Полезное ожидание

Как не потерять “тёплого” клиента, не готового в текущий момент купить обучение



Обычно в проектах после проведения вебинара менеджеры обзванивают клиентов. И находятся клиенты, которые по разным причинам сейчас не готовы к покупке. Но им “зашёл” продукт и они рассматривают вариант начать обучение через некоторое время.

Как не потерять этих клиентов и в нужный момент напомнить им о себе?

Я расскажу как это было реализовано мной в одном из проектов.

Первоначальное решение задачи

1) Менеджер после обзвона давал информацию тех. специалисту о потенциальном ученике. Он передавал ему номер телефона или адрес эл. почты и дату, когда ученику было бы удобно зайти на курс.

2) Тех. специалист из личного профиля ученика ставил задачу на звонок менеджеру на эту дату.

Недостатки такой схемы

- много ручной работы, нельзя исключить человеческий фактор (забыл, отвлёкся и задачу не поставил).
- при уходе менеджера из проекта надо снова заходить в карточку пользователя и переназначать задачу с другим менеджером 🙈
- много задач были просто не обработаны и их никто не проконтролировал
- часть задач была отработана, но менеджер забыл их завершить и они “висят” незавершённые. 😡

Я очень не люблю работу руками, поэтому стараюсь сразу всё автоматизировать.
Также не люблю “висящих” задач — они отвлекают и из-за них можно потерять действительно важные задачи.

После анализа ситуации приступила к решению.

Оптимизация задачи по нескольким направлениям

1) Попадание в лист ожидания при минимальном количестве действий со стороны тех. спеца или менеджера.
2) Ставить задачи на телефонный звонок менеджеру автоматически и, минимизировать действия в том случае, если менеджер поменяется.
3) Облегчить общение менеджера с потенциальным покупателем и заранее “освежить” для него информацию о нашем продукте.
4) Контроль за выполнением задачи менеджером
5) Визуализация листа ожидания, чтобы в любой момент можно было посмотреть актуальную информацию о пользователе, сроках и т.д.

Для реализации был проделаны следующие шаги.

Шаг 1: попадание в Лист ожидания

Для попадания пользователя в лист ожидания менеджер создаёт ему бесплатный заказ. Это заказ по типу “подписка” и срок подписки = сроку ожидания.

Здесь возникла сложность — как быстро подсчитать количество дней от текущей даты до даты X, которую обозначил нам пользователь?

Решение было найдено с помощью Гугл-таблиц и всемогущих формул!
🏧
Готово - пользователь в Листе ожидания.

Шаг 2: напоминаем о себе

Перед тем, как звонить клиенту и спрашивать его о готовности купить наш продукт, неплохо бы освежить у него информацию о том, кто мы такие и что предлагаем.

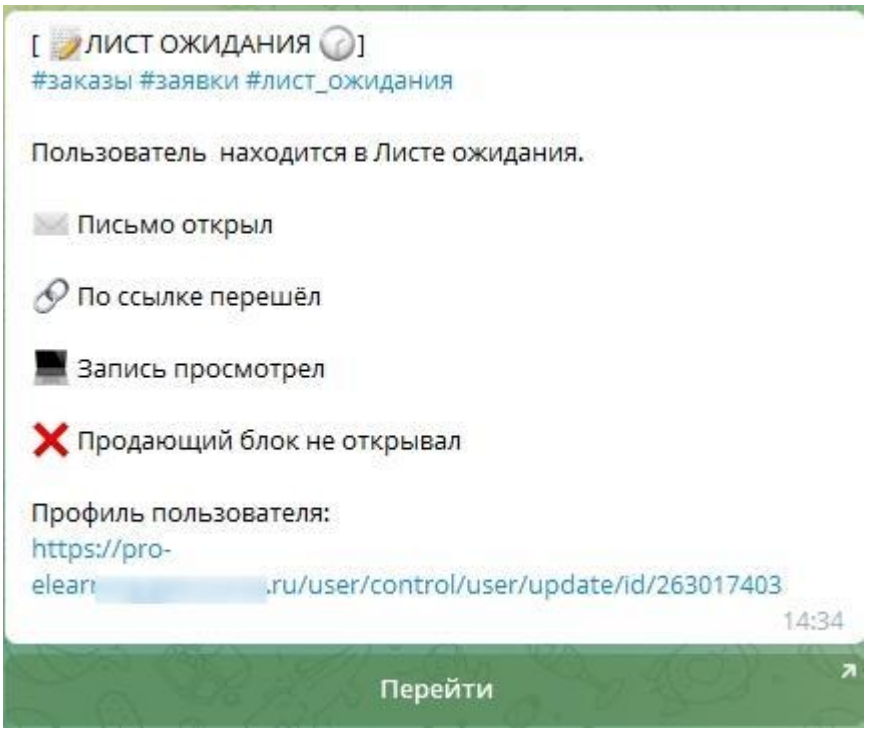
Для этого была создана страница записи вебинара. На странице вебинара был реализован показ продающего блока в момент, когда по сценарию спикер презентовал продукт.

