



## 外呼营销实务

亿讯(中国)软件有限公司  
 最佳商业运营模式  
 副总经理 李启苑



## 讲师简历

● 李启苑 Mike Lee  
 1989-1992, 1995-1997  
 ❖ 花旗银行信用卡管理部资深风险管理师, 经理  
 1994-1995, 1997  
 ❖ 渣打银行信用卡管理部风险管理经理  
 1997-2003  
 ❖ 远传电信风险暨催帐管理处协理  
 2003-2004  
 ❖ 远传电信门市销售处协理



## 未来的客服中心

- 一致性的服务
- 无时差的服务
- 多渠道的服务
- 个人化的服务
- 创造利润的服务



## 服务的三阶段

- 标准服务
  - 服务流程标准化
  - 设定指标追踪
- 满意服务
  - 差异化服务
  - 根据差异服务制定指标
  - 以满意度五分法, 80%以上客户选择满意或极为满意
- 卓越服务
  - 个性化服务
  - 根据客户属性制定指标
  - 以满意度七分法, 85%以上客户选择满意或极为满意
  - 服务文化深植所有部门



## 客服中心阶段性目标

开始营运

- 成本中心
- 接听客户来电 (被动支持)
- 制式外拨销售电话
- 未整合计算机系统
- 基本功能型式电话系统

有效率地营运

- 成本中心, 但可产生利润
- 于客户来电时进行交叉销售或向上销售
- 电话数据收集整理
- 使用CTI有效转接电话数据及内容
- 自动拨号系统
- 整合 IVR/CTI
- 建立资料统计

成为企业致胜利器

- 利润中心
- 于客户来电时主动提供服务/销售
- 运用客户关系管理
  - 收集客户信息
  - 目标营销
  - 事件营销
  - 一对一营销
- 多重通路支持
- 依客户来电之不同需求转接至正确的专员





## 电话营销的基本认知

- > 产品 (我要卖什么?) (好卖v.s.高利润)
- > 客户 (我要卖给谁?) (需求v.s.供给)
- > 员工 (谁能够卖的好?) (员工属性v.s.产品相性)
- > 策略 (怎么卖?) (奇货可居v.s.雨露均沾)
- > 目标 (卖多少?) (胆大包天v.s.步步为营)

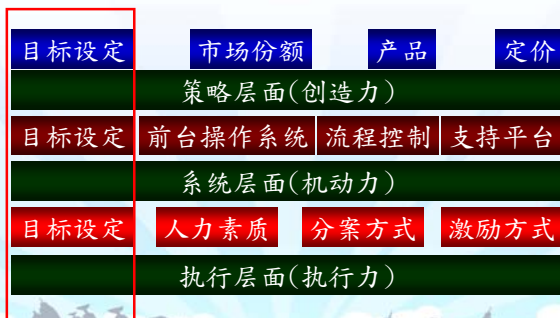
速度决定一切



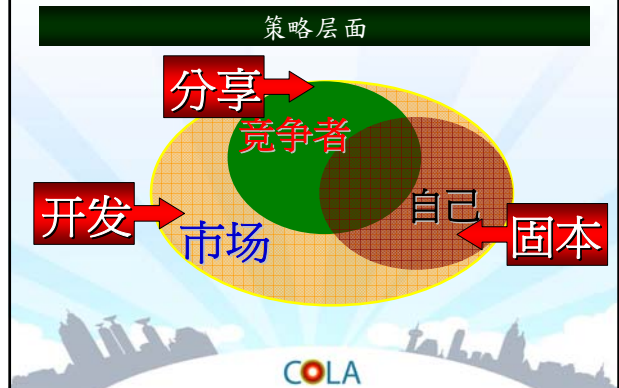
## 影响外呼营销绩效的重要因素



## 影响外呼营销绩效的重要因素



## 如何做准确的目标设定



## 外拨业务项目

	服务外拨	销售外拨	催收外拨
新客户	欢迎致意	交叉销售	轻度欠款
高阶	数据变更交易确认	向上销售	重度欠款
中阶	到期通知	新产品介绍	坏账回收
低阶	账户状态	本行活动介绍	仿冒诈骗
沉睡户	新服务启用通知	联合促销活动	
忠诚户	生日节日	续留续约	
欠款户	满意度调查		
中止户	意见调查		



