



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

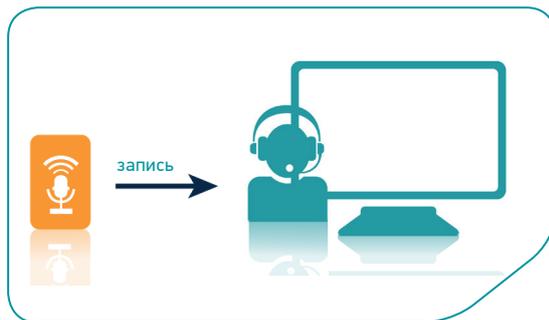
Эффекты внедрения комплекса

- 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.

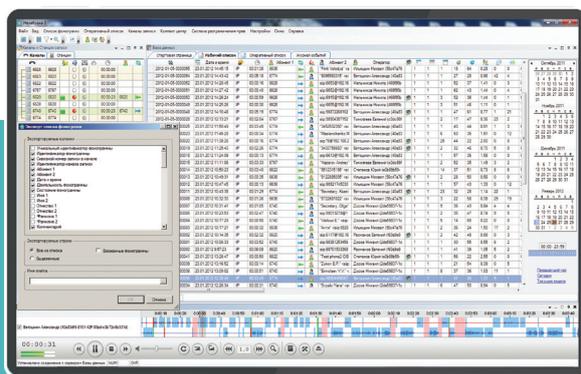


Увеличивается эффективность работы торгового представителя, повышается удовлетворенность клиентов, растут объемы продаж.

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

194044, Выборгская наб., 45, лит. Е
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com



ЦРТ

ГРУППА КОМПАНИЙ