



LET'SCALL

ЯК СИСТЕМНО РОСТИ В upsale

В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ



ОЛЕКСАНДРА ОСТРОВСЬКА

Комерційний директорка
компанії LetsCall



**“Ми – вуха і голос
компаній, а іноді –
і її невидиме
плече”**



ЮЛІЯ РАФАЛЬСЬКА

Співвласниця компанії LetsCall

ЗАПИТ КЛІЄНТА:

Чому ми не заробляємо більше?

Можливо замінимо менеджерів на ШІ?



КЛІЄНТ

АКЦІЇ
ТА ЗНИЖКИ

ХІТИ
ПРОДАЖ

Цибулини
квітів

Багаторічники

Саджанці
плодових

Троянди

Саджанці
дерев

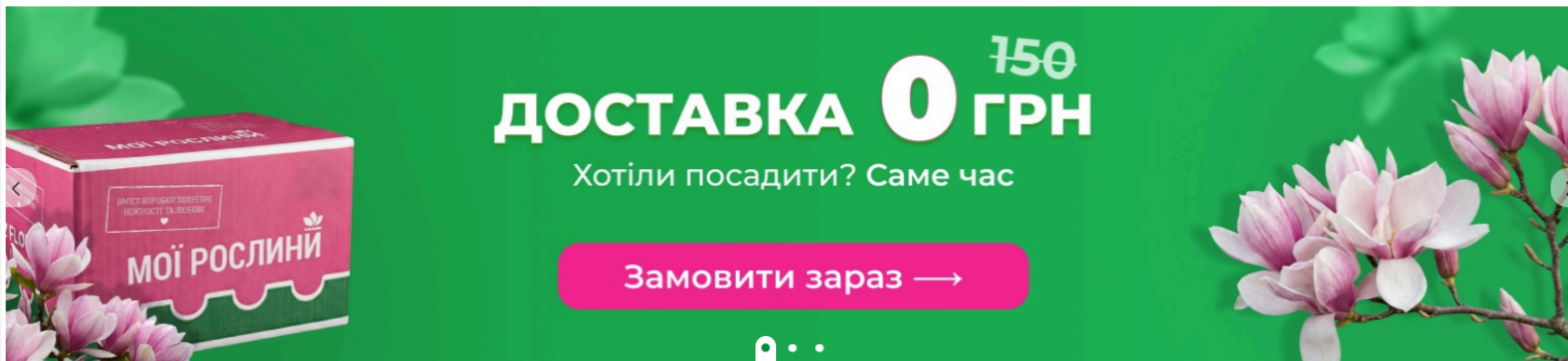
Саджанці
кущів

Насіння

Садовий
інвентар

Гуртові
замовлення

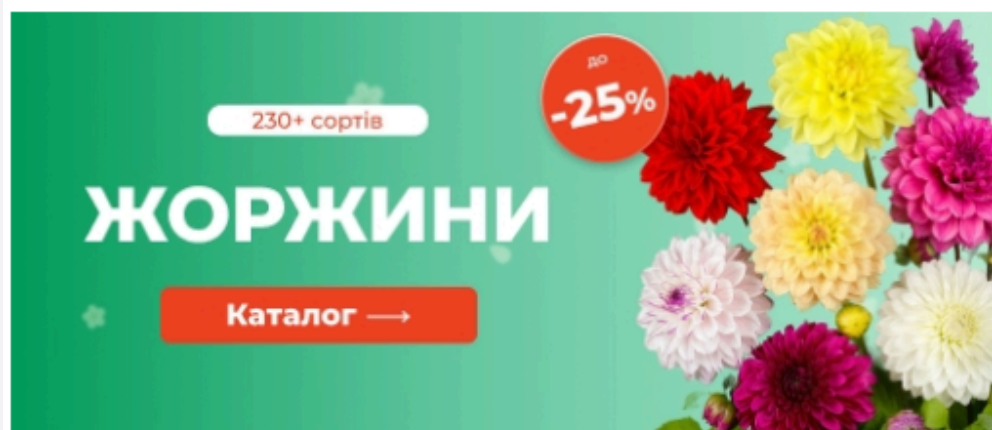
Кімнатні
рослини



ДОСТАВКА 0¹⁵⁰ ГРН
Хотіли посадити? Саме час

Замовити зараз →

МОЇ РОСЛИНИ



230+ сортів

до -25%

ЖОРЖИНИ

Каталог →

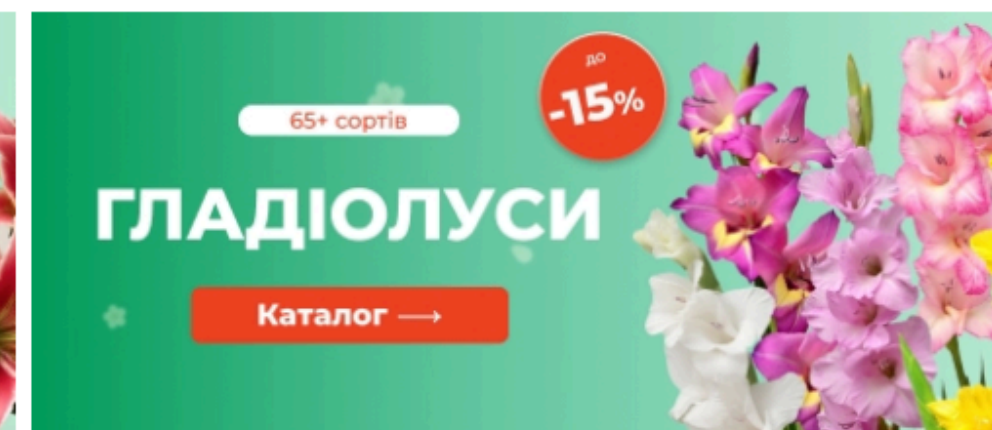


120+ сортів

до -40%

ЛІЛІЇ

Каталог →



65+ сортів

до -15%

ГЛАДІОЛУСИ

Каталог →

