



Пошаговый рецепт приготовления чатов в автобизнесе

Дмитрий Савченко
Основатель сервиса
«Бачата»

11 ноября 2020 года, Онлайн

Дмитрий Савченко

Основатель сервиса Бачата

3
года

региональное
развитие Авто.ру

7
лет

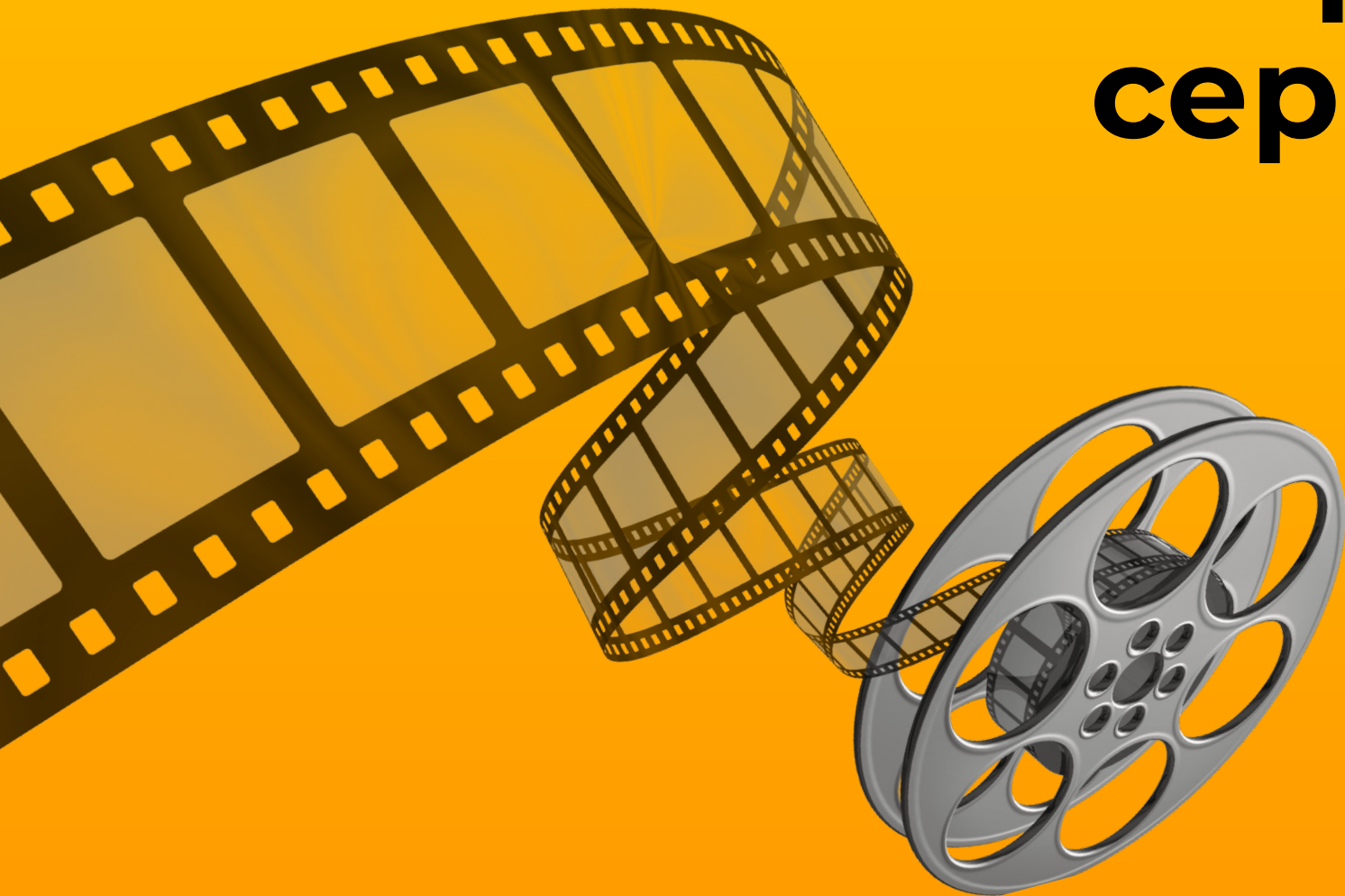
работал в дилерских
предприятиях

