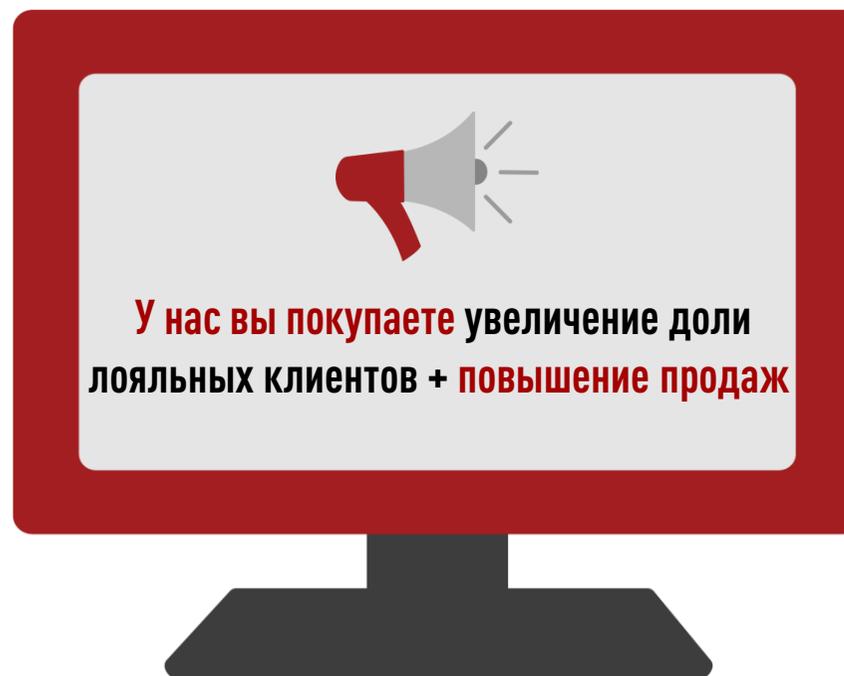
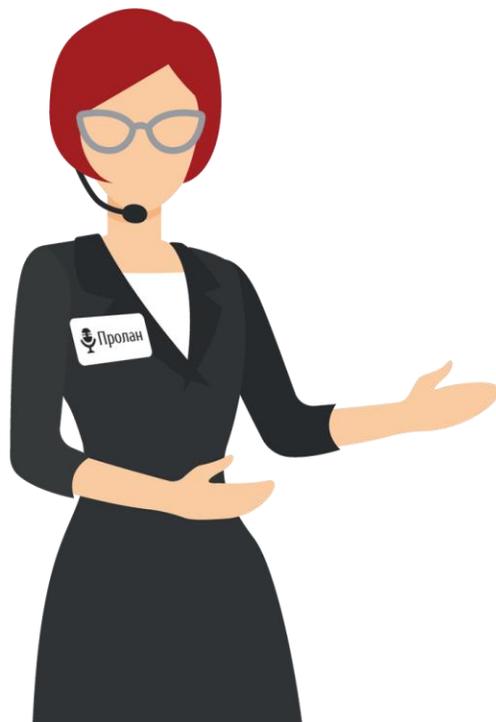


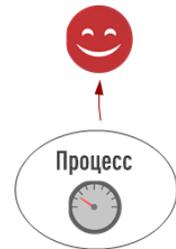
# Выбор коробочного продукта **Красная Кнопка**



Познакомьтесь с лучшими практиками и **ответьте на вопросы на 11 слайде**

## Задача I:

**Мониторинг качества сервиса**



## Задача II:

**Мониторинг + Системное управление качеством сервиса**



## Задача III:

**Системное управление качеством сервиса + эффективностью продаж**



## Способы решения:

- 1. Импульсная обратная связь.** Клиенты оценивают услуги нажатием Кнопки Лояльности.
- 2. Информативная обратная связь + Инструментальные жалобы.** Клиенты, оценивают качество услуг и сообщают о причинах своего недовольства и/или восхищения. Если клиенты не оставляют контактов для обратной связи, то это Информативная обратная связь. Если контакты оставляют, то Инструментальная жалоба.
- 3. Репрезентативные опросы.** Клиенты, выбранные на основе случайной репрезентативной выборки отвечают на вопросы (или единственный вопрос) с использованием Сенсора Анкетера (или Кнопки Лояльности). При использовании Сенсора Анкетера часть вопросов могут быть открытыми, т.е. представлять собой информативную обратную связь и/или инструментальные жалобы.
  - 1. + Мониторинг качество сервиса.**
  - 2. Органическая обратная связь.** Клиенты высказывают жалобы и предложения во время разговора с фронт персоналом, который автоматически записывается на аудиобейдж или аудио-регистратор.
  - 3. Контроль выполнения стандарта обслуживания.** Автоматическая запись и оцифровка коммуникаций (разговоров) фронт персонала с клиентами.
  - 4. Корреляция показателей по п. 1, п.2 с показателями по п.3**
- 1. + Системное управление качеством сервиса.**
  - 2. Мониторинг эффективности продаж.** Мониторинг показателей, характеризующих эффективность работы продавцов: Личная Конверсия, Эффективность Консультаций, Интенсивность Отказов, Качество Отказов, Результативность Контактных и др.
  - 3. Корреляция показателей по п. 2 с показателями по п.1**



## Лучшие практики по отраслям



# Автономная точка обслуживания и продаж с прилавком



Зажги персонал. Включи клиентов

## Пиццерия, регистратура, ресепшн, АЗС, кофейня, магазин с прилавком и т.п.

Для мониторинга качества сервиса

Кнопка Лояльности СТАРТ на основе беспроводных пультов ProLAN-301



Ethernet, Wi-Fi



Кнопка Лояльности СТАРТ на основе USB-пультов ProLAN-2XX



USB



Для мониторинга + **системного управления** качеством сервиса + эффективностью продаж

Менеджер Качества на основе Кнопки Лояльности СТАРТ





# Крупный магазин с продавцами-консультантами в зале



Зажги персонал. Включи клиентов

## Одежда, обувь, автозапчасти, спорттовары, электроника и т.п.

Для мониторинга качества сервиса

Объединенный Пост Качества

ПОМОГИТЕ НАМ СТАТЬ ЛУЧШЕ!

Галиев Валерий  
Григорьев Максим  
Королева Габриель  
Косовин Дмитрий  
Лысков Дмитрий  
Мещеряков Екатерина

Как Вам у нас сегодня?

Подробнее Описание    Узнай цену Запрос КП

Для мониторинга + системного управления  
качеством сервиса + эффективностью продаж

Менеджер Качества на основе ПРОК Терминала

СХМ Online

Сергей Лукин Менеджер

Подробнее Описание    Узнай цену Запрос КП



# Небольшой магазин с продавцом-консультантом



Зажги персонал. Включи клиентов

## Одежда, обувь, автозапчасти, алкоголь и т.п.

Для мониторинга качества сервиса

Кнопка Лояльности СТАРТ с радиоканалом и Ethernet



Радиоканал -> Ethernet/RS-232

[Подробнее Описание](#) [Узнай цену Запрос КП](#)

Кнопка Лояльности SMART



Ethernet, Wi-Fi

[Подробнее Описание](#) [Узнай цену Запрос КП](#)

Для мониторинга + **системного управления** качеством сервиса + эффективностью продаж





# Салон оказания услуг



Зажги персонал. Включи клиентов

## Салон красоты, массажный салон и т.п.

Для мониторинга качества сервиса

Для мониторинга + системного управления качеством сервиса + эффективностью продаж

**Сенсорный Фронт Мотиватор**

Как вам у нас сегодня?

Отлично	85	78%
Плохо	9	8.3%
Тас себе...	15	13.8%

о 1-го октября!

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

**Легкая Обратная Связь**

QR-Код

Windows

Android

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

**Менеджер Качества на основе ТОЛК Терминала**

СХМ online

Сергей Лукин менеджер

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП



# Многопрофильная клиника



Зажги персонал. Включи клиентов

## Крупный медицинский центр, больница и т.п.

Для мониторинга качества сервиса

Объединенный Пост Качества

ПОМОГИТЕ НАМ СТАТЬ ЛУЧШЕ!

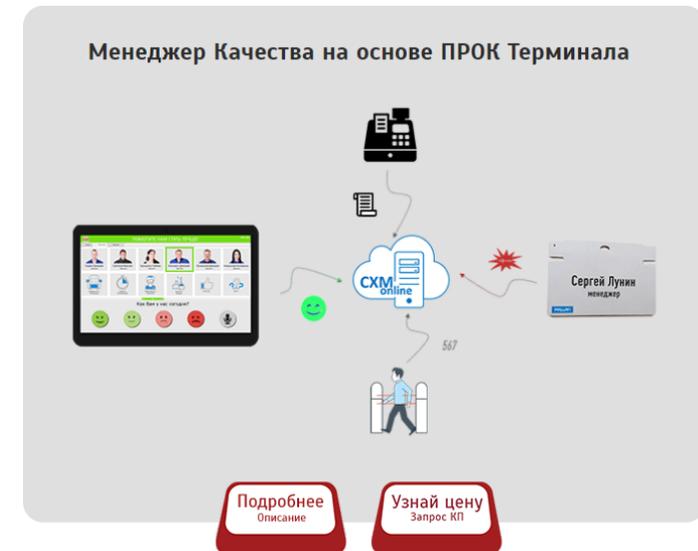
Галдин Валерий  
Григорьев Максим  
Ершович Любовь  
Хоскинг Дмитрий  
Лысковский Дмитрий  
Миронова Екатерина

Как Вам у нас сегодня?

