



Получить услугу из рук руководства «МегаФона»

Высокий уровень обслуживания компании «МегаФон» получил очередное подтверждение в ходе проекта «Сотрудник меняет профессию». Так, для экспертной оценки качества сервиса руководители оператора на два дня сменили привычные кабинеты на салоны продаж и обслуживания и на своем опыте оценили принципы работы розницы.

В настоящее время в Тюменском регионе открыто более 50 фирменных салонов «МегаФона», ежемесячно их посещают более 300 000 человек. Согласно данным телефонного опроса, по итогам третьего квартала 94% посетителей довольны уровнем обслуживания в салонах оператора. Проверить эти данные решили руководители компании и в полном составе вышли в точки продаж, чтобы провести два рабочих дня, перевоплотившись в консультантов «МегаФона».

«В нашей компании есть традиция, согласно которой каждый сотрудник отделения, независимо от должности, выходит в салон продаж на полный рабочий день. Мы общаемся с клиентами, рассказываем им о новинках, акциях, услугах и возможностях различных устройств. Благодаря этому проекту каждый сотрудник знает потребности абонента, основываясь на личном общении, а клиент может напрямую задать вопрос руководству компании и получить на него ответ «из первых уст», – поделился мнением директор Тюменского отделения компании «МегаФон» Дмитрий Мелихов.

Самые частые вопросы гостей салонов «МегаФон», по наблюдениям топ-менеджмента компании: выбор опций с комфортным объемом интернет-трафика – 65 процентов; покупка бюджетного смартфона, планшета для водителей – 25 процентов; переход в «МегаФон» от других операторов связи с сохранением прежнего номера (MNP) – 10 процентов.

Напомним, что «МегаФон» регулярно внедряет нестандартные методы продаж, чтобы узнать о качестве сервиса и востребованности собственных услуг. Так, месяц назад в салонах компании работали тюменский блогер Юлия Деминова (July Glory) и начинающий журналист Ксения Манцурова (NewsProm.ru), которые показали отличный результат, как с точки зрения продаж, так и подготовив подробные и честные отзывы о работе в салоне «МегаФона». Прочитать их мнение можно на тюменских сайтах, а также в «Живом журнале».