З ЧОГО МИ ПОЧАЛИ



АУДИТ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

1

18 МЕНЕДЖЕРІВ

Персоналу не вистачало в сезон, але в міжсезоння їх було багато.



2

16% У РОЗМОВАХ

Інший час займала підготовка до дзвінка та закриття після.



3

1,5 ХВ ТРИВАЛІСТЬ ДЗВІНКА

Upsale був відсутній, ціль дзвінка просто підтвердити замовлення.



4

ТИС. НА МІС

Суми коливались тис.



5

60% ДВІЗКІВ БЕЗ СПРОБ UPSALE

Опрацьовувались замовлення не в пріоритеті, а по сумі коли не вистачало часу.



6

140 ДО 275 ГРН UPSALE НА ГОДИНУ

Середній чак був часто низьким до 50 грн.



КЦ ПІД УПРАВЛІННЯ



ІНТЕГРАЦІЯ СПЕЦІАЛІСТІВ

Наші експерти працюють безпосередньо з вашим персоналом для побудови нових та удосконалення наявних процесів.



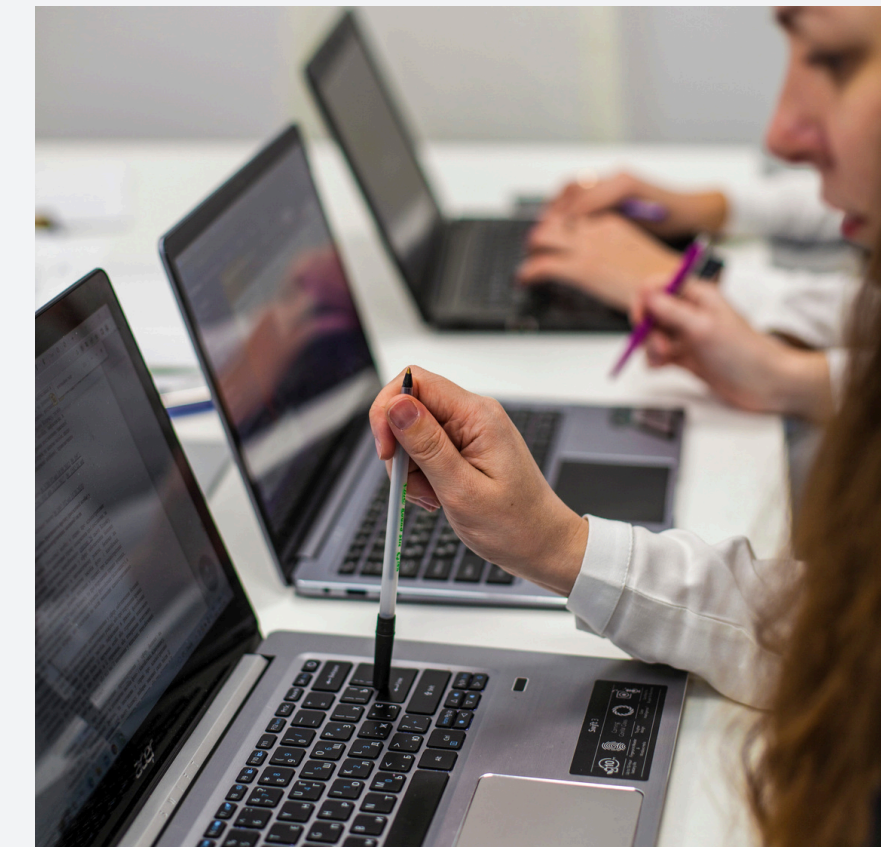
КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ

Ми відповідаємо за контроль за дотриманням процесів.