На следующее утро после окончания срока ожидания пользователю уходит рассылка с информацией о том, что он был у нас на вебинаре и заинтересовался продуктом.

Также мы предлагаем ему посмотреть запись этого вебинара, чтобы ещё раз ознакомиться с нами и нашим продуктом.

Через 24 часа после этого менеджеру и руководителю проекта уходит уведомление в Телеграм о результатах действий пользователя:

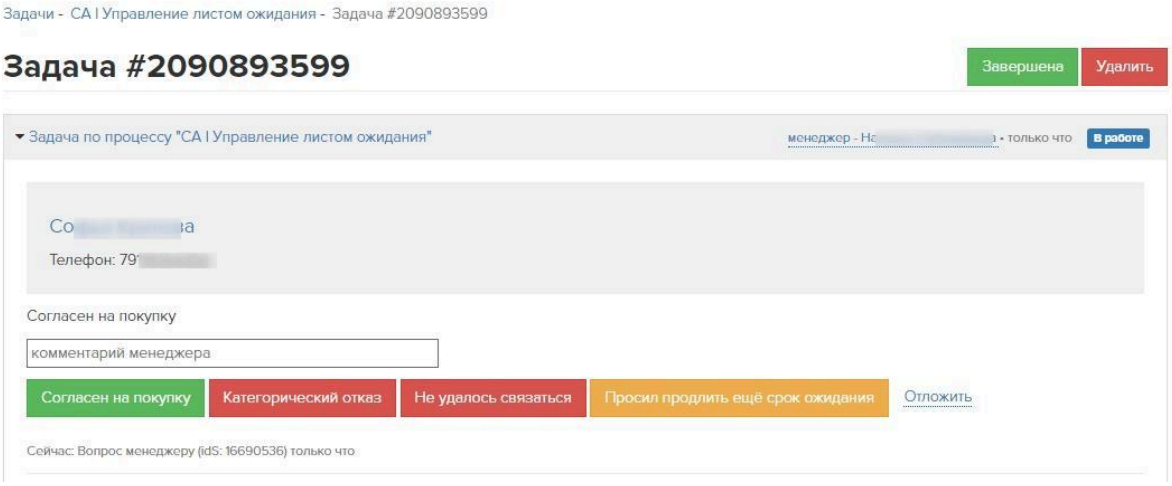
- посмотрел письмо ➡️
- перешёл по ссылке ➡️
- посмотрел запись ➡️
- зашёл в продающий блок ➡️



Шаг 3: Ставим задачу менеджеру на звонок

После получения уведомления менеджеру ставилась задача на телефонный звонок.

Большой плюс в том, что при звонке менеджер уже знал о действиях пользователя и мог заранее продумать схему разговора.



Шаг 4: контроль за выполнением задачи

Для этого отправляется уведомление руководителю о том, что менеджеру поставлена задача на телефонный звонок и он отработал или не отработал задачу.

Шаг 5: избавляемся от “висящих” задач

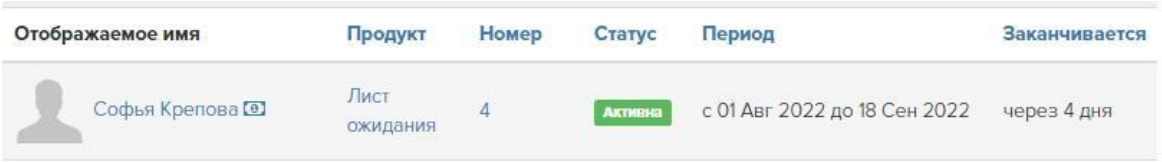
Очень часто в проектах можно встретить незавершенные задачи по звонкам, т.к. менеджер забыл завершить задачу.

Поэтому через некоторое время уходит уведомление менеджеру о том, что необходимо завершить задачу. И это уведомление будет приходить ему до тех пор, пока он не завершит задачу.

Шаг 6: быстрый доступ к Листу ожидания

Чтобы лист ожидания был всегда под рукой и на глазах я вывела кнопку в личном кабинете с показом только менеджерам и руководителю.

Перейдя по кнопке, всегда можно было увидеть актуальный список потенциальных покупателей и срок, когда “ожидание” закончится.



Что изменилось в проекте

Мной была решена такая важная и нужная часть работы по дожиму с “тёплой” базой пользователей проекта.

Менеджерам уже проще и легче было общаться с потенциальными учениками и закрывать продажи.

У руководителя есть возможность проконтролировать работу менеджера.

В проекте перестали “висеть” незавершенные и не отработанные задачи.

Все пользователи были собраны в одном месте и по ним можно сразу получить информацию.

Если вам необходима индивидуальные настройка в проекте или полное сопровождение — напишите в WhatsApp +79119354357.

Или заполните форму для записи на консультацию.
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScyPRpg22-YYaUyTqHO69KvIfxdpm6J1oMJxi6OM9UM3rQ96A/viewform?usp=sf_link