



## Информационные технологии.ДРБ\_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Что означает CRM-система:
- 2 Выберите основные направления ведения бизнеса в CRM-системе:
- 3 Из каких модулей состоит CRM для колл-центра:
- 4 Что означает модуль CRM-системы «интеграция с IP-телефонией»:
- 5 Что означает модуль CRM-системы «загрузка инструкций и скриптов»:
- 6 Что означает модуль CRM-системы «автоматическая отчётность»:
- 7 Перечислите преимущества работы с CRM:
- 8 Какие бывают разновидности CRM-систем:
- 9 Преимущества облачной CRM-системы:
- 10 Преимущества локальной CRM-системы:
- 11 Что понимается под термином «локальная CRM-система»:
- 12 Что понимается под термином «облачная CRM-система»:
- 13 Что входит в понимание преимущества работы с CRM-блоком «управление информацией о клиентах»:
- 14 Что входит в понимание преимущества работы с CRM-блоком «управление продажами»:
- 15 Что входит в понимание преимущества работы с CRM-блоком «автоматизация маркетинга»:
- 16 Что входит в понимание преимущества работы с CRM-блоком «управление рабочим временем»:





- 17) Прочитайте приведённый ниже скрипт (частичный разговор оператора с клиентом): Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Мне нужно решить вопрос с возвратом товара. Менеджер: Да, слушаю вас, подскажите ваш номер и номер вашего заказа. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович, заказ (...), товар на возврат (...) Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...). Подскажите, что произошло с товаром, причина возврата? Клиент: Товар (...) пришёл разбитым, и всё содержимое геля растеклось по коробке с остальным заказом. Я очень недоволен такой доставкой и транспортировкой, а ещё плохой упаковкой. Менеджер: Иван Иванович, приношу свои извинения от лица компании. Вы можете вернуть товар на основании правил возврата. А также я могу предложить вам другой вариант – оставить данный товар себе (нам же предоставив только фото разбитого и разлитого геля и залитой коробки), а компания вам предоставит хороший бонус за причиненные неудобства в виде скидки в (...) % на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, в принципе, давайте, а то заморачиваться с возвратом не очень хотелось бы! Менеджер: Хорошо, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: Всего доброго, до свидания! Проанализируйте данный звонок, какое преимущество (какой блок) использования CRM-системы здесь явно отражено:





18

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Мне нужно решить вопрос с возвратом товара. Я очень недоволен такой доставкой и сервисом тоже!!!! Менеджер: Да, слушаю вас, подскажите ваш номер и номер вашего заказа. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович, заказ (...), товар на возврат (...) Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...). Подскажите, что произошло с товаром, причина возврата? Клиент: Товар (...) пришёл разбитым, и всё содержимое геля растеклось по коробке с остальным заказом. Я очень недоволен такой доставкой и транспортировкой, а ещё плохой упаковкой. Менеджер: Иван Иванович, приношу свои извинения от лица компании. Вы можете вернуть товар на основании правил возврата. А также я могу предложить вам другой вариант – оставить данный товар себе (нам же предоставив только фото разбитого и разлитого геля и залитой коробки), а компания вам предоставит хороший бонус за причиненные неудобства в виде скидки в (...) % на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, в принципе, давайте, а то заморачиваться с возвратом не очень хотелось бы! Менеджер: Хорошо, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: И.И., благодарю вас за обращение. Если возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться на ГЛ по телефону (...), оставить своё сообщение в чате личного кабинета или на сайте. Ждем вас снова за покупками в нашем интернет-магазине. Всего доброго. До свидания. \*\*\*\*После данного звонка оператора Светлану пригласила супервайзер на обратную связь по вопросу: аналитики данного разговора, а также на ответы вопросов оператора, связанные с нормой выработки за месяц(часы) и общих показателей за месяц(количество заявок, качества работы). Какое преимущество (какой блок) использования CRM-системы здесь явно отражено (в обратной связи с супервайзером):





- 19 Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Мне нужно решить вопрос с возвратом товара. Менеджер: Да, слушаю вас, подскажите ваш номер и номер вашего заказа. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович, заказ (...), товар на возврат (...). Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...). Подскажите, что произошло с товаром, причина возврата? Клиент: Товар (...) пришёл разбитым, и всё содержимое геля растеклось по коробке с остальным заказом. Я очень недоволен такой доставкой и транспортировкой, а ещё плохой упаковкой. Менеджер: Иван Иванович, приношу свои извинения от лица компании. Вы можете вернуть товар на основании правил возврата. А также я могу предложить вам другой вариант – оставить данный товар себе (нам же предоставив только фото разбитого и разлитого геля и залитой коробки), а компания вам предоставит хороший бонус за причиненные неудобства в виде скидки в (...) % на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, в принципе, давайте, а то заморачиваться с возвратом не очень хотелось бы! Менеджер: Хорошо, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Вы сейчас видите данный бонус? Размер бонуса = (...) % так? Вам понятно, как им можно воспользоваться? Клиент: Да / да /да Менеджер: Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: Всего доброго. До свидания! \*\*\* в конце дня руководитель проекта осуществляет выгрузку показателей за день по всей площадке операторов, а также проводит аналитику по работе каждого оператора. Далее выстраивает плановые показатели (включая настройку воронки продаж) на следующий день по площадке и загружает их в систему. Определите, какое преимущество (какой блок) использования CRM-системы здесь явно использовано руководителем проекта:





- 20 Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, компания «...», менеджер Светлана, слушаю вас. Клиент: Я очень недоволен вашей доставкой и сервисом тоже!!!! Я уже не первый раз обращаюсь к вам, и никакого результата нет! Что за бардак? Я буду жаловаться!!!! Менеджер: (выключив микрофон, дав клиенту высказаться и выпустить «пар») Прощу прощения от лица компании за доставленные неудобства. Подскажите ваш номер и номер вашего заказа, дату последнего обращения. Я сейчас посмотрю историю вашего обращения. Минуту. Клиент: Да уж посмотрите, мой номер и номер заказа (...), товар на возврат (...). Менеджер: Иван Иванович, вижу ваш заказ от (...) на сумму (...) товар (...), а также ваши обращения по данному вопросу. Сервисная служба уже оформила и приняла ваш товар на обмен. А также в ваш адрес уже направлена посылка (дата, месяц) на замену. Срок прихода товара к вам на пункт выдачи (дата, месяц). Поэтому не переживайте, ваш вопрос уже решён. Клиент: Это хорошо. Наконец-то решили, только тянули 2 недели, могли бы сразу всё оформить. Менеджер: Иван Иванович, в данном случае хочу от лица компании предоставить бонус за причиненные неудобства в виде скидки (...). % на следующий заказ. Как вам такие условия? Клиент: Ну, не знаю, дайте подумаю. Менеджер: Конечно (взяла паузу, чтобы клиент несколько минут смог всё взвесить и принять решение) Клиент: (после непродолжительной паузы), ну, ладно, давайте ваш бонус, там посмотрим. Менеджер: Хорошо, я вас поняла. Смотрите, в своём личном кабинете вы сейчас увидите наш бонус, используйте его на следующую покупку. Скажите, я могу ещё чем-то помочь? Клиент: Нет, спасибо. Менеджер: Всего доброго. До свидания! Определите, какое направление ведения бизнеса в CRM-системе отражено в данном кейсе:

