



## «ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА КАК КАНАЛА ПРОДАЖ»

Уже несколько лет в отрасли контактных центров говорят о превращении контактного центра из центра затрат в центр прибыли. При этом в первую очередь имеют в виду продажи через контактный центр. Это звучит привлекательно, но возникает несколько вопросов:

- Как организовать эффективный процесс продажи по телефону новым клиентам?
- Как организовать эффективную продажу новых продуктов существующим клиентам на исходящих звонках?
- Как совместить обслуживание клиентов на входящих звонках с продажами им дополнительных продуктов?

Ответы на эти вопросы нельзя просто найти в учебнике. Эти ответы уникальны для разных стран, для разных компаний и разных продуктов. Что же делать?

**Выход в профессиональном общении!** Нужно постоянно общаться с другими специалистами, которые занимаются продажей по телефону. Обмениваться опытом, подходами, приемами. Обмениваться информацией как об успехах, так и о неудачах. Профессиональное общение с коллегами поможет вам найти наиболее эффективные подходы для продажи ваших продуктов и услуг по телефону, а также избежать ошибок.

Всеукраинская Ассоциация Контактных Центров организует Круглый Стол на тему "Использование контактного центра как канала продаж". Свое участие в этом мероприятии уже подтвердили профессионалы из ведущих компаний, которые представляют разные отрасли - телекоммуникации, банки, аутсорсинговые контактные центры и многие другие. Их объединяет одно - они очень хорошо умеют продавать по телефону и готовы делиться своим опытом. Кроме того, после окончания официальной части можно будет пообщаться с коллегами в неформальной обстановке во время фуршета.

### ЦЕЛЬ ПРОВЕДЕНИЯ

Поделиться лучшими практиками продаж через контактный центр. Обменяться опытом, идеями, подходами и показателями.

### УЧАСТНИКИ

Крупные банки, телекоммуникационные операторы, интернет провайдеры, операторы кабельного и спутникового телевидения. Предприятия, которые используют контактный центр, как важный канал продаж в своем бизнесе.

### ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ

28 октября 2011 года, 16:00 - 19:00

### МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

Гостиница „Киев”, ул. Грушевского, 26/1

## ПРОГРАММА

Валерий Светлов, Генеральный директор Global Bilgi	Вступительное слово
Алексей Чуфистов, Генеральный директор Sunflower Communications	Приветственное слово участникам Круглого Стола
Нина Марцин Начальник департамента взаимоотношений с клиентами, Киевстар	<p>“Продаем на входящих звонках”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Продажи на входящих звонках - зачем мы это делаем?</li> <li>■ Что, кому, когда продаем</li> <li>■ Основные уроки</li> </ul>
Валентина Ярош Директор департамента обслуживания клиентов, Альфа-Банк	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Что необходимо для старта продаж</li> <li>■ Что, когда и кому мы можем продавать</li> <li>■ Процесс продаж - это сложно или просто?</li> </ul>
Юрий Несведов Руководитель департамента абонентского обслуживания, МТС Украина	“Что и как продает через контактный центр мобильный оператор”
Татьяна Шальга Руководитель центра дистанционных услуг, Сведбанк	<p>“Консультация + продажа: ” два в одном”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Дистанционные продажи - сегодня фокусная задача для украинских банков</li> <li>■ Подходы к сегментации продуктов определяют потенциальный объем продаж</li> <li>■ Как измерить и повысить эффективность телепродавцов</li> </ul>
Иван Печерский Директор по развитию бизнеса, Sunflower Communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Технологии CostoCom на вооружении телемаркетинга</li> <li>■ Особенности использования различных типов исходящих кампаний в зависимости от преследуемых целей</li> <li>■ Диктатура IT-рынка или что нам продают при выборе решений для телемаркетинга</li> </ul>
Валентин Касю Начальник отдела телемаркетинга, Укрсиббанк	<p>“Что действительно работает?”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Как измерить результат продаж?</li> <li>■ Обучение продавцов</li> <li>■ “Память поколений”</li> </ul>
Ирина Окишор-Лазарева Руководитель департамента телемаркетинга, Global Bilgi	<p>“Организовываем проект по продажам банковских кредитов”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Цикл продажи банковского кредита - от агента до кредитного эксперта</li> <li>■ Воронка продажи продукта</li> <li>■ Ответственность каждой стороны при создании схемы проекта</li> </ul>
Фуршет	

**УЧАСТИЕ В КРУГЛОМ СТОЛЕ - БЕСПЛАТНОЕ!**

**РЕГИСТРИРУЙТЕСЬ ПО АДРЕСУ: [seminars@cca.org.ua](mailto:seminars@cca.org.ua) ИЛИ ПО ТЕЛЕФОНУ 093 555 05 33**

СПОНСОРЫ



SUNFLOWER  
COMMUNICATIONS

ИНФОРМАЦИОННЫЙ СПОНСОР

**Комп&ньон**