1.5
года

основатель и сооснователь
индустриальных IT-решений
для авторитейла



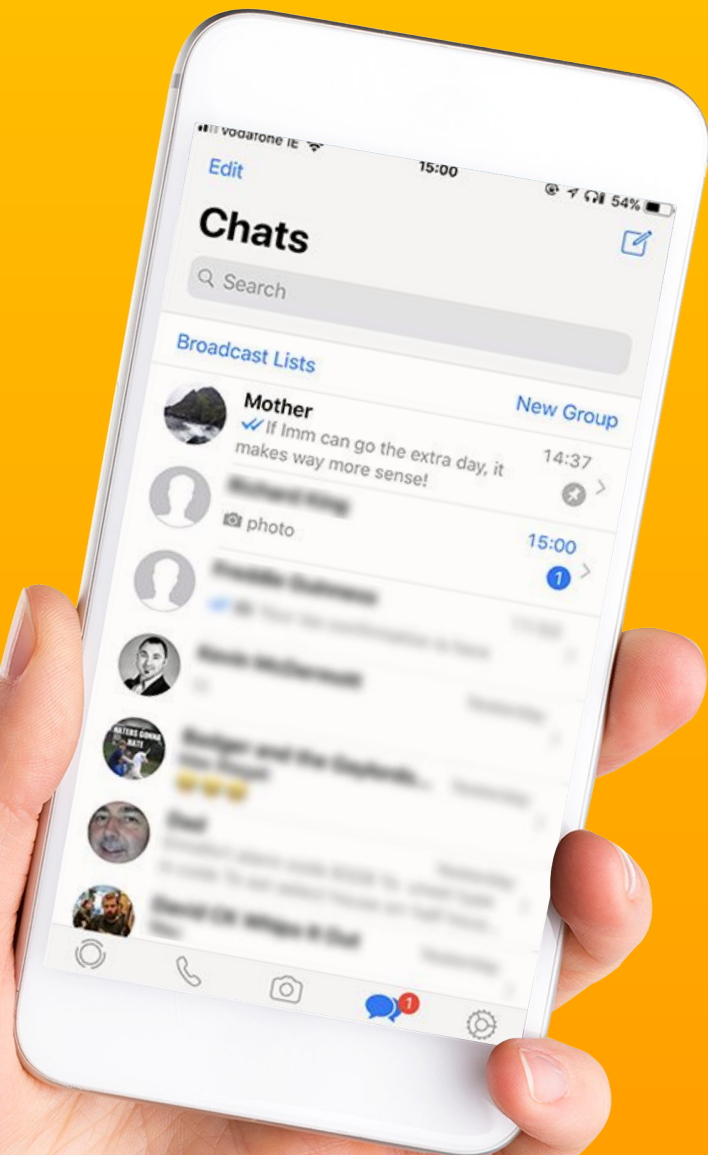
**В предыдущих
сериях...**



Летят ли чаты?

Немного про ценность





75%

покупателей предпочитают
чат звонку

По данным исследования Openmarket

750i 4.4 AT (407 л.с.)

