BOLETIM DE SPR # 0001

DATA: 08 de Agosto 2011

ASSUNTO: PODER ATRÁS DO PROCESSO SPR da iWay

OBJETIVO: Estimular Up-selling e cross-selling, a fim de satisfazer Necessidades dos clientes

ÂMBITO DE APLICAÇÃO: PARCEIROS iWayAfrica e SUBSIDIÁRIAS

O que é o Plano de Realinhamento de Serviço (SPR)?

SPR é um processo através do qual entendemos o que os padrões de uso e cliente são seus objetivos de comunicação e se estes estão a ser cumpridos a fim de alcançar Broadband Quality Business em todos os momentos.

SPR e o cliente

• A compreensão das atividades LAN e seus padrões de uso
• A capacidade de direcionar os esforços no sentido da utilização óptima dos recursos de acesso à Internet
• O controle dos recursos assim como a informação da OPEX e habilidade para defender ou justificar gastar atual aumentou gastar
• Uma compreensão melhor dos requisitos do cliente e necessidades de mudança.

Vender e processo de SPR
Up-selling é uma técnica de vendas na qual um vendedor tenta levar o cliente a comprar bens mais caros, superiores, extras e outras opções de forma a produzir uma venda mais rentável. Também refere-se a vender ao cliente com extremidade superior-, maiores, mais rentáveis, produto ou serviço. É simplesmente expondo o cliente a produtos ou serviços que ele ou ela não pode já ter considerado. A força motriz por trás de seu "up-sell" recomendação é fazer um trabalho melhor de satisfazer as necessidades do cliente. Veja o exemplo na Figura 1.1: Você não vai ser feliz se um cliente em SE + cuja alocados volumes é 7373MBs e excede em mais de 400% para upgrades LE + + + por causa de suas habilidades de "up-sell"? Além disso, o que se acontece que 50% dos seus clientes superior a atualizado para os planos de serviço recomendado.

iWAY PARTNER	SITE ID	SERVICE PLAN	ALLOCATED USAGE(MB)	VOLUME USED (MB) MARCH 2011	VOLUME USED (MB) APRIL 2011	VOLUME USED (MB) MAY 2011	VOLUME USED (MB) JUNE 2011	EXCESS VOLUME (MB)	EXCEEDING PERCENTAGE	ACTION DATES	RECOMMENDED SERVICE PLAN	NOC
****	****0001	SE+	7373	10299	25324	30923	38091	30718	416%	30TH AUGUST	LE+++	****

Fig 1.1

Por favor, note que o uso em excesso é desencorajado na NOCs, uma vez que (a longo prazo) degrada a QoS

Cross-selling e processo de SPR

Cross-selling é uma técnica de vendas na qual um vendedor tenta vender aos seus clientes já existentes, outros produtos e serviços para lá daquele que originalmente levou à relação de clientela.tambem refer-se vender ao cliente um produto ou serviço adicional que lhe permite atender qualquer necessidade adicional do cliente e diminuir a necessidade de seu cliente a considerar os seus produtos e serviços do concorrente. Cross-selling esforços são recompensados, pois a retenção de clientes aumenta drasticamente quando um cliente compra mais de um produto ou serviço.

Por que os dois são importantes

•Isto benefícia ao cliente, pois as suas necessidades sera mais bem atendidos e ajuda a fidelizar os clientes.
• Os clientes que compram produtos de 2 + ou serviços são muito mais propensos a permanecer clientes.

Como Up-selling e cross-selling beneficia a sua organização

Satisfação do cliente e a lealdade ajuda também a sua organização. Quando o atrito do cliente vai para baixo, as vendas e os lucros vão subir. Também medir os resultados de seus esforços up-selling e cross-selling, que permitem ajustar e melhorar a sua totalidade das vendas cruzadas esforços.
Lembre-se: "Os funcionários bem treinados irão oferecer excelentes resultados"
SPR: O gerador de rendimento

Sabia que:

Outros cortam clientes imediatamente que excedem seus volumes subscrito; em iWayAfrica, negociamos com o cliente sobre a melhor forma será de grande ajuda para eles.

• Clientes que compram dois ou mais produtos ou serviços permanecerá os nossos clientes.

• Se não estiver involvido em up-selling e cross-selling, podes estar a perder algumas excelentes oportunidades para crescer suas vendas e fidelizar os clientes

• Up-selling resulta em maiores receitas e mais-satisfação do cliente

"*Não deixe a receita na mesa, e não espere sua equipe de forma proativa up-sell sem treinamento e apoio"*