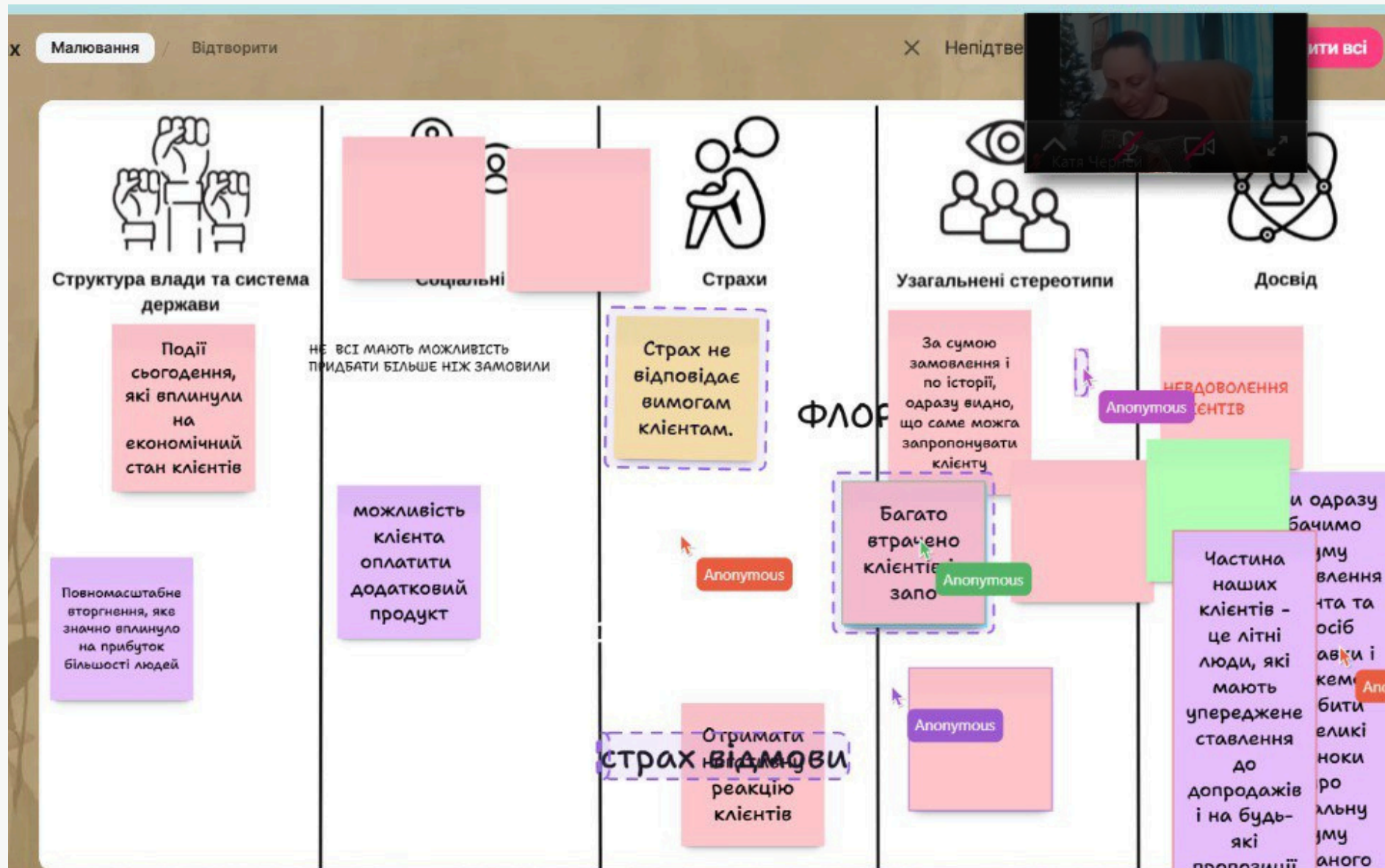
РОЗРОБКА СТАНДАРТІВ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ СИСТЕМ

Автоматизація процесів та стандартизація.



