

# Комплекс регистрации и оценки качества работы специалистов в торговых залах

## Назначение и области применения

Комплекс предназначен для регистрации (записи) взаимодействия торговых представителей с клиентами, централизованного хранения фонограмм и проведения оценок качества взаимодействия «продавец-покупатель».

Внедрение комплекса позволяет создать централизованную систему оценки качества работы специалистов торговых залов, накопить обучающий материал и существенно повысить дисциплину специалистов при общении с клиентами.

Использование комплекса положительно влияет на объемы продаж и позволяет сократить время обучения новых специалистов.



## Решаемые задачи

- Контроль качества взаимодействия «продавец-покупатель»
- Повышение дисциплины торговых представителей при общении с клиентами
- Создание централизованной «базы знаний» по продажам, используемой для обучения новых торговых представителей
- Накопление исходного материала для построения эффективной системы мотивации торговых представителей

## Основные характеристики системы

- Возможность как автоматизированного, так и ручного анализа фонограмм
- Гибкая система разграничения прав доступа
- Широкие возможности масштабирования
- Регистрация сопроводительной информации о фонограмме
- Защита аудиоинформации от модификаций
- Поиск, фильтрация, сортировка, воспроизведение аудиозаписей
- Высококачественная запись
- Высокая надежность системы

## Эффекты внедрения комплекса

- Положительное влияние на объем продаж
- Получение достоверной информации о качестве обслуживания клиентов
- Улучшение трудовой дисциплины
- Рост удовлетворенности клиентов
- Улучшение имиджа компании

## Как это работает?



Разговор торгового представителя с клиентом записывается с помощью миниатюрного диктофона.



По окончании смены торгового представителя фонограммы переносятся в централизованное хранилище, где силами специалистов по качеству выполняется качественная оценка полученных фонограмм.



Менеджеры компании на основе проанализированных записей корректируют общение торгового представителя с клиентами.

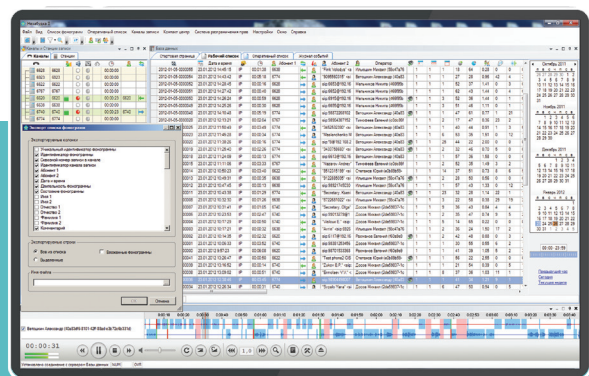


Увеличивается эффективность работы торгового представителя, повышается удовлетворенность клиентов, растут объемы продаж.

## Состав решения

Запись обеспечивается компактными диктофонами «Гном-Нано», размер которых составляет всего 50\*36\*7,8 мм. Профессиональный диктофон обеспечивает отличное качество записи.

Записанные диалоги экспортируются в систему «Незабудна II», где администратор с помощью высокоэффективного инструмента Smartlogger II анализирует записи.



### Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4  
Тел.: +7 812 325 8848  
Факс: +7 812 327 9297  
stc-spb@speechpro.com

### Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 5,  
Тел.: +7 495 669 7440  
Факс: +7 495 669 7444  
stc-msk@speechpro.com

### Партнеры в Беларуси

20037, Минск, пер. Уральский, 15, оф. 403  
Т: +375 17 226 9312  
Ф: +375 17 266 9312  
info@speetech.by