



ZOO reality se zaměřují na realitní služby nejvyšší kvality. Za 5 let působení společnost obsloužila již 5 000 klientů.



Zadání ZOO reality:

Potřebovali jsme profesionální zákaznickou podporu na úrovni telefonického kontaktu, protože měsíčně odbavíme (nyní Osobní asistentka) více než 600 příchozích hovorů.

Pokud bysme ale vše řešili vlastními silami, potřebovali bychom na pokrytí času od 8 h do 19 h zaměstnat 2 asistentky na HPP + vybavit kancelář, zaplatit za nábor a věnovat čas proškolení. To by bylo velmi nákladné, proto jsme hledali jinou cestu.



Požadavky a cíle:

- Profesionální komunikace
- Proaktivní přístup
- Efektivita a rychlost v odbavení
- Maximální dostupnost pro klienty (24/7)
- Důvěryhodnost
- Schopnost pracovat v našem interním systému
- Uklidnění klienta
- Okamžité předání závažné informace makléři či majiteli
- Minimalizace nákladů při maximálním odbavení hovorů

Celkově jsme chtěli najít nejlepší řešení pro nonstop zákaznickou linku s co nejmenšími náklady na zaměstnance (spojené s vybavením kanceláře, zázemím pro operátory, zaškolováním a hledáním nových operátorů, dovolené, nemocí, směnný provoz, zajištění vedení operátorů atd).

Také nás zajímala práce našich makléřů a chtěli jsme si je tak trochu pohlídat. Nechtěli jsme hlavně někoho dlouze zaučovat a trávit spoustu času kontrolou.



Řešení a výsledky:

Manažerka Osobní asistentky s námi probrala všechny možnosti a my jsme poskytly potřebné materiály a postupy, které chceme, aby byly dodržovány.

Každý hovor na naši zákaznickou linku je přeměřován na linku Osobní asistentky, která řeší hovory se zájemci o nemovitost, následně kontakt zadávají do našeho interního systému a předávají na konkrétního makléře. Makléř už tedy vyřizuje podle priorit konkrétní dotazy, které je potřeba dále řešit a nezdržuje se zvedáním telefonů na schůzkách, či prohlídkách.

Nyní jsme schopni prioritizovat všechny došlé hovory, které vyžadují další řešení s konkrétním makléřem nebo majitelem nemovitosti.



Zpětná vazba od ZOO Reality:

Pokud bychom si měli platit 2 asistentky, které by nám pokryly dostupnost pro klienty 11 h denně, zaplatili bychom min. 75 000 Kč měsíčně + k tomu kancelář, technické zázemí, licenci pro práci s hovory, náklady na nábor zaměstnanců, náhradu za dovolené, nemoci, apod. + k tomu všemu bychom museli započítat náš čas (školení, vedení, kontrola).

To vše nám díky Osobní asistentce odpadlo.

Klienti dostávají absolutně profesionální servis, protože se vždy dovolají a na hovory po pracovní době nebo přes víkendy je vždy voláno zpět.

Pokud si potřebuji něco zkontrolovat, dostáváme emailové a SMS notifikace o každém hovoru, který asistentky provedou se specifickým zápisem - vše je tedy evidované a dohledatelné.

Se službami Osobní asistentky jsem velmi spokojený, jak po stránce profesionality, tak po stránce finanční úspory pro naši firmu.