ТРЕНІНГ

по роботі з упередженнями в продажах



Клієнти не хочуть слухати, їм це не потрібно...

У людей на пенсії немає грошей...

Не всі мають можливість придбати більше ніж замовили... такі часи

Якщо клієнт замовив Укрпоштою, він економить...

Клієнти негативно реагують на допродаж



МИ СІЛИ В МАШИНУ і поїхали..

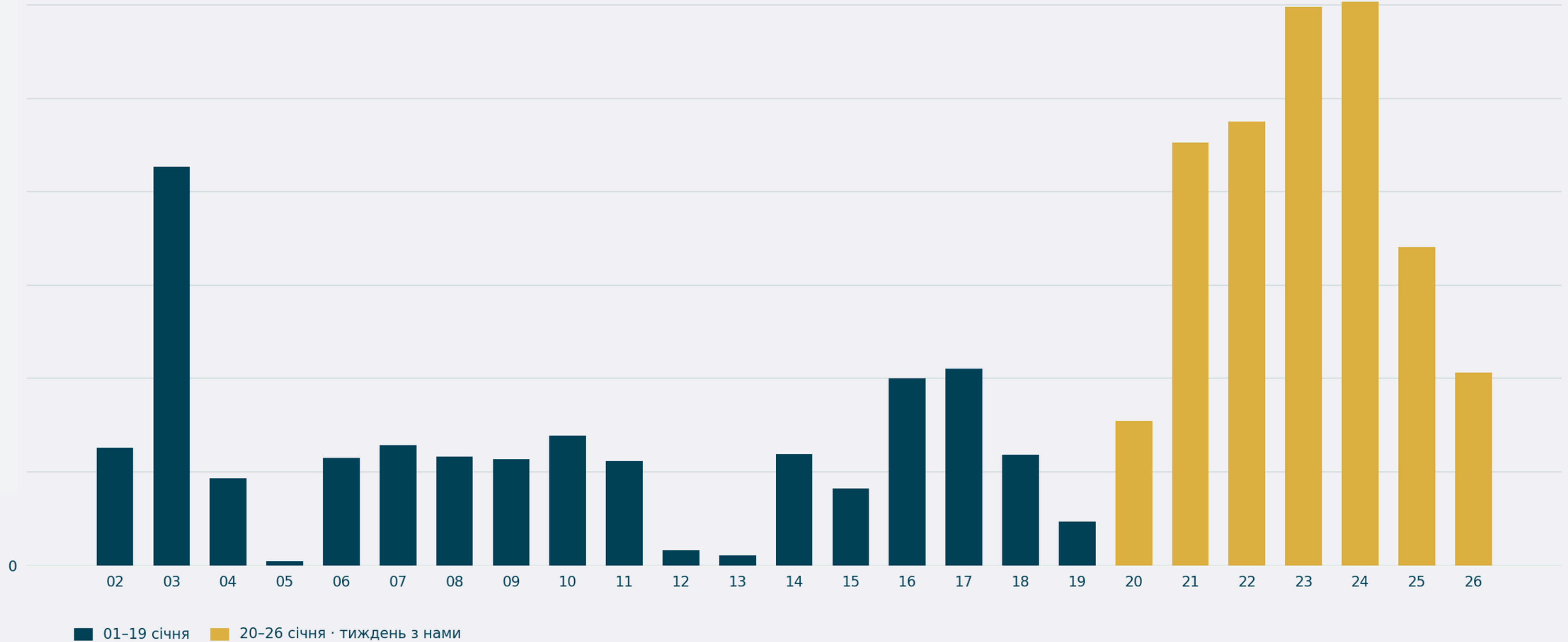


UPSALE · СІЧЕНЬ 2025

Щоденна динаміка

5 днів

40+ годин
Side-by-side



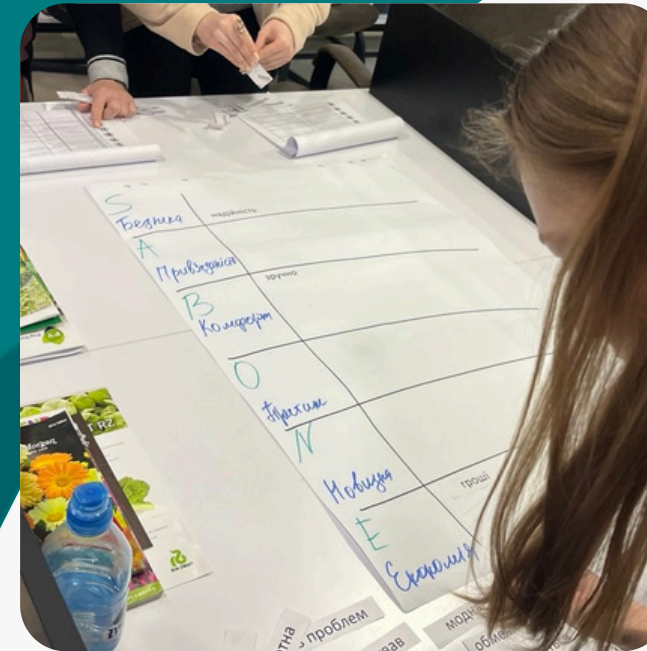
ПЛАН ВІЗИТУ 20-26.01

