

Название: Колл-бэк для колл-центра - в случае, если Клиент находится на линии более 30 секунд без ответа, его встречает Автоответчик от имени Коммерческого директора. Рабочее название «**Горите в аду!**»

Период: февраль 2018 г – настоящее время

Идея:

При запуске новых рекламных кампаний и в часы пиковых активностей возникают ситуации, когда одновременно поступает большое количество звонков от клиентов, и колл-центр не успевает ответить на звонок. Не все клиенты готовы ждать ответа или перезванивать самостоятельно.

При звонках клиентам через некоторое время многие клиенты выражали недовольство тем, что звонок остался без ответа. Некоторые клиенты даже отказывались от общения с отделом продаж в подобных случаях.

Отдел маркетинга долго думал, как исправить эту ситуацию и как снять напряжение в общении с клиентами. Так возникла идея колл-бэка с юмористической концовкой.

После запуска этого колл-бэка клиенты крайне редко отказываются от общения с менеджером и всегда нажимают "1". Многие из них смеются над текстом и готовы простить нам отсутствие ответа на звонок.

Также возросло количество клиентов, которые сами перезванивают через пару минут, когда колл-центр уже может ответить, что снижает нагрузку на исходящий обзвон.

Вот так юмор и нестандартный подход к стандартной процедуре помогает отделу продаж и повышает конверсию из звонка в показ.