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

Для мониторинга + системного управления  
качеством сервиса





## Островок в торговом центре, ПВЗ



Зажги персонал. Включи клиентов

# Бижутерия, часы, очки, пункт выдачи товаров и т.п.

Для мониторинга качества сервиса

Кнопка Лояльности ЛАЙТ



Ethernet, Wi-Fi

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

Кнопка Лояльности СМАРТ



Ethernet, Wi-Fi

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

Для мониторинга + системного управления  
качеством сервиса

Менеджер Качества СМАРТ



Радиоканал → Ethernet

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП



# Офис обслуживания клиентов



Зажги персонал. Включи клиентов

## Банк, МФЦ, абонентский центр и т.п.

### Для мониторинга качества сервиса

Кнопка Лояльности СТАРТ на основе беспроводных пультов ProLAN-301

Ethernet, Wi-Fi

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Объединенный Пост Качества

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

### Для мониторинга + системного управления качеством сервиса

Менеджер Качества на основе Кнопки Лояльности СТАРТ

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Менеджер Качества на основе ПРОК Терминала СТАРТ

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП



## Мобильный персонал



Зажги персонал. Включи клиентов

# Торговый представитель, агент, курьер и т.п.

Для мониторинга качества сервиса + **системного управления** эффективностью продаж



## Общие вопросы :

1. **Какую задачу, из приведенных на Слайде 1, нужно решить ?**
2. Категория объекта внедрения (магазин, клиника, ресторан и т.д.)?
3. Есть ли на объекте внедрения Windows-компьютер?
4. В каком конкретно месте вы хотели бы получать информацию от клиентов (касса, ресепшн, выход, зона ожидания и т.п.) и **сколько таких мест в одной локации** (магазине, клинике ресторане и т.д.)?
5. У вашей компании есть доступ к коду используемого приложения передней линии (кассовая система, СУО и т.п.) для возможности интеграции с ним?
6. Нужно ли автоматически передавать получаемую Продуктом информацию в вашу CRM-систему; варианты ответа: обязательно, желательно, не нужно, затрудняюсь ответить?

## Дополнительные вопросы для задачи: «Управление **эффективностью продаж** и качеством сервиса»:

7. Сколько работников передней линии (продавцы, менеджеры и т.п.) одновременно обслуживают клиентов?
8. Работники передней линии (продавцы, менеджеры и т.п.), обслуживая клиента, разговаривают с ним только в одной точке (касса, рабочее место менеджера и т.п.) или в разных точках (перемещаются по залу и т.п.)?
9. С каким Оператором Фискальных Данных (ОФД) у вас заключен договор на обслуживание?



**Красная Кнопка: можем ВСЁ**

# Мониторинг на основе КНОПОЧНЫХ пультов



Зажги персонал. Включи клиентов

Кнопка Лояльности СТАРТ на основе беспроводных пультов ProLAN-301



Ethernet, Wi-Fi

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Кнопка Лояльности СТАРТ на основе USB-пультов ProLAN-2XX



USB

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Кнопка Лояльности ЛАЙТ



Ethernet, Wi-Fi

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Кнопка Лояльности СТАРТ с радиоканалом и Ethernet



Радиоканал -> Ethernet/RS-232

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Кнопка Лояльности SMART



Ethernet, Wi-Fi

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Зажги персонал. Включи клиентов

### Сенсорный Фронт Мотиватор

Как вам у нас сегодня?

Ожалею	85	78%
Так себе...	15	13.8%
Плеко	9	8.3%

о 1-го октября!

Подробнее Описание    Узнай цену Запрос КП

### Легкая Обратная Связь

Как Вам у нас сегодня?

Поделись отзывом

Тут может быть ваш реклам!

важно ваше мнение

QR-Код

Windows    Android

Подробнее Описание    Узнай цену Запрос КП

### Объединенный Пост Качества

ПОМОГИТЕ НАМ СТАТЬ ЛУЧШЕ!

Как Вам у нас сегодня?

Подробнее Описание    Узнай цену Запрос КП

### 13. Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер

С какой вероятностью Вы бы рекомендовали нас своим знакомым?