## 呼出销售业务实例



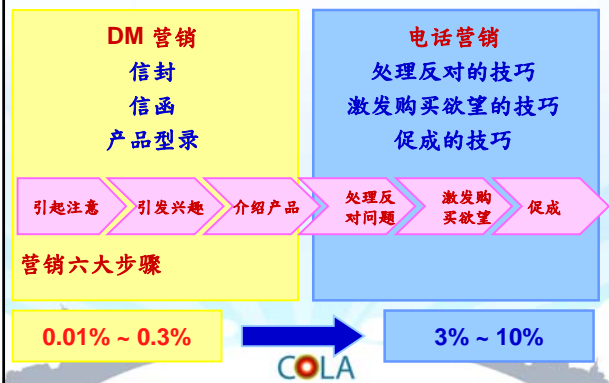
## 根据目标订定执行计划

Month	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
客户数												
目标数												
覆盖率												
转化率												
成交数												

## 电话营销覆盖率

客户数	营销接触方式	實際數				預測數	
		前一天	本周	MTD	YTD	本月	YTD Est
1,290,962	產品A	-	35,289	111,583	3,357,547	106,333	1,275,996
	傳真	-	35,289	111,583	3,357,547	850,416	10,204,992
	簡章	-	-	69,186	1,592,181	N/A	N/A
	自動外線	29,461	55,202	126,651	2,344,588	85,083	1,020,996
139,475	產品B	29,461	55,202	126,651	2,344,588	85,083	1,020,996
	傳真	-	14,099	28,545	1,189,747	51,000	612,000
	簡章	-	-	39,887	689,205	51,000	612,000
	預消費	-	-	22,212	383,986	N/A	N/A
48,478	產品C	606	2,028	5,036	71,025	N/A	N/A
	自動外線	3,086	22,566	49,949	1,157,722	160,666	1,927,992
	傳真	-	-	-	-	-	-
25,607	產品D	345	345	16,289	129,376	N/A	N/A
	傳真	169	1,177	6,870	106,592	25,833	309,996
	簡章	351	3,845	8,938	168,186	N/A	N/A
1,504,522	Total Activity Level	63,479	225,042	723,381	16,892,290	1,415,414	16,984,968

## 电话营销与 DM 的结合应用



## 外呼营销的流程设计



## 系统稳定度SLA

Item	次数	总时数	平均时数
尖峰时段 - (维护+当机)	1次	1.4 H	1.4 H
尖峰时段 System Availability Time % (例行维护+当机)			99.8%
离峰时段 - (维护+当机)	0次	0 H	0 H
离峰时段 System Availability Time % (例行维护+当机)			100%

	绿灯	黄灯	红灯
尖峰时段-(维护+当机)次数	<= 2次	3次	>3次
尖峰时段-(维护+当机)总时数	<=3 H	3H~6H	>=6H
尖峰时段-(维护+当机)平均时数	<=1.5 H	1.5H~2H	>=2H
尖峰时段 System Availability Time % (例行维护+当机)	>= 99.7%	99.7%~98.6%	<=98.6%
离峰时段-(维护+当机)次数	<= 4次	5次	>=6次
离峰时段-(维护+当机)总时数	<=9 H	9H~18H	>=18H
离峰时段-(维护+当机)平均时数	<=2.3 H	2.3H~3H	>=3H
离峰时段 System Availability Time % (例行维护+当机)	>= 97%	97%~93%	<=93%

## 成功营销的要素-名单测试

- > 成交率测试
  - > 资深座席
  - > 新进座席
  - > 优秀座席
- > 数据分析
  - > 成交原因分析
  - > 未成交原因分析
  - > 联络次数分析
  - > 联络方式分析

