

Duel: Vyplatí se poradcům investovat do call centra?

Dnešní soubor je zaměřen na výhodnost poskytování servisu natelefonování schůzek finančním poradcům. Druhou otázkou by samozřejmě mohlo být, zda si pořídit své vlastní call centrum, které lze bezprostředně vytvářet, anebo tyto služby outsourcovat.

PRO

V první řadě je třeba říci, že není call centrum jako call centrum. Za funkčním call centrem je schované velké množství práce, navíc musí odpovídat obchodnímu modelu firmy. Než jsme se rozhodli pro své vlastní, udělali jsme negativní zkušenosti s několika externími. Věřili jsme, že outsourcovat tuto službu bude jednodušší a levnější. Výsledek byl nulový. Navíc jsme cítili, že řízení situace a výsledku je mimo naši kontrolu. Proto jsme vybudovali své vlastní. Začali jsme s jedním operátorem a postupně testovali každý článek celého procesu. Můj kolega strávil měsíc každodenní činností, kdy se upravovalo a měnilo každé slovíčko call skriptu, technická stránka s ohledem na náklady, zapojení do odměňování, zpětná kontrola a jiné prvky.

U call centra jednoznačně platí, že malá změna v procesu přinese velké změny ve výsledcích. Snažení se vyplatilo. Dnes je call centrum klíčovým článkem naší společnosti. V obchodě slouží jak při akviziční činnosti, tak v oblasti retence. Má přidanou hodnotu v kvantitě i kvalitě obchodu. Naši poradci mají na každý den připraveno 3–5 schůzek. Efektivita našich poradců je tak výrazně vyšší. Navíc se v oboru pohybuje mnoho poradců, kteří mohou nabídnout klientům kvalitní službu po stránce poradenství, ale nejsou až tak zdatní ve vyhledávání klientů. Takoví lidé se v běžných obchodních modelech trápí. U nás se mohou soustředit zejména na to, co je jim blízké.

Tento systém práce přináší pozitivní „kolečko“, neboť efektivní a systematicky pracující poradce znamená vydělávající spokojený poradce, který se může soustředit na práci s klienty a vlastní sebevzdělávání. To se opět promítne do kvality práce, vytvoří spokojeného klienta, větší obchod a tedy vydělávajícího poradce. Naleznete u nás pouze poradce na hlavní činnost a s ochotou ke každodenní spolupráci s firmou. Sepětí poradce s call centrem je velmi úzké a vytváří prostor pro efektivnější řízení aktivit, rychlou reakci na nedostatky, hledání poradců orientovaných na kvalitu práce a sebevzdělávání s výrazně proklientským přístupem. Vedlejším efektem takového způsobu práce je nižší stornovost. Pravidelná zpětná vazba kvality práce navíc přináší lepší řízení vnitrofiremních rizik s ohledem na nebezpečné poradce rotující mezi společnostmi. Díky call centru je v důsledku spokojený poradce, klient i firma.



KAMILA PALIČKOVÁ
F&P Consulting a. s.
obchodní ředitelka

PROTI

Naši poradci získávají nové klienty na základě kvalitních doporučení z řad spokojených klientů. Z časového hlediska zvládnou naši poradci max. tři nové klienty za týden. Je to z důvodu systému práce, neboť spolupracujeme s klienty na základě analýzy, poradenství a servisu.

Před dvěma lety jsme se rozhodli, že ulehčíme práci našim poradcům a pravidelně servisovalo naše klienty. Delegovali jsme telefonování na profesionální telefonistku, od které jsme očekávali především úsporu času našim poradcům, zvýšení počtu domluvených schůzek, pravidelné servisování klientů a snížení ostychu u nováčků při domlouvání schůzek.

Po určité době sledování statistik úspěšnosti a pravidelné kontrole kvality hovoru jsme došli k závěru, že profesionální telefonistku budeme využívat pouze na pravidelné servisování našich klientů. Zjistili jsme, že díky delegování telefonování na druhou osobu se snížila kvalita doporučení na nové klienty od našich poradců. Zároveň jsme si uvědomili, že profesionální telefonistka z časového důvodu není schopna navázat vztah s klientem po telefonu jako náš profesionální poradce. Přitom navázání vztahu a zájem o klienta hraje velkou roli při domlouvání schůzek. Díky pečlivému výběru nových poradců klesl i zájem o domlouvání nových schůzek s klientem. Dříve naši „nováčci“ měli ostych při prvních telefonátech. Po zavedení osobnostně psychologických testů při přijímacím pohovoru se ostych vytratil. Noví poradci vyžadovali, aby si schůzky mohli sami domlouvat. Zvýšila se statistika úspěšnosti.

Osobně se domnívám, že call centrum je výborná a praktická věc pro pravidelné servisování klientů. Díky tomu se portfolio klientů udržuje stále aktuální, šetří se čas poradcům a zajišťuje se kvalita poskytovaných služeb. Otázkou zůstává, zda call centrum využívat na domlouvání nových schůzek. Podle mého názoru se to jednoznačně a plošně vyplatí u společností, jež mají mezi sebou poradce, kteří mají „nepříjemné pocity“ z telefonování. Díky kvalitnímu výběru našich poradců a zvýšení komunikačních dovedností se stalo telefonování v naší společnosti „zábavou“ a ne noční můrou.



KAROLÍNA BEDÁŇOVÁ
Ekoma Finanční poradna, s. r. o.
manažerka