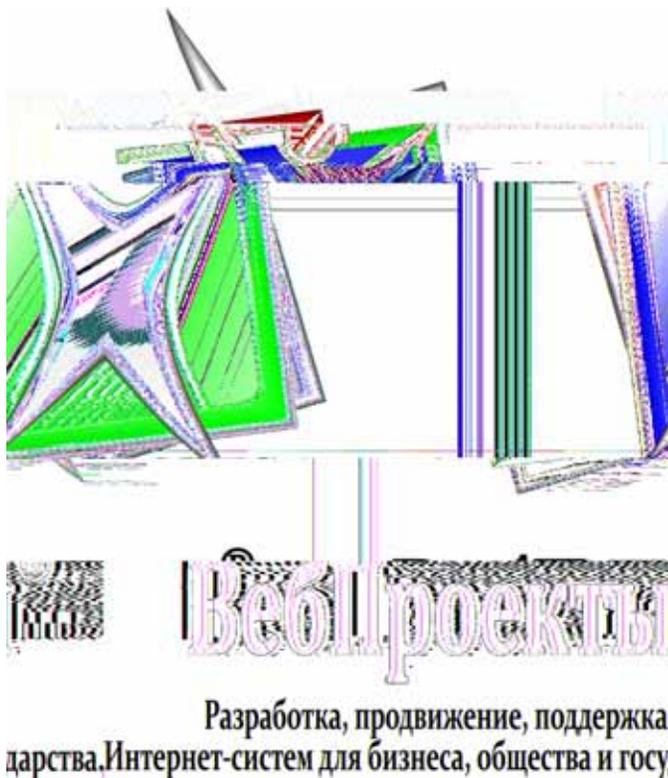


**Организация качественного  
обслуживания покупателей  
интернет-магазинов**

Киев. 8 ноября 2007 года

# Информация о докладчике



**Автор: Севостьянов Иван Олегович**  
Генеральный директор  
Компания «ВебПроекты» г. Москва

Сайт: [www.webprojects.ru](http://www.webprojects.ru)

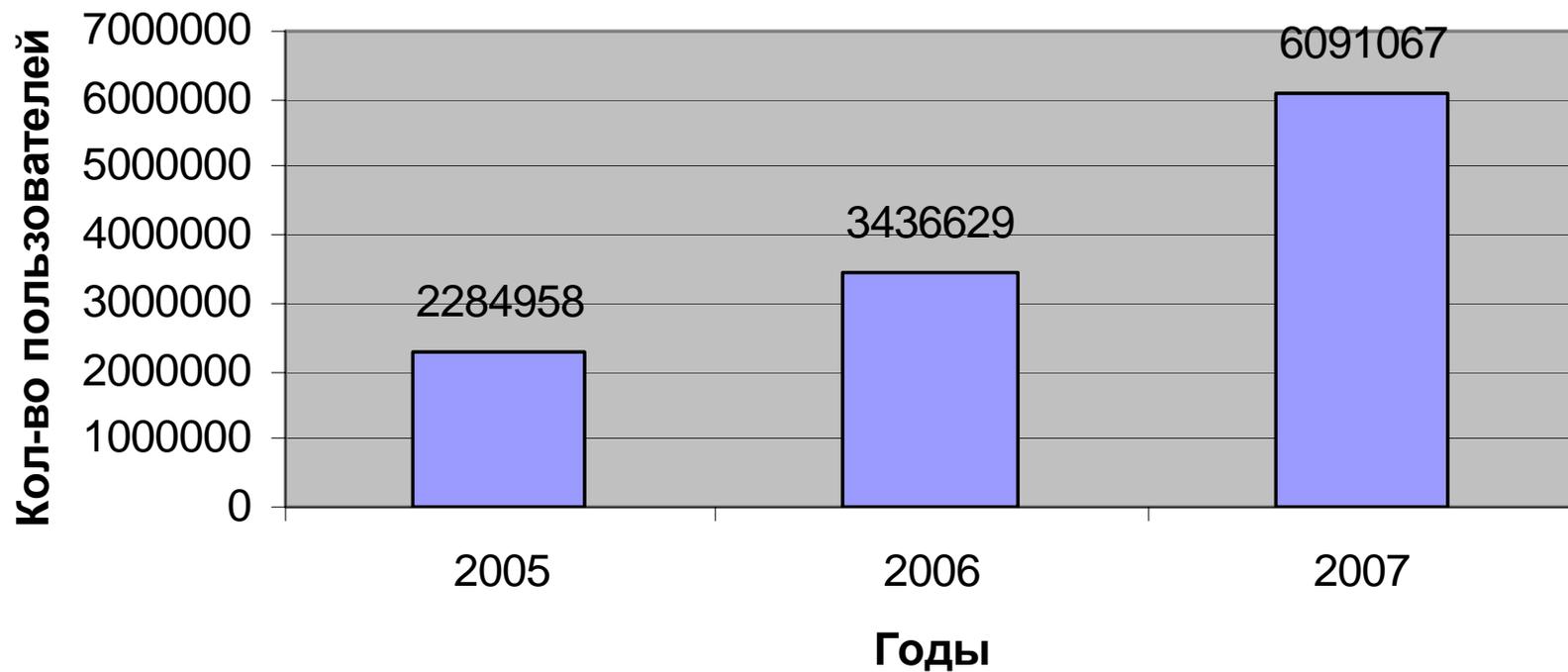
E-mail: [ivan@webprojects.ru](mailto:ivan@webprojects.ru)

