

Outsourcing zákaznické linky nám zvýšil obsluhu klientů na 95 % a přinesl měsíčně 110 nových obchodních příležitostí.



Problém a zadání:

Servis a prodejna motorek v Hradci Králové, s několika pobočkami, čelil problému s komunikací. Obchodníci, kteří zvedali telefon, často nemohli všechny hovory odbavit. To vedlo ke ztrátě potenciálních zákazníků a stresu stávajících klientů, kteří chtěli zjistit stav servisu své motorky.

Hlavním cílem bylo zvýšit procento přijatých hovorů a zlepšit dostupnost pro klienty, aby neztráceli zakázky a měli jistotu ohledně stavu servisu svých motorek.



Řešení:

- **Outsourcing zákaznické linky:** Všechna telefonní čísla poboček byla přeměrována na naši příchozí linku. Tímto způsobem jsme zajistili, že hovory jsou přijímány jménem klienta ze všech jeho poboček.
- **Efektivní odbavení hovorů:** Díky týmu asistentek na telefonu jsme byli schopni rychle odbavovat hovory. Asistentkám ihned vyběhla zákaznická karta s manuálem pro odbavení hovoru.
- **Zpracování dat:** Všechny informace o hovorech byly ukládány v našem systému. Klient měl přístup k detailním informacím o hovorech, mohl sledovat naši práci i výsledky telefonátů a měl přehled o nákladech.
- **Zaučení asistentek:** Všechny asistentky byly proškoleny, jak se v hovorech chovat, jak se představit a jak zpracovávat hovory.
- **Rychlá reakce:** 80% hovorů bylo přijato okamžitě a v případě zmeškaných hovorů jsme volali zpět do 3 minut.
- **Livechat na webu:** Pro ještě lepší dostupnost jsme pro klienta implementovali livechat na jeho webové stránky, který jsme také obsluhovali.



Výsledky:

- **100% přehled:** Klient má nyní kompletní přehled o všech hovorech, ví, kolik hovorů přišlo za měsíc, má segmentaci hovorů a ví co se v každém hovoru řešilo.
- **Zvýšená dostupnost:** 95% zákazníků je nyní obslouženo, což je 2-3x více než před nasazením naší služby.
- **Snížení stížností:** Míra stížností během servisu motorek se výrazně snížila.
- **Generování leadů:** Měsíčně generujeme průměrně 20 domluvených schůzek na pobočku a 90 vyplněných poptávkových formulářů pro zpracování obchodníkem.



Shrnutí:

Klient je nyní spokojený s tím, že má plný dohled nad komunikací a může se spolehnout na přesné a aktuální informace. Díky našemu řešení získává o 20 % více zakázek a stížnosti klientů prakticky vymizely.

