

Тренинг: «Повышение эффективности продаж и лояльности клиентов на основе применения видеоаналитики».

Продолжительность обучения: 2 дня, 16 академических часов

Категория обучаемых: руководители и собственники бизнеса, директора по развитию бизнеса и инновациям, руководители, специалисты и аналитики отделов продаж и маркетинга.

Целевая установка: изучение возможностей видеоаналитики и способов ее применения для повышения эффективности продаж и лояльности клиентов.

Краткая аннотация. В ходе изучения программы на предельно понятном языке управления бизнес-процессами и практических примерах раскрывается инновационный потенциал видеоаналитики для решения задач увеличения продаж и повышения лояльности клиентов. Применение полученных знаний в бизнесе не требует применения дорогостоящих интеграционных ИТ-решений, а направлено на использование данных существующих систем видеонаблюдения и контроля доступа.

Содержание программы:

Тема 1. Видеонаблюдение, как уникальный источник получения объективной информации внутренней и внешней бизнес среде.

- Видеоинформация, как уникальный источник идентификационной, поведенческой и потребительской информации.
- Правовые ограничения на использование видеоинформации, определяемые законодательством РФ.
- Основные направления использования видеоинформации в управлении бизнес-процессами.

Тема 2. Видеоаналитика, как перспективное направление повышения эффективности продаж и лояльности клиентов.

- Обзор и демонстрация видеоаналитических функций современных систем видеонаблюдения.
- Эффективность инвестиций в видеоаналитику.
- Формирование отчетов о значимых событиях и событиях риска на основе видеоаналитики.

Тема 3. Применение видеоаналитики в управлении бизнес-процессами.

- Видеоаналитика в маркетинговых исследованиях.
- Видеоаналитика в продажах.
- Видеоаналитика в контроле бизнес-процессов.
- Методика доступа, сбора и консолидации данных корпоративной системы видеонаблюдения в базах данных подразделений маркетинга и продаж.

- Получение информации о потребительских предпочтениях на основе интеграции данных систем видеонаблюдения и других внешних и внутренних источников информации.

Тема 4. Практика применения видеоаналитических функций при решении управленческих задач.

- Решение задачи обоснования выбора торговых точек.
- Решение задачи выделения ключевых клиентов и формирования программ повышения их лояльности.
- Решение задачи формирования базы данных новых клиентов.
- Решение задачи контроля выполнения регламентов персоналом компании, взаимодействующим с клиентами.
- Решение задач выявления и анализа событий, связанных с конфликтными ситуациями между персоналом и посетителями.