Телефон: (495) 651-08-50

Skype: [ivan\\_sevostianov](https://www.skype.com/people/ivan_sevostianov)

# Тенденции развития рынка

Месячная аудитория (Украина)



# Тенденции развития рынка

Аудитория Украинского сегмента растет

Рост будет продолжаться еще в течение  
нескольких лет

=> Сейчас у интернет-магазинов много  
возможностей для успешного старта  
и роста

# Цикл покупки в интернет-магазине

1. Посетитель приходит в Интернет-магазин с какого-либо рекламного носителя (либо вбив адрес в строке браузера).
2. Посетитель находит интересующий его товар, просматривает характеристики, цену. На этом этапе он может либо купить, либо уйти в другой магазин.
3. Посетитель осуществляет заказ интересующего его товара. На этом этапе он превращается в потенциального покупателя.
4. Потенциальный покупатель ожидает подтверждение своего заказа, а также информации о времени и способе доставки.
5. Потенциальный покупатель получает товар, расплачивается. На этом этапе он становится реальным покупателем.

# Почему важно быстро и качественно обслуживать посетителя?

Чем выше скорость и качество обслуживания, тем больше потенциальных покупателей станет реальными и тем больше денег вы заработаете

# Типичные ошибки при обслуживании

- ✓ Долгая реакция на запросы по электронной почте
- ✓ Долгое ожидание на телефоне
- ✓ Неквалифицированные или невнятные ответы
- ✓ «Мертвый» ICQ консультант
- ✓ Неотлаженная логистика

# Долгая реакция на запросы по почте (в теории)...

- ✓ Не все могут звонить по телефону, чтобы заказать ваш товар
- ✓ Реакция на запросы по электронной почте должна быть быстрой (оптимально 15-20 минут, нормально 2-3 часа)
- ✓ Если быстрого ответа нет, то покупатель потерян!

# Долгая реакция на запросы по почте

**Проблема:** около 60% магазинов плохо реагируют на запросы по почте и через формы заказа товара

**Следствие:** потеря клиентов и удорожание стоимости клиента

## **Как должно быть:**

Необходимо, чтобы ответы на запросы приходили оперативно (в течение 1-3 часов)

Время между отправкой запроса и ответом должно быть минимизировано

## **Пути решения проблемы:**

Настроить почтовый клиент на съём почты автоматически каждые 5 минут

Обучить сотрудника, ответственного за прием заявок

Периодическое тестирование работы, контроль, исправление недостатков

# И на практике по украинским магазинам. Тест 1

**Тест 1. Мы отправляли запрос по электронной почте, содержащий желание купить тот или иной товар в магазине. Выборка – 10 самых известных Украинских интернет-магазинов.**

Из 10 отправленных запросов:

- ✓ пришло только 2 подтверждения о получении почты,
- ✓ 1 емэйл не работал
- ✓ в течение контрольных 2-3 часов пришло 3 ответа
- ✓ 4-й ответ пришел через 5 часов
- ✓ остальные 6 магазинов ничего не ответили

**= > только 1/3 магазинов оперативно реагируют на запросы по электронной почте**

# Тест 2. Реакция на запросы через онлайн формы заказов

## Тест 2. Мы пробовали покупать товары через онлайн формы заказов

Из 10 заполненных заявок:

- ✓ пришло 9 подтверждений
- ✓ в течение 2-3 часов пришло 4 ответа. Самый первый пришел через час, последний через 3 часа.
- ✓ остальные 6 магазинов не прислали никакого ответа

**=> Около 40% магазинов оперативно реагируют на запросы через онлайн формы**

# Долгое ожидание на телефоне

**Проблема:** во многих магазинах приходится долго ждать ответа оператора

**Следствие:** раздражение клиентов и их потеря

**Как должно быть:**

Необходимо, чтобы клиент дозванивался сразу

Время ожидания должно быть не более 30 секунд (не больше 3-х гудков)

