

## ВХОДЯЩИЕ ЗАПРОСЫ НА ГРУППЫ И МЕРОПРИЯТИЯ: как повысить эффективность обработки запросов, сократить время и увеличить конверсию



*программа о том, как оптимизировать работу с входящими запросами на проживание групп и проведение мероприятий и увеличить их конвертацию в реальный бизнес за счет предложения, имеющего ценность для клиента*

### ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО

Проблема работы с входящими запросами – значительные временные и энергетические затраты на их обработку. По исследованию компании Sendup сотрудник отдела продаж отеля тратит на обработку запроса от 2 часов до 19 дней, в зависимости от сложности запроса, загруженности сотрудника, количества сотрудников в офисе и т.д. Ведь запрос на проживание группы и проведение мероприятия – это не заявка на индивидуальное бронирование, где все предельно ясно и просто: даты, тип номера, цена. Группы и мероприятия не похожи друг на друга. и каждое из них – это событие, которое включает различное множество компонентов. И требуют индивидуального подхода.

Лишь небольшая доля запросов конвертируются в реальный бизнес (по нашим опросам от 10% до 25% в лучшем случае). А что, если именно этот запрос после того, как менеджер потратил свое время на составление предложения, останется нереализованным? Ведь это ресурсы, потраченные компанией впустую. А что, если сотрудники тратят большинство рабочего времени обработку «неправильных» запросов. Можно ли сэкономить время и отсеять «пустые запросы на начальном этапе до того, как затрачено слишком много времени и усилий, оптимизировать процесс и увеличить конверсию в реальный бизнес?

Наш опыт работы с индустрией событий и мероприятий как со стороны отеля, так и со стороны клиента убедил нас, что в процессе обработки входящих запросов есть моменты, обращая внимание на которые можно значительно сократить время ваших сотрудников и увеличить конвертацию запросов в реальный бизнес.

### КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ РЕШАЕТ ЭТА ПРОГРАММА

- Низкая конверсия входящих запросов
- Высокие временные и энергетические затраты сотрудников на обработку запросов
- Неконтролируемый менеджером цикл продажи при работе с входящими запросами
- Потери выручки отеля из-за отмены запросов в самый последний момент
- Неудовлетворенность своей работой и вследствие этого текучка среди менеджеров, работающих с группами

## ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

- Оптимизировать трудоемкий процесс обработки входящих запросов
- Повысить эффективность менеджеров при работе с входящими запросами, сэкономив их время и усилия
- Увеличить (конверсию) переход запросов на следующий этап в цикле продаж
- Повысить качество прогноза отеля по группам и мероприятиям за счет контролируемого процесса работы с входящими запросами

## КОМУ БУДЕТ ПОЛЕЗНА

- ✓ менеджерам по продажам
- ✓ менеджерам по работе с группами
- ✓ менеджерам по организации мероприятий
- ✓ координаторам по группам и мероприятиям
- ✓ всем, кто вовлечен в процесс обработки входящих запросов

## КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- ⇒ Проблемы, приводящие к низкой эффективности работы с входящими запросами
- ⇒ Алгоритм работы с входящими запросами. Как совместить цикл продажи с циклом покупки
- ⇒ Квалификация запроса: необходимая и достаточная информация
- ⇒ Ваше предложение - как выделиться из толпы, отвечая на входящий запрос (критерии ценного для клиента предложения)
- ⇒ Как двигать процесс продаж. Берем инициативу в свои руки
- ⇒ 10 правил эффективной работы с входящими запросами

## РЕЗУЛЬТАТ

Участники программы обучения смогут:

- сэкономить свое время (от 15% до 30%) на обработку входящих запросов
- сократить длительность цикла продажи
- повысить личную конверсию запросов в реальный бизнес до 14.3%
- контролировать и продвигать процесс продажи к заключению сделки
- сократить финансовые потери отеля от отмены запросов в последний момент

## ФОРМАТ ПРОВЕДЕНИЯ И СТОИМОСТЬ

- 1-дневный практический тренинг-семинар
- длительность: 8–9 академических часов
- стоимость: 89 000 руб. (за группу)
- количество человек в группе – не более 15 человек
- Онлайн курс 10 занятий + финальный тест
- длительность: 1,5 месяца (занятия 2 раза в неделю, каждое по 1–1,5 часа)
- стоимость: – 12 900 руб. (с человека)
- количество человек в группе – от 2 до 20 человек

