**2025 09 24**

**Dėl šios klaidos besikuriantys verslai praranda šimtus eurų: patarė, kaip to išvengti**

**Pradedant verslą, daugelis jaunų komandų susiduria su nuolatiniu laiko ir resursų trūkumu. Ribotas biudžetas, nedidelė komanda ir nuolat augantis darbų sąrašas dažnai reiškia, kad vienas žmogus atlieka kelias skirtingas funkcijas – nuo pardavimų iki klientų aptarnavimo ar administracijos. Tokia situacija greitai atskleidžia žmogiškųjų išteklių ribotumą: ne visada pavyksta greitai sureaguoti į klientų poreikius.**

Be to, jauno verslo komandos dažnai susiduria su laiko stoka – daugiausia dėmesio skiriama produktui, paslaugų teikimui ar naujų klientų paieškai, o antraeiliai procesai, tokie kaip dokumentacija ar klientų aptarnavimas, lieka nuošalyje.

Finansiniai ribojimai dar labiau apsunkina situaciją: pradinėje stadijoje dažnai nėra lėšų samdyti papildomų darbuotojų ar diegti brangias sistemas, todėl verslai linkę taupyti net ten, kur tai gali kainuoti klientų pasitenkinimą ar pardavimus.

„Vidutinė neatsiliepto/praleisto skambučio vertė siekia apie 100 eurų. Tačiau odontologijos klinikoms ar vairavimo mokykloms tai gali būti net 800–2000 eurų, ypač kalbant apie naują klientą“, – sako „Tele2“ verslo skyriaus vadovas Edgaras Simonaitis.

Daugelis jaunų verslų nesuvokia, kokią riziką kelia neatsakomi skambučiai: pirmasis kontaktas su klientu dažnai lemia, ar jis liks, ar ieškos alternatyvos.

**Mažoms komandoms – iššūkiai**

„Pradedant verslą vienam ar su maža komanda, kiekvienas skambutis svarbus. Tačiau dažnai pritrūksta laiko ir išteklių tinkamai į juos reaguoti. Išmanusis skambučių valdymas leidžia tai spręsti be IT specialistų ar sudėtingų sistemų“, – teigia E. Simonaitis.

Šis sprendimas neapsiriboja vien automatiniais atsakikliais – jis leidžia struktūruotai nukreipti skambučius pagal laiką, darbuotojus ar padalinius, pateikti automatinius atsakymus po darbo valandų, stebėti skambučių statistiką ir efektyviai valdyti darbo krūvį.

„Mažoms įmonėms dažnai nereikia atskiro žmogaus vien tik skambučiams priimti. Vienas mūsų klientas atsisakė dviejų etatų, įdiegęs interaktyvų atsakiklį su dažniausiai užduodamų klausimų įrašais“, – sako E. Simonaitis.

Sistema leidžia automatiškai atpažinti darbo laiką ir pateikti informaciją, pavyzdžiui, kad į skambutį bus atsakyta kitą darbo dieną. Tai mažas pokytis, tačiau labai svarbus klientų patirčiai.

„Analizuojant skambučių duomenis galima kelti komandai aiškius tikslus, įvertinti darbo krūvį ir koreguoti procesus. Tai ypač aktualu augimo pradžioje, kai kiekvienas darbuotojas atlieka kelias funkcijas“, – sako E. Simonaitis.

**„Dar per anksti“ – dažna jaunų verslų klaida**

Viena dažniausių jaunų verslų klaidų – manyti, kad skambučių valdymo sprendimai reikalingi tik didelėms įmonėms. Patirtis rodo, kad didžiausia žala patiriama būtent pradžioje, kai kiekvienas naujas klientas yra aukso vertės.

„Skambučių valdymas reikalingas ne tada, kai darbuotojų šimtas, o kai pirmą kartą nepavyksta atsiliepti svarbiam klientui. Tą galima padaryti jau nuo pirmojo mėnesio – ir dažnai investicija atsiperka kur kas greičiau, nei planuojama“, – pataria ekspertas. Tokiu būdu jaunas verslas gali išvengti vienos brangiausių klaidų – prarastų klientų – ir sutelkti dėmesį į tai, kas svarbiausia: tvarų augimą bei ilgalaikę reputaciją.

**Daugiau informacijos:**

*Asta Buitkutė*

„Tele2“ atstovė ryšiams su visuomene

M +370 668 00467

@ asta.buitkute@tele2.com