



СКРИПТ

«ИСХОДЯЩИЙ
ЗВОНОК ПО ЗАЯВКЕ
С САЙТА»

СОДЕРЖАНИЕ

01. Задача менеджера при обработке заявки
02. Общие рекомендации
03. Подготовительный этап
04. Примеры

01

Задача менеджера при обработке входящей заявки



Основными задачами менеджера при приёме входящего звонка являются:

1. Установить контакт с клиентом.
2. Выявить потребность.
3. Презентовать товар либо услугу.
4. Ответить на вопросы.
5. Отработать возражения.
6. Перевести на следующий этап.

Результатом звонка является заполненная форма «карточка клиента», см. ниже.

02

Общие рекомендации

Представление (стандарт)

Форма представления:

- Приветствие, Имя менеджера, название компании, вопрос клиенту

Установление контакта с клиентом (стандарт)

Обязательны:

- Улыбка
- Обращение по имени к клиенту в ходе разговора
- Высказывания о понимании его задач и готовности к сотрудничеству

Презентация товаров и услуг (стандарт)

- Презентация услуг по схеме (аргумент — выгода)
- Если в данный момент в компании проходит акция — озвучить ее клиенту

Ответы на вопросы и возражения (стандарт)

Менеджер должен ответить на **все** вопросы и возражения клиента

Форма ответа:

Вопрос клиента – Ответ менеджера – сразу
Вопрос менеджера!

- Если менеджер не владеет необходимой информацией, необходимо ответить, что он уточнит ее для клиента и обозначить сроки ее предоставления

Презентация товаров и услуг (стандарт)

- Резюмировать разговор.
- Получить ответ по сделанному предложению.
- Проговорить дальнейшие шаги
- Если на данный момент клиент не готов ответить, необходимо уточнить срок и форму получения ответа
- К моменту завершения разговора менеджер должен четко понимать какие действия, и в какие сроки будет делать и он, и клиент

03

Подготовительный этап



Чтобы написать скрипт «Исходящий звонок клиенту», сделайте три простых шага:

ШАГ 1:

Приветствие

Разработайте фразу, которую будут использовать менеджеры при звонках по заявкам:

Приветствие – Уточнение – Повод – Вопрос

Примеры приветствия:

- – Алло, добрый день, Анна?
- Да!
- Анна, компания «Альфа», Максим, Вы оставляли заявку на подбор квартиры, припоминаете?

Ваш вариант: _____

03

Подготовительный этап



Чтобы написать скрипт «Исходящий звонок клиенту», сделайте три простых шага:

ШАГ 2:

Частые вопросы клиента. «ЧаВо. FAQ»

- Составьте список наиболее часто задаваемых вопросов клиентов и заранее подготовьте на них ответы.
- Выучите их, в крайнем случае распечатайте на отдельном листе;
- Пишите ответы в формате:
Вопрос клиента – Ваш ответ – Ваш вопрос клиенту

Примеры вопросов:

- – А сколько стоит?
- – А какая гарантия?
- – Какие условия доставки?
- – Какие характеристики?
- – А есть ли скидки?

Ваш вариант: _____

03

Подготовительный этап



Чтобы написать скрипт «Исходящий звонок клиенту», сделайте три простых шага:

ШАГ 3:

Карточка входящего клиента

- Составьте список вопросов, которые должен менеджер выяснить у клиента.
- Распечатайте их на листе А4 из расчёта 4 карточки на листе.
- После заполнения карточек, менеджер должен перенести информацию в CRM (*Система Работы с Клиентами*) либо в таблицу Excel

Примеры обязательных вопросов:

| | |
|--|--|
| Имя клиента. | |
| Контактный телефон. | |
| С какой целью приобретаете? | |
| Сроки. Когда планирует начать использование? | |
| Технические требования? | |
| Откуда узнали о нас? | |
| Следующий шаг. Сроки. | |

04

Примеры

Начало разговора

- Алло, добрый день, «Имя клиента»?
- Да!

Установление контакта с клиентом

Приветствие, уточнение имени:

- «Имя клиента», компания «Альфа», «Имя менеджера», Вы оставляли заявку на:

Повод:

- разработку сайта
- заказ фотосессии
- подбор строительной техники
- замер окон
- создание отдела продаж под ключ

Вопрос:

~~удобно сейчас говорить?~~ **Не задавайте этот вопрос!**

- Припоминаете?
- Припоминаете такое событие?

Выявление потребностей

Вопрос по заявке

Менеджер:

- - скажите, в связи с чем вызван интерес?
- - скажите, какое у Вас событие для фотосессии?
- - для каких видов работ нужна техника?
- - скажите, какие фирмы окон Вас интересуют?
- - скажите, в связи чем возникла необходимость в создании отдела продаж?

04

Примеры

Выявление потребностей

Вопрос клиента

Клиент:

- - я хотел узнать стоимость создания сайта?
- - у меня свадьба, хотел спросить сколько стоит два дня съёмки?
- - мне нужны экскаваторы, срочно марки «Ковш», у Вас есть в наличии?
- - ну, у Вас на сайте окна RENAU, со скидкой 30%, как их купить?
- - я запустил ваш лэндинг и директ настроил, заявок много, но менеджеры плохо их обрабатывают, мало сделок, хочу отдел продаж, чтоб конверсