **1 факт**

3 балла

Предложение: **2 факта**

4 балла

Приветствие

5 баллов

Менеджер перебил клиента

Количество обнаруженных фактов

Оценка

0	-	1	+	5
2	-	5	+	4
6	-	10	+	3
11	-	15	+	2
16	-	-	+	1

Поиск по ключевым словам

опоздал X

позовите менеджера X

ждать X

хватит X

возмутительн

Speechmate – универсальный инструмент



Создайте процесс работы с продавцами

Сбор данных о работе сотрудника - анализ - принятие решения и формирование плана развития линейного менеджера

Стройте индивидуальные планы развития сотрудников

Анализируйте лучшие звонки и диалоги. Совершенствуйте скрипты и алгоритмы продаж. Проводите А/В тесты. Обучайте ваших сотрудников.

Оптимизируйте работу РОПа, тренеров и отдела контроля качества

Меньше времени на поездки, больше времени на работу. Никаких разрозненных данных от тайников. Только системные данные с мест



Спасибо за внимание!

speechmate.ru 8 (812) 679 2004 hello@speechmate.ru

ООО "Девайсы Пятого Поколения"