ТАКОЖ ВКЛЮЧАВ:

- тренінг з продажів **для розуміння процесу,** ане заучування шаблонних фраз.
- тренінг по роботі з конфліктами, що вміти їх **вирішувати і небоятись** пропонувати.
- бізнес-гра що б відкоригувати модель поведінки і **закріпити тренінги на практиці.**
- щоденні конкурси, що б одразу проявити себе **застосувавши нову інформацію.**

Тренінг S.A.V.O.N.E.

01



Гра "МЕНЕДЖмейкер"

02

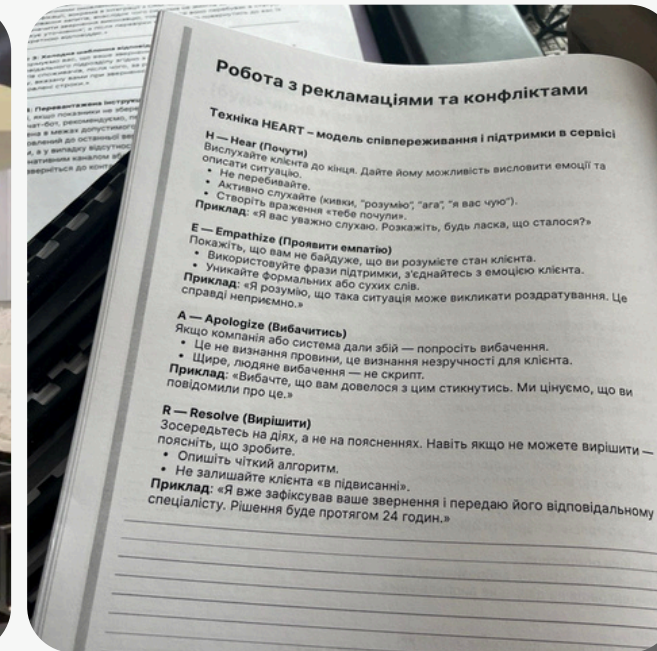


04



Щоденні конкурси

03



Тренінг H.E.A.R.T.

ПОШТОВХ ДО ЗМІН

x4 рази



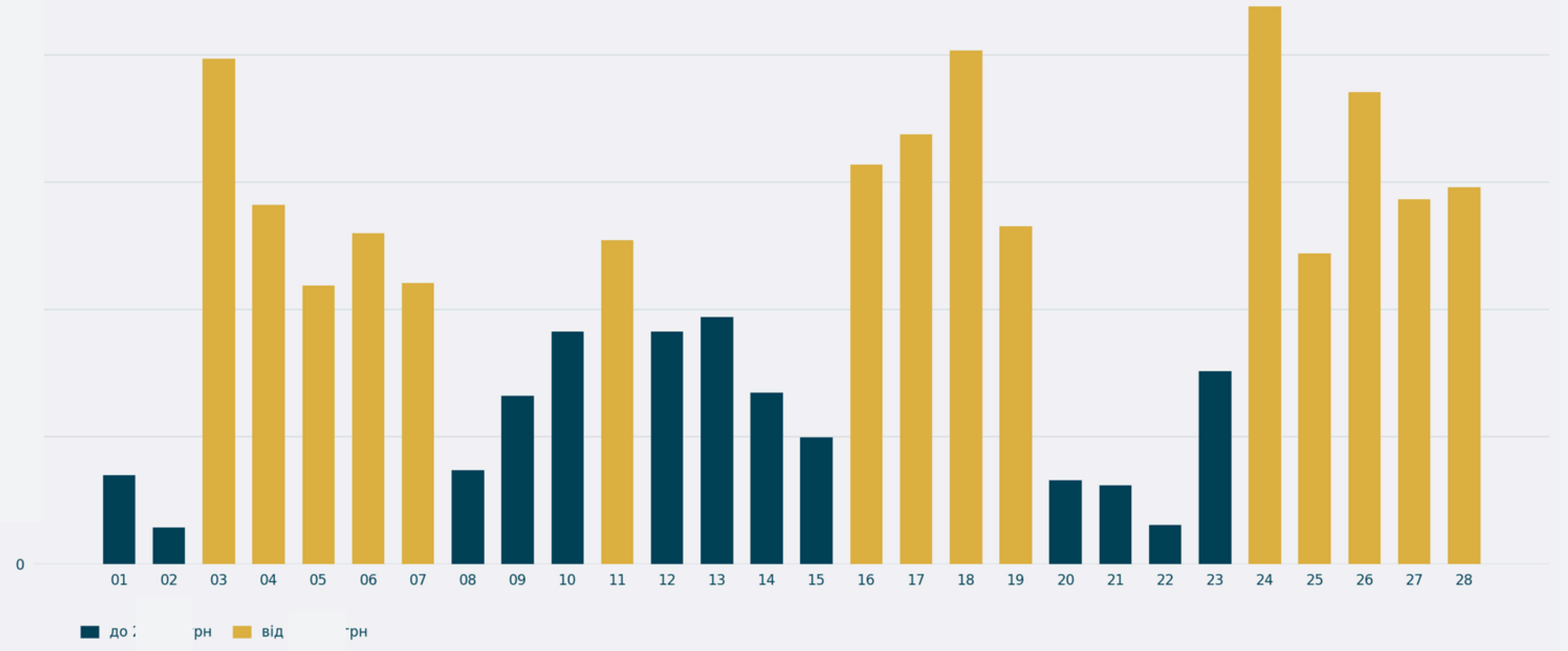
Не сезон

Не акція.

Не новий скрипт

UPSALE · ЛЮТИЙ 2025

Щоденна динаміка



ПЕРШІ КРОКИ в побудові системи...



ПЕРШІ КРОКИ В РОБОТІ НАД ПРОЦЕСОМ

КРІ

Продажі



Якість



Навантаження



01

Середній чек і продаж на годину базова метрика від якої відштовхувались. Бо саме upsale мав висести контактний центр в прибутковість.

02

Показник якості дзвінка став блокуючим показником для премії, але не відразу. Його запровадили лише через місяць після ознайомлення зі шкалою.

03

Премія за активність для контролю кількість оброблених замовлень була запроваджена на 3й місяць роботи з персоналом.



Первинне навчання

01

Навчання продуктам,
CRM, скриптам,
алгоритмам.

Упередження

02

Робота із стереотипами і
страми які заважають
яктивно допродавати.

