

Задача №1 «Просрочка контакта»

Подводка	Коллеги, у нас периодически появляются туристы, по которым допущена просрочка по дате контакта.
Проблема Почему это важно? Связь с деньгами!!!	Все вы понимаете, что конкуренция очень высока и если мы не будем соблюдать те сроки, которые были обозначены туристам или мы выставили, согласно регламента, то мы можем упустить момент, когда турист будет готов обсудить свой отпуск и с большой долей вероятности его может перехватить другое агентство. В итоге все затраты на привлечение/удержание этого туриста сделаны впустую! Помните, что сред.статистический турист приносит компании в периоде 15-20 лет около 400 т.р.
Негативные примеры Когда и как проблема проявляется? К чему это приводит?	Я вижу, что по прошлому году порядка 10% обращений мы потеряли из за того, что не вовремя позвонили! А это около 600 контактов из которых 200-250 туристов купили бы туры, а это порядка 2 млн.прибыли нашей компании.
Позитивные примеры Каким образом проблема решается? К чему это приводит?	Я вижу, что некоторые из сотрудников показывают позитивный пример и распределяют свои излишние контакты по своим коллегам! И это дает свои плоды, офис выполняет и перевыполняет свои планы.
Что теперь делаем? Связь со стандартами и vision & values.	Я считаю, что мы с Вами должны быть лучшими во всех аспектах взаимодействия с туристом, поэтому просрочка недопустима! Если Вы видите свой план на неделю по контактам и понимаете, что он перегружен, прошу согласовывать перенос каких либо контактов с руководителем отдела продаж или распределять по сотрудникам своего офиса.
Сбор обратной связи Устранение возражений	Хотелось бы услышать ваше мнение по этому поводу.
Контроль Как будет проверяться выполнение/исправление?	Контроль на своевременным контактом с туристом возложена на руководителей офисов. В начале рабочего дня все руководители офисов присылают в общий инфо чат данные по просрочкам каждого из сотрудников. В случае просрочки контактов, начальник отдела продаж заносит в карму.
Итоговое напутствие Что нам даст изменение в работе (процесс + \$)? Вера в сотрудников!	Я уверен, что вы все нацелены на результат, поэтому карма у всех будет положительная!