F02/F04) 750i в Москве

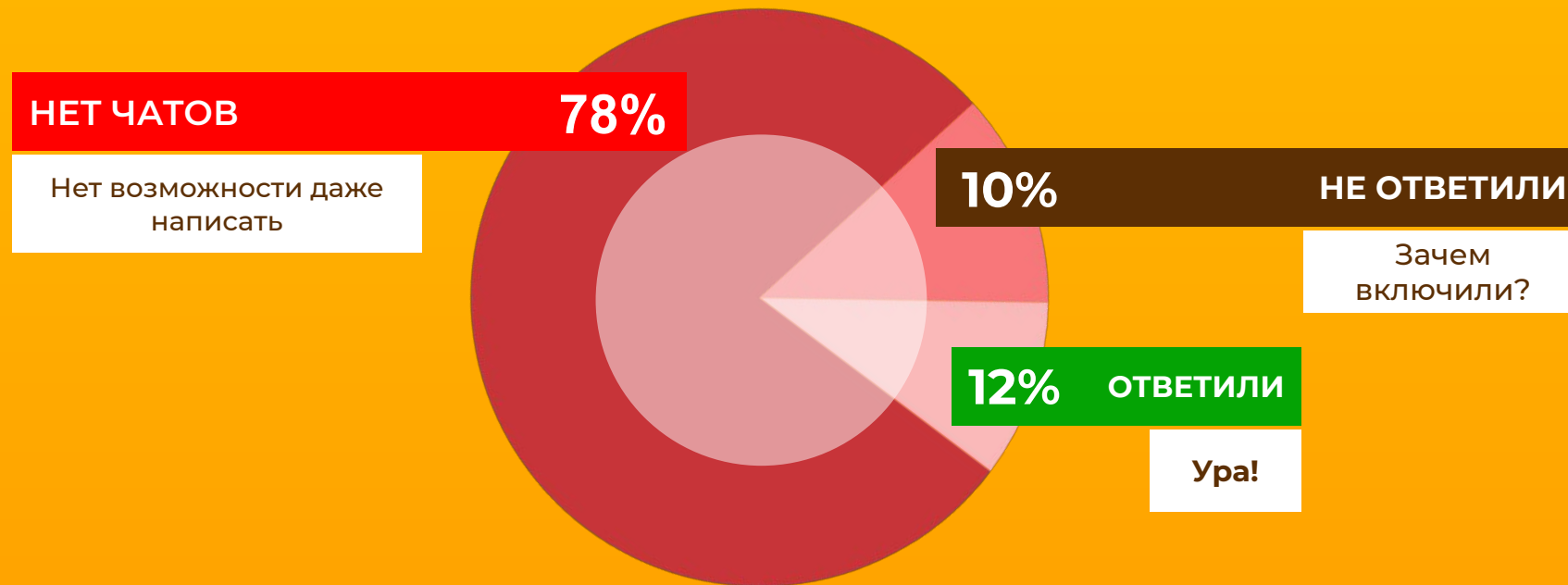
7 декабря 15 (176 сегодня)

Написать

Конкурентное преимущество

Возможно ли Вам написать в базовых рекламных каналах?

Чаты у автодилеров



Исследование А.Усольцева для Автомаркетолога. ТОП 50 в Автобизнесе

Хотим мессенджеры, как у больших ребят!