Продажі

03

S.A.V.O.N.E.
методологія для
розуміння клієнтів та
етапи продажів

Складна комунікація

04

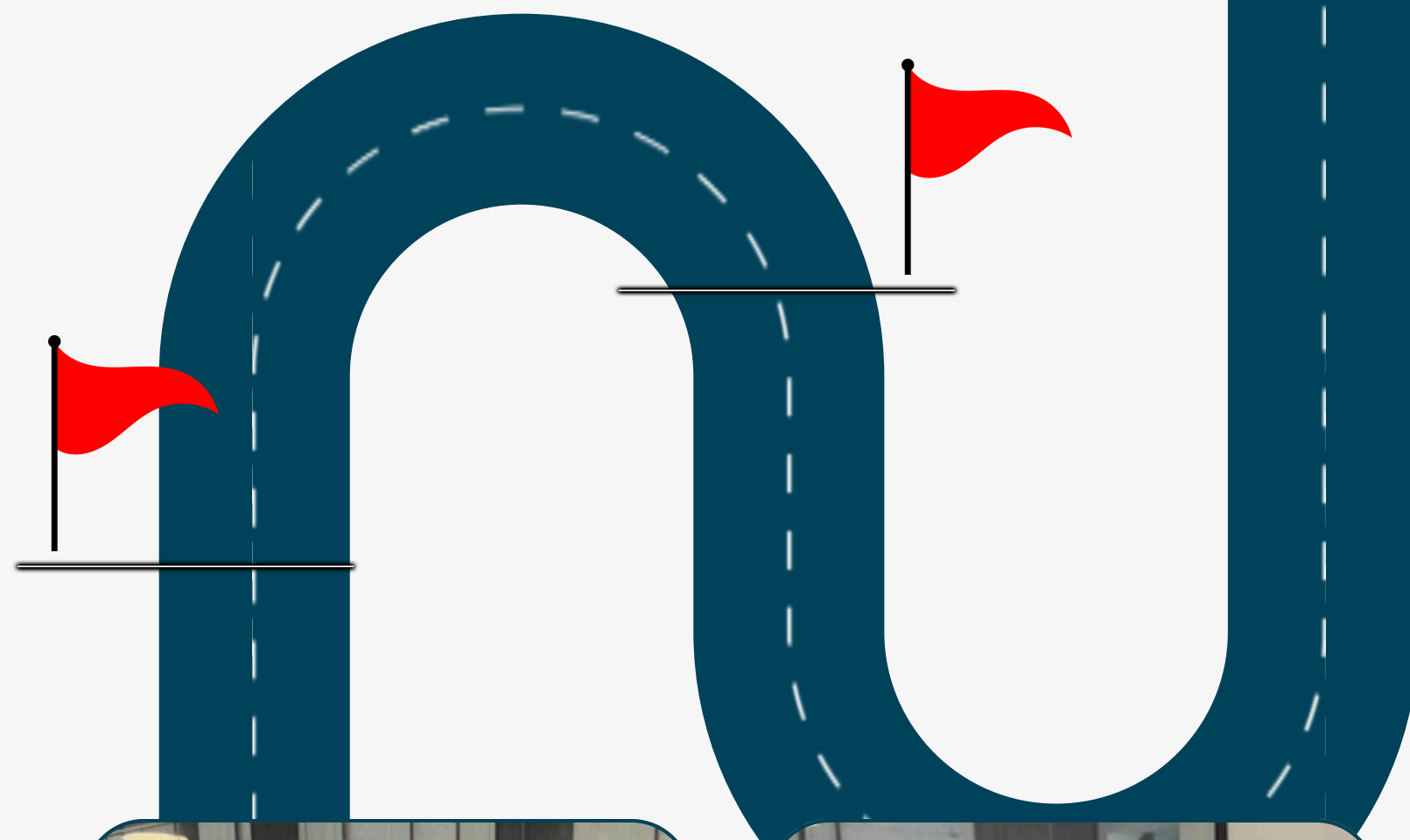
Робота з конфліктами
Робота з маніпуляціями
Відпрацювання
заперечень

Емоційне вигорання

05

Відновлення між
сезонами, підтримка,
баланс між роботою і
відпочинком.

АМБАСАДОРИ СИСТЕМИ



01

Наставники

Провели конкурс на наставників і створили програму їхнього навчання.

02

Навчили найкращих

Обрали з наставників претендентів в супервайзери та навчили їх.

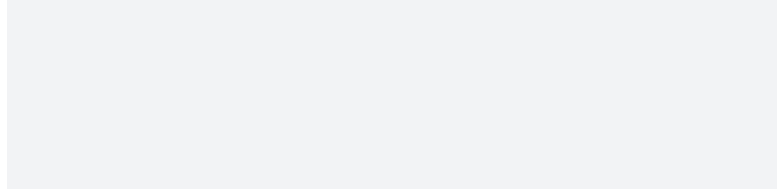
Курс для менеджерів по роботі з командою

