

Kako uvesti AI recepcijo v vulkanizerstvo

10 korakov od prvega dneva do agenta, ki odgovori na vsak klic — s kontrolnim seznamom in metrikami.

Vsebina

- 1 Zakaj recepcija in zakaj zdaj
- 2 Kaj potrebujete pred začetkom
- 3 Dnevi 1–3: cenik in znanje
- 4 Dnevi 3–5: koledar in kanali
- 5 Testni klici
- 6 Zagon in prvi teden
- 7 Kaj meriti po 30 dneh
- 8 Pogoste napake
- 9 Kontrolni seznam
- 10 Kaj naprej

1. Zakaj recepcija in zakaj zdaj

Vulkanizer izgublja posel na telefonu, ne na pnevmatikah. V sezoni ostane več kot polovica klicev neodgovorjenih — tretjina ne pokliče nikoli več. Cilj: vsak klic dobi odgovor — termin, ceno ali povratni klic.

2. Kaj potrebujete pred začetkom

Ažuren cenik (dimenzija → cena z montažo) v CSV/Excel; delovni čas in prosti termini; obstoječa številka (klice se preusmeri); kanali strank — telefon, Viber, WhatsApp, Telegram; sodelavec za povratne informacije prva dva tedna.

3. Dnevi 1–3: cenik in znanje

Uvozite cenik — dimenzija, znamka, zaloga, cena. Napisana pravila, ki jih vsi ponavljajo: montažni paketi, hotel pnevmatik, dajatve za ventile in balansiranje, najpogostejše vprašanje z natančnim odgovorom.

4. Dnevi 3–5: koledar in kanali

Povežite proste termine — agent ponuja samo res prosto; dvojna rezervacija ubije zaupanje. Povežite Viber/WhatsApp številko, ki jo stranke poznajo.

5. Testni klici

Pokličite sami: dimenzija, ki je ni, zaseden termin, vprašanje brez odgovora. Pričakovano: »preverim in pokličem nazaj« — nikoli improvizacija.

6. Zagon in prvi teden

Preusmeritev aktivna ali overflow po 20 sekundah. Prvi teden vsak dan transkripti: ali agent rezervira, izgublja termine, ima vrzeli (zapolnite takoj).

7. Kaj meriti po 30 dneh

Stopnja odgovora (cilj 100 %), rezervirani termini iz klicev, klici, ki jih je prevzel človek, vrzeli in hitrost zapiranja, minute vs paket.

8. Pogoste napake

Zastarel cenik; nevzdrževan koledar — dvojne rezervacije; nihče ne bere transkriptov prvi teden; pričakovati, da agent ve vse — eskalacija je funkcija.

9. Kontrolni seznam

- ☐ Cenik uvožen, preverjen na 3 dimenzijah
- ☐ Znanje: čas, pravila, dajatve, hotel pnevmatik
- ☐ Koledar povezan
- ☐ Viber/WhatsApp povezan in testiran
- ☐ 5 testnih klicev uspešnih
- ☐ Preusmeritev aktivna, portal kaže klice
- ☐ Tedenski pregled transkriptov.

10. Kaj naprej

Ko so klici pokriti: opomniki pred termini, kampanje za stranke, ki dolgo niso prišle, hotel pnevmatik kot dodatni prihodek. Sistem že beleži vse potrebno.

Vulkaneo — AI recepcija za vulkanizere, proizvod SmartSlot GmbH. vulkaneo.com