

# SELLWAY NOW



Nadzorowanie wszystkich połączeń



Wykrywanie ważnych rozmów



Natychmiastowe powiadomienia o incydentach



Raporty dzienne o rozmowach

[www.sellway.pl](http://www.sellway.pl)





# Co robimy ?

Czy wiesz jak często Twoi goście dzwonią ze sprawami takimi jak zamówienia, zapytania o rezerwacje, reklamacje, składają uwagi do obsługi lub serwowanych dań?

Czy jesteś pewien że Twoi pracownicy informują Cię o wszystkich istotnych rozmowach? Czy wiesz jakie są najczęściej powtarzające się pytania lub zgłaszane uwagi?

Jesteśmy przekonani że NIE, bo tak samo odpowiada większość naszych klientów. Dlaczego? Ponieważ nikt nie ma czasu odsłuchiwać rozmów i analizować zawartych w nich konwersacji.

Nasze doświadczenie i audyty przeprowadzone u ponad setki klientów pokazują że rozmowy telefoniczne są niezwykle ważnym kanałem komunikacji którego analiza pozwala na wdrożenie wielu usprawnień w różnych aspektach biznesu.

**Brzmi ciekawie? Przejdź dalej i dowiedz się co oferujemy.**





# Przypadki użycia

Zobacz przykłady jak nasze rozwiązanie pomaga w **branży HORECA**.

## ⚠ Skarga na obsługę

Gość twierdzi że próbował załatwić ważną sprawę na recepcji, jednak przez 15 minut oczekiwania nie został obsłużony i poirytowany wrócił do pokoju.

## 🏠 Rodzaj obiektu

Hotel dla rodzin z dziećmi

## Działanie

SELLWAY NOW

Manager dowiedział się o zdarzeniu, o którym prawdopodobnie nie poinformowałyby go obsługa.

## Rezultat

Manager przeprowadził rozmowę dyscyplinującą z obsługą, zwracając uwagę że zawsze na recepcji musi przebywać minimum jedna osoba.

## ⚠ Reklamacja

Klient zgłosił obecność cebuli na jego pizzy, pomimo wyraźnej prośby o usunięcie tego składnika z jego zamówienia.

## 🏠 Rodzaj obiektu

Włoska pizzeria z dostawami

## ⚠ Duża rezerwacja

Klient chciał złożyć rezerwację na 30 osób. Obsługa poinformowała że nie przyjmuje rezerwacji.

## 🏠 Rodzaj obiektu

Restauracja która nie przyjmuje rezerwacji stolików

## Działanie

SELLWAY NOW

Manager otrzymał powiadomienie z treścią rozmowy i zweryfikował zgłaszaną uwagę na nagraniu z momentu składania zamówienia.

## Rezultat

Manager potwierdził rację klienta i zalecił obsłudze skontaktowanie się z gościem i zaproponowanie rekompensaty. Działanie zapobiegło otrzymaniu negatywnej opinii.

## Działanie

SELLWAY NOW

Minutę po zakończonej rozmowie, manager otrzymał powiadomienie i oddzwonił do klienta.

## Rezultat

Manager postanowił zrobić wyjątek i w tej sytuacji przyjął rezerwację stolików, klient podziękował za indywidualne podejście.



# Co zyskasz?

Nasza usługa to **wisienka na torcie** do usprawnienia obsługi klienta i procesów w Twoim obiekcie. Dzięki analizie **wszystkich połączeń** przychodzących, dowiesz się o istotnych rozmowach i dasz sobie szansę na szybką reakcję.

## Co zyskasz?



Nagrania wszystkich rozmów telefonicznych w Twoim obiekcie



Natychmiast dowiesz się o **wszystkich** ważnych telefonach



Zidentyfikujesz potrzeby szkoleniowe personelu



Analiza sentymentu rozmów i poziomu zadowolenia gości



Dowiesz się o uwagach do pracy Twojego personelu



Informacje o problemach we współpracy z partnerami (np. portale, dostawcy)



Monitorowanie najczęstszych tematów rozmów Twoich gości



Raporty dzienne obsługi kanału telefonicznego








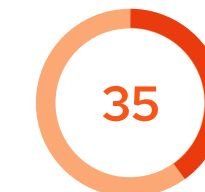
# Jak to będzie działać?

Od momentu włączenia usługi wszystkie rozmowy będą analizowane przez nasze zautomatyzowane algorytmy, w momencie gdy wychwycą ważną rozmowę, otrzymasz powiadomienie SMS lub email.

## Notyfikacje

-  Model analizy dostosowany do Twojego biznesu
-  Powiadomienia Email lub SMS
-  Szczegółowe podsumowanie rozmowy

Problem z zawartością zamówienia



 Problem  2024-01-20 12:45

 Rozmówca

+48 518 060 879

Sebastian  
ul. Lipowa 14/10, Gdańsk



 Skrót

Klient złożył reklamację na zawartość zamówienia, nie otrzymał dodatkowych sosów które opłacił...

[Rozwiń](#)

 Problem

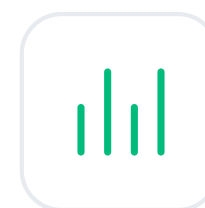
Zamówienie klienta było niekompletne – brakowało sosów do pizzy.

 Wynik

# Co jeszcze?

Oprócz powiadomień o ważnych rozmowach, będziesz otrzymywać raport z podsumowaniem dnia.

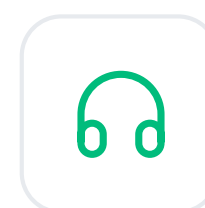
## Raport dzienny



Statystyka połączeń



Zestawienie rozmów wartych sprawdzenia



Dostęp do nagrań i transkrypcji wszystkich rozmów

Raport dzienny

2024-01-20

+3,49%

22h 15min  
Czas połączeń

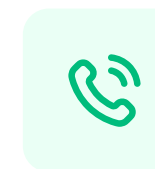
-14,50%

144 połączenia  
Nieodebrane

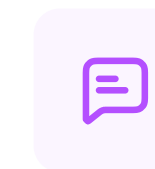
+12%

4h 20m  
Wycho...

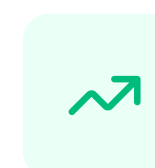
### Asystent połączeń



Liczba połączeń  
20 szt.



Ilość SMS  
15 szt.



Ilość konwersji  
6 szt.



Przychód konwersji  
562,00 zł

### Notyfikacje





# Zapraszamy do kontaktu

Sellway Sp. z o. o.  
ul. Kapelanka 12  
30-347 Kraków

KRS: 0000995740  
NIP: 6762627278



**Konrad Dymek**

✉ konrad@sellway.pl

☎ +48 666 835 377



**Sebastian Badura**

✉ sebastian@sellway.pl

☎ +48 518 608 578

**Skontaktuj się z nami**  
**kontakt@sellway.pl**