640

Автодилеров
в Бачате

>20%

Доля мессенджеров
от всех чатов автодилеров

Кейсы использования чатов в автобизнесе



Отвечает только КЦ



Первая линия – КЦ, вторая линия – отделы



Меню для разделения трафика внутри виджета: ОП и ОС



Отвечает только отдел продаж



Специализированный КЦ



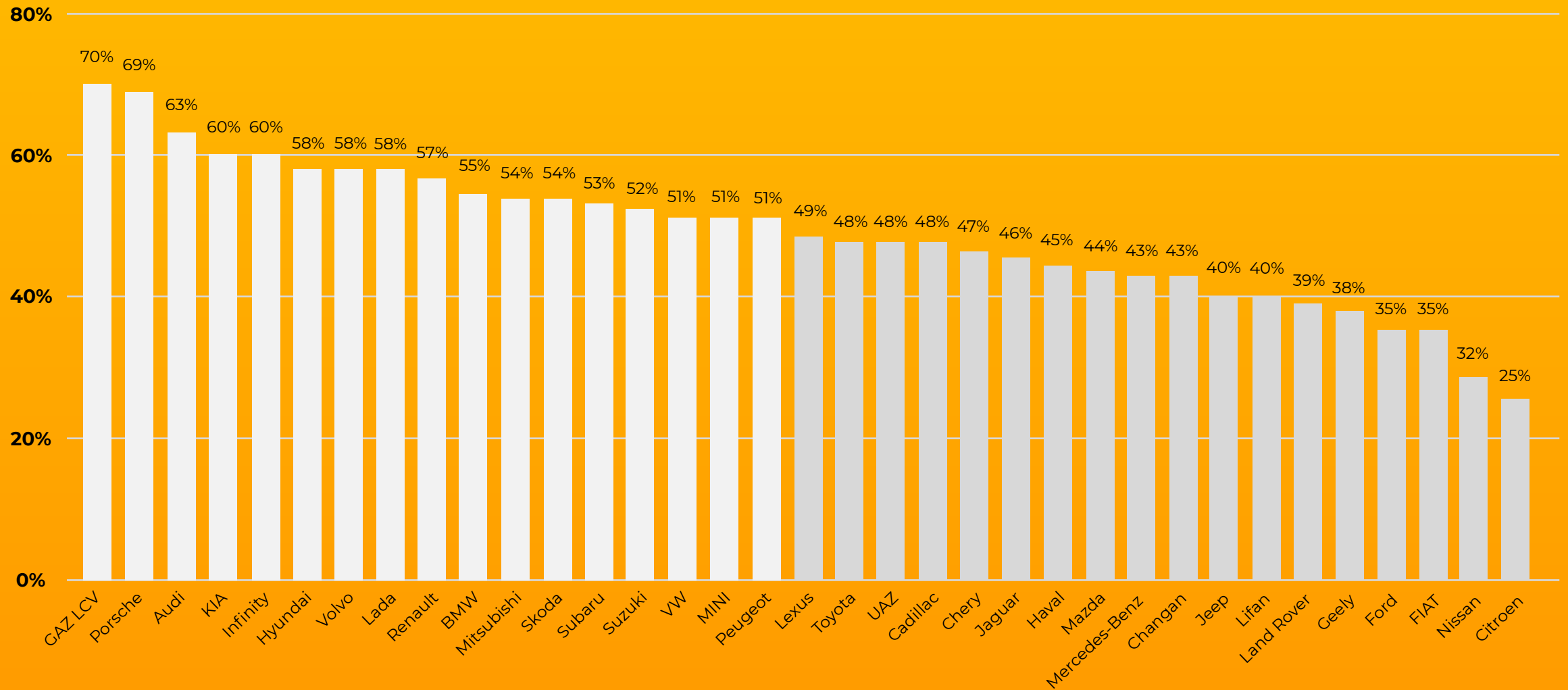
Свежайшее исследование от 15 октября 2020 года