**Пути решения проблемы:**

Создание собственного коллцентра

Подключение коллцентра на аутсорсе

Периодическое тестирование работы

# Неквалифицированные ответы менеджеров на телефоне

**Проблема:** менеджеры на телефоне не всегда могут квалифицированно обрабатывать входящие звонки

**Следствие:** потеря клиентов

**Как должно быть:**

Необходимо отвечать на все вопросы клиента быстро, четко и вежливо  
Менеджер на телефоне должен уметь работать с разными типами клиентов и обрабатывать нештатные ситуации

**Пути решения проблемы:**

Тренинги менеджеров, периодическое обучение и переподготовка

Разработка сценария работы с клиентами (втч со сложными клиентами и нештатными ситуациями)

Разработка ответов на вопросы клиента

# Мертвый ICQ консультант

**Проблема:** в некоторых магазинах ICQ консультанты отвечают неоперативно

**Следствие:** раздражение клиентов и их потеря

**Как должно быть:**

ICQ консультант должен быть сверх оперативен т.е отвечать в течение 1 минуты на вопросы

**Пути решения проблемы:**

Выделение отдельного сотрудника на должность ICQ-консультанта

Разработка соответствующих инструкций для сотрудника

Периодическое тестирование собственного ICQ-консультанта

# Не отлаженная логистика

## **Проблемы:**

1. Несвоевременная доставка
2. Товар, представленный в магазине, отсутствует на складе
3. Товар доставляют «невменяемые» грузчики

**Следствие:** раздражение клиентов и их потеря

## **Как должно быть:**

Доставка должна быть ровно в то время, в которое она назначена

Если товара нет на складе, об этом надо уведомлять посетителя на страницах интернет-магазина

## **Пути решения проблемы:**

Заранее продумать нагрузку на магазин и все процессы доставки

Поручить процессы доставки аутсорсерам

Периодически тестировать качество доставки (время, общение с клиентами)

# Как грамотно организовать обслуживание покупателей?

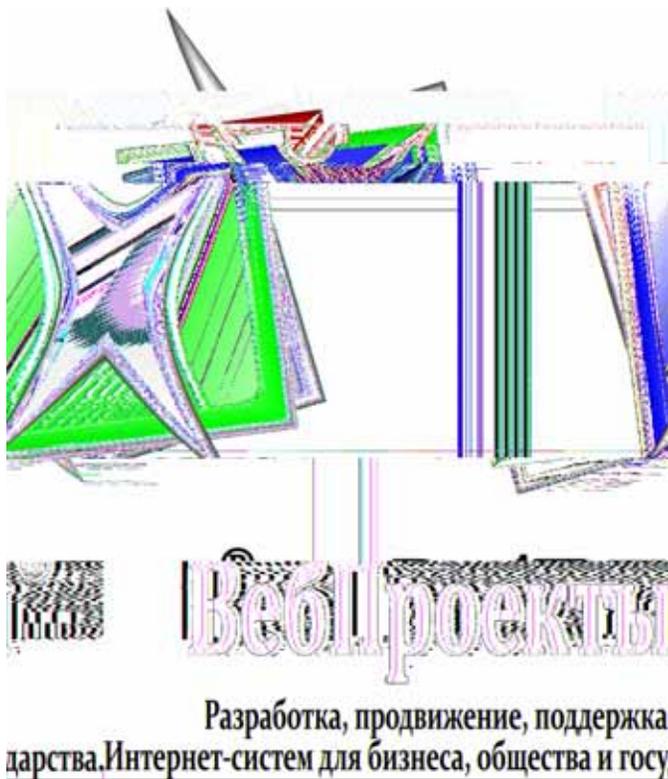
Еще до запуска магазина продумайте систему обслуживания покупателей

Полезно разработать сценарий обслуживания Клиентов

Полезно разработать детальные инструкции по работе для всех, кто участвует в процессе обслуживания

Необходимо постоянно тестировать качество обслуживания, выявлять недостатки и устранять их

# Спасибо за внимание!



**Автор: Севостьянов Иван Олегович**  
Генеральный директор  
Компания «ВебПроекты» г. Москва

Сайт: [www.webprojects.ru](http://www.webprojects.ru)

E-mail: [ivan@webprojects.ru](mailto:ivan@webprojects.ru)

Телефон: (495) 651-08-50

Skype: [ivan\\_sevostianov](https://www.skype.com/user/ivan_sevostianov)