LET'SSTUDY

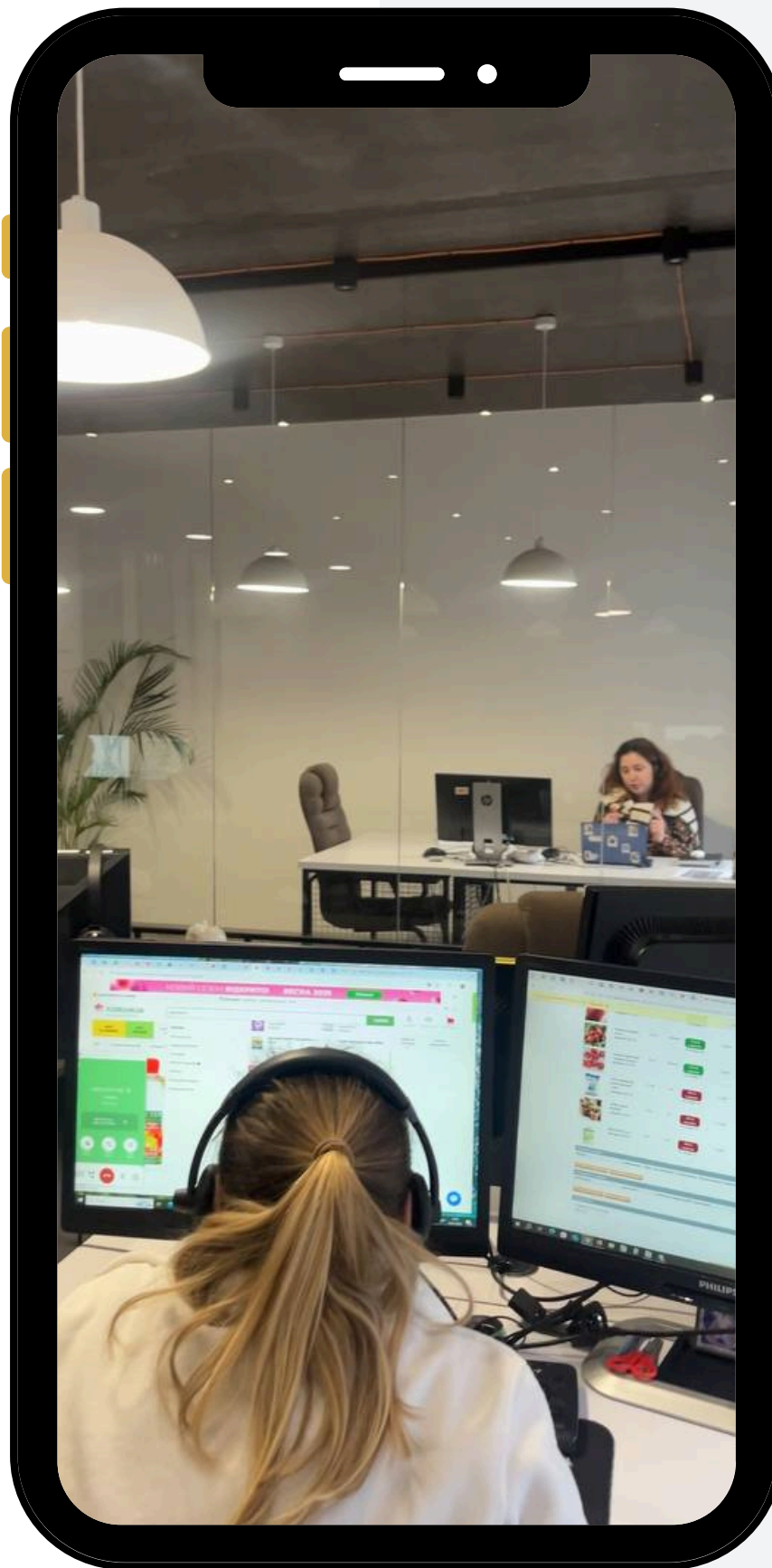
КУРС НАВЧАННЯ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КОМАНДОЮ

- Урок 12. Ключові показники контакт-... ⋮
- Урок 12. Тест ⋮
- Урок 12. Практика ⋮
- Урок 13. Показники вхідної лінії ⋮

РЕАКТИВАЦІЯ КЛІЄНТІВ

1  4

гривень за 2 кампанії



Зібрали данні.
Сегментували

Написали
скрипти

Запустили
реактивацію

ЗА 2025 РІК НАМ ВДАЛОСЬ і ми рухаємось далі...



Процеси і сервіс

- порахували навантаження
- налаштували IVR
- комунікацію з суміжними відділами
- прописали ролі
- узгодили маршрут процесів

Навчання і розвиток

- продуктове
- розвиток soft skills
- індивідуальні сесії
- навчання наставників
- навчання супервайзерів
- кадровий резерв

Робота з клієнтами

- універсальність комунікації в різних джерелах
- система компенсації
- сорі-бонус
- автоматизований збір відгуків
- реактивацію бази

Команда

- дистанційний підбір
- систему наставництва
- двох супервайзерів
- аутсорсинговий КЦ у пік сезону

Якість і контроль

- шкалу оцінки якості
- калібровки
- щоденну звітність
- регулярний зворотний зв'язок



ЧАС ДЛЯ ЗМІН



РЕЗУЛЬТАТИ

за 2025 рік

Продаж на
годину

+392%

в порівнянні до 2024

Upsale за місяць

+390%

в порівнянні до 2024

Середній чек

+36%

в порівнянні до 2024

Задоволеність
клієнтів

+12%

в порівнянні до 2024

Продаж на годину в 2026 **+450%** в порівнянні до 2024



ДЯКУЄМО

до зустрічі на **DZWINNER 2026**