**unBEARable
REMOTE SALES**

Невыносимые
дистанционные продажи



Скорость и качество обработки трафика



Обработка звонков

НЕ ОБРАБОТАНО
22%



ОБРАБОТАНО
78%

Обработка заявок с сайта

НЕ ОБРАБОТАНО
46%



ОБРАБОТАНО
54%

Обработка звонков

НЕ ОБРАБОТАНО
53%



ОБРАБОТАНО
47%

Наличие чатов на сайте

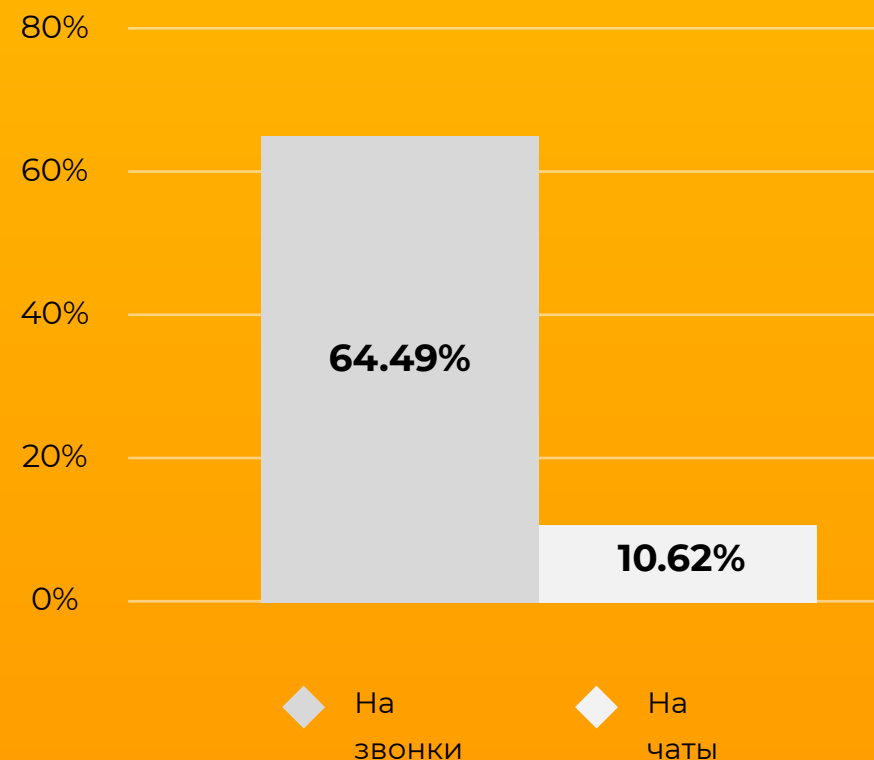
НЕТ ЧАТА
73%



ЕСТЬ ЧАТ
27%

Полнота ответов на звонки и чаты

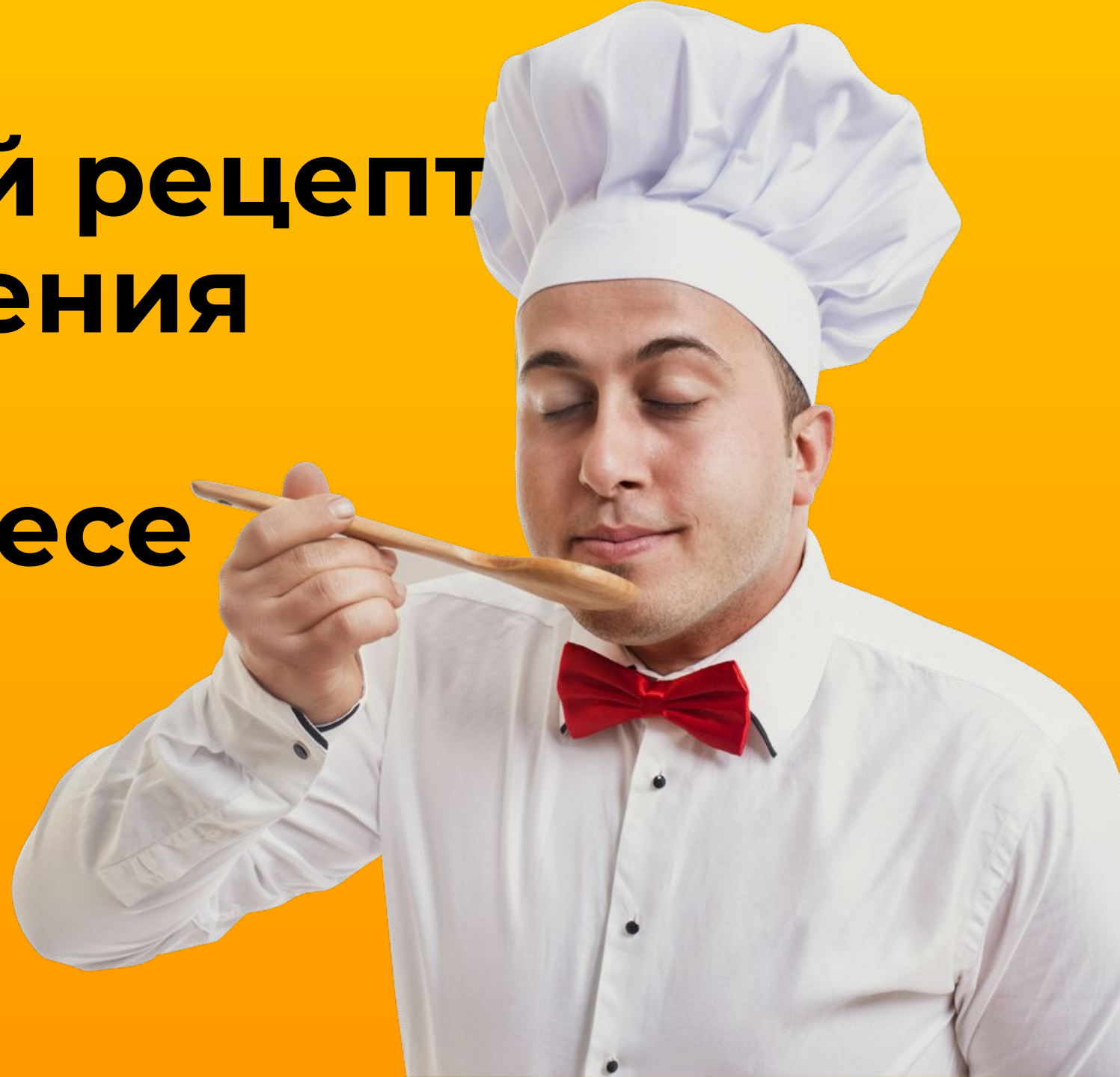
- Критерии полноты для звонка - дать описание полного процесса дистанционной покупки автомобиля с учетом оформления его в кредит
- Для чата - дать информацию по наличию автомобиля и условиям кредита по нему



Как же быть?



Пошаговый рецепт приготовления чатов в автобизнесе



Ингредиенты

- Планирование загрузки
- База знаний
- Регламент и KPI
- Выделенный ресурс – оператор
- Шаблоны ответов на базовые вопросы
- Этапы в воронке продаж
- Интеграция с CRM
- Сервис единого окна обработки чатов



Нагрузка на операторов Как спланировать?

1. Спрогнозируйте нагрузку:

40% от общего количества звонков в ДЦ

Чаты на сайтах лендингах, в классифайдах, социальных сетях, входящие сообщения в мессенджерах.

Примерно посчитайте, сколько у вас может быть чатов в месяц.

2. Выделите человеческие ресурсы

15 чатов в день обрабатывает один сотрудник без отрыва от основной деятельности

100 чатов в день обрабатывает выделенный сотрудник



Готовим базу знаний для операторов



- Соберите базу знаний.
- Сотрудники должны знать, где оперативно найти ответы на вопросы клиентов.
- Доступ к складу автомобилей (VIN, информацией о техническом состоянии автомобилей)
- Общие условия обмена и кредита
- Скидки и акции, время работы салона и т.д.
- Мы упростили задачу и подготовили пример такого файла по ссылке (QR)



Важная составляющая системы - люди

**От них зависит конверсия ваших чатов в продажу.
Чаты – только инструмент**

- Подготовьте обучение по вашему бренду, дайте доступ к актуальным акциям и т.д.
- Настройте грамотную систему передачи контактов дальше по воронке продаж
- Обучите сотрудников грамотному вежливому общению. Они должны быть компетентны

Контролируйте диалоги

- Читайте переписку сотрудников хотя бы раз в 2 недели для корректировки их поведения

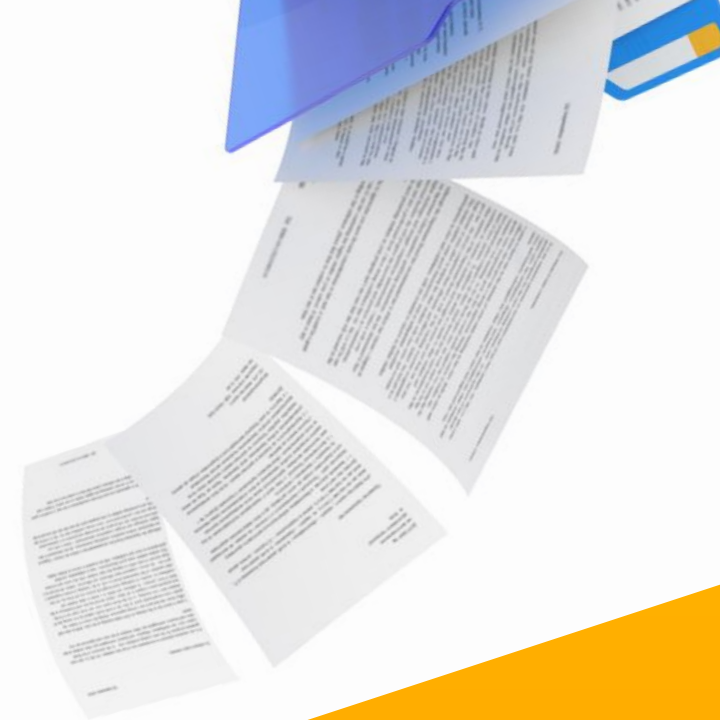
Смотрите отчеты по операторам

- Отслеживайте время ответа на первое сообщение клиенту, количество взятых контактов

Готовим базу знаний для операторов

Топ вопросов из досок объявлений:

1. Автомобиль еще продается?
2. Пришлите вин номер.
3. Можно ли оформить в кредит/рассрочку с/без первоначального взноса?
4. Обмен возможен?
5. Какая минимальная цена на авто? / Торг возможен?
6. Что красилось/битое/ДТП? В каком состоянии машина?
7. Кондиционер есть? Какая комплектация?
8. ПТС/ Пробег реальный?
9. Можете прислать дополнительные фото/видео автомобиля?



Мотивация и КРІ

Минимальный набор показателей:

- Количество времени в сети
- Качество/Среднее время ответа
- Лиды/Полученные контакты
- Пропущенные чаты
- Качество орфографии и пунктуации



Создайте банк шаблонных ответов

- Подготовьте шаблонные ответы на частые вопросы, которые заранее согласуете с РОПом и маркетологом. Забейте эти шаблоны в Бачату.
- Определите пул вопросов, на которые будет отвечать оператор, а также вопросы, которые уже будут передаваться менеджерам в отдел продаж.
- Рекомендуем вести таблицу с типовыми вопросами и ответами, чтобы потом быстро создать сценарии для чат-ботов, а также создавать шаблоны ответов в чат-платформе.

Этапы в воронке продаж и Интеграция с CRM

- Ответьте себе на вопросы: клиент написал - мы его первично проконсультировали, что дальше? Попросили номер телефона для чего? – Надо понимать: Записали ли на тест драйв? Предложили прислать фотографии автомобиля? Пригласили на встречу? У вас должна быть описана конкретная цель для ваших операторов. Взять номер телефона клиента - ок, но клиент надо это обосновать следующим шагом в воронке.
- Обязательно проверьте, что на каждый захваченный контакт существует рабочий лист
- Также на этот рабочий лист назначен ответственный менеджер, а не виртуальный, созданный для сброса лидов
- Ведите учет переданных контактов в отдел продаж на уровне КЦ, а также отслеживайте их дальнейшую судьбу (процент законтрактованных лидов) не взирая на техническую интеграцию.

Аналитика

Трафик – Доля чатов – Конверсия
в контакт – Конверсия в рабочий
лист – Конверсия в выдачу
автомобиля



Интеграция с CRM и DMS

- Используйте чат между операторами. Отправляйте контакты клиентов в отдел продаж в той же программе, где идет обработка чатов
- Отправляйте успешные диалоги с контактами на почту отдела продаж прямо из программы операторов

**Зависит от типа вашей CRM
и внутренних бизнес процессов**

Автоматическая отправка лидов и диалогов при интеграции с CRM*

- Если ваша CRM есть в списке: АльфаCRM, Битрикс 24, amoCRM, Мегаплан, retailCRM, envyCRM, U-ON.Travel, AdvantShop Crm,, Planfix, Omnidesk.

Рабочие листы диалогов

- Поручите операторам заводить рабочие листы вручную после завершения диалога (это должно влиять на мотивацию)

**Сколько стоит
свой контакт-центр?**



**Что если я
так не умею?**



*Я что-то нажала
и у меня всё сломалось...*

Строим свой Контакт-Центр

7 ДЦ одной ГК
Строим на базе
коллцентра

5000 чатов
377 000 руб

4 сотрудника КЦ
1 руководитель

5 рабочих мест
+инфраструктура

Плюсы:

- Контроль
(иллюзия)

Минусы:

- Найм
- Обучение
- Управление
- Стоимость

Используем мощь партнеров для обработки чатов

7 ДЦ одной ГК
Строим на базе
Бачаты

SLA, KPI

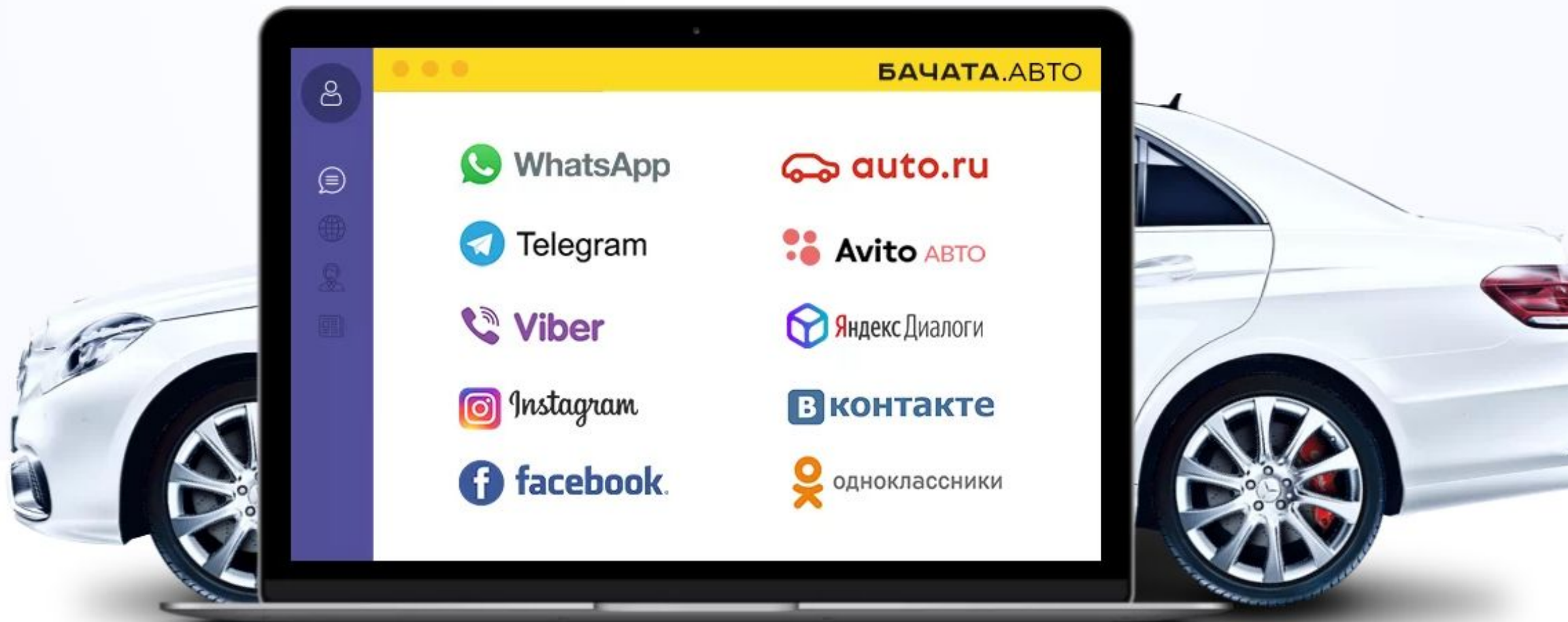
5000 чатов
44 руб за диалог
220 000 руб

Плюсы:

- Надежность
- Время запуска
- Стоимость
- Конверсия

Минусы:

- За державу обидно



БАЧАТА.АВТО

 WhatsApp

 Telegram

 Viber

 Instagram


 facebook.

 auto.ru

 Avito АВТО

 Яндекс Диалоги

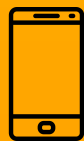
 В контакте

 одноклассники

ПОЛЕТЕЛИ! :)

Дмитрий Савченко

СЕО Бачата Авто



+79885855036



aaa@tizer-team.ru