Управляющий Сергей Лукин

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Подробнее Описание    Узнай цену Запрос КП

### Код Лояльности

Ваша организация

СХМ online

Подробнее Описание

Узнай цену Запрос КП

### Менеджер Качества SMART

Оцените качество обслуживания

Помогите нам стать лучше!

Радиоканал → Ethernet

Подробнее Описание

Узнай цену Запрос КП

### Легкая Обратная Связь

Как Вам у нас сегодня?

Поделись отзывом

Тут может быть ваша реклама!

важно ваше мнени

QR-Код

Ваше Мнени

Вы согласны, что наша компания сделала всё возможное, чтобы пользоваться нашими услугами было просто и удобно?

- Абсолютно не согласен
- Не согласен
- Средне не согласен
- Затруднительно ответить
- Средне согласен
- Согласен
- Абсолютно согласен

Windows

Android

Подробнее Описание

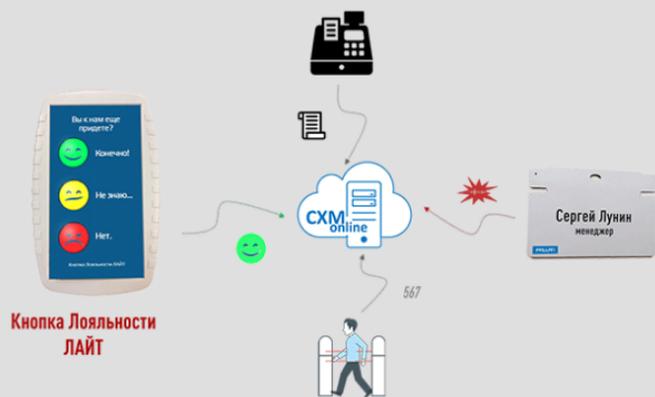
Узнай цену Запрос КП

# Системное управление на основе КНОПОК и устройств записи речи



Зажги персонал. Включи клиентов

## Менеджер Качества на основе Кнопки Лояльности ЛАЙТ



Кнопка Лояльности ЛАЙТ

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

## Менеджер Качества на основе Кнопки Лояльности СТАРТ

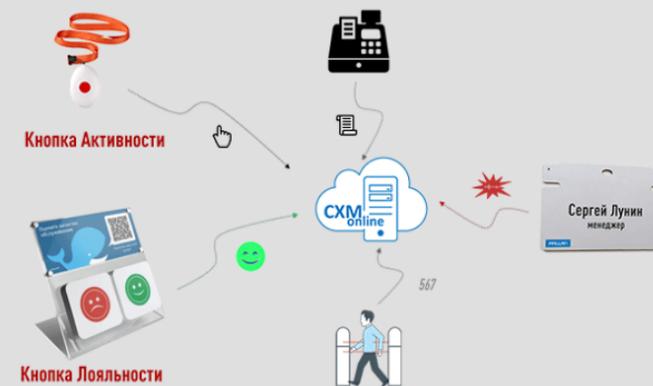


Кнопка Лояльности СТАРТ

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

## Менеджер Качества на основе Кнопки Активности и Кнопки Лояльности



Кнопка Активности

Кнопка Лояльности

Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

## Менеджер Качества на основе ТОЛК Терминала



Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

## Менеджер Качества на основе ПРОК Терминала



Подробнее  
Описание

Узнай цену  
Запрос КП

# Системное управление на основе устройств записи речи (без кнопок и сенсоров)

Электронный Тайный Покупатель на основе аудиорегистратора DICTATOR

**voicetrigger**

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Менеджер Качества на Кассе

**СХМ online**

Сергей Лунин  
менеджер

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Электронный Тайный Покупатель на основе аудиобейджа Свидетель

Иванова Мария  
продавец

**voicetrigger**

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

Менеджер Качества на кассе с Платформой О-Ф-Д

Иванова Мария  
продавец

**ПЛАТФОРМА**  
О-Ф-Д

[Подробнее](#)  
Описание

[Узнай цену](#)  
Запрос КП

# Повышение Продаж

Управляемый сервис с оплатой за результат



Увеличивайте долю лояльных клиентов!

**КРАСНАЯ КНОПКА**  
Зажги персонал.  
Включи клиентов

аудиоаналитика

сенсор анкетер

кнопка лояльности СТАРТ

кнопка лояльности ЛАЙТ

QR-коды

терминал обратной связи

монитор эмоций

**Увидеть слона целиком**

Системное управление качеством сервиса в точках обслуживания клиентов

Увидеть слона целиком

Посмотрите презентацию

**+7 (495) 726-01-17**  
**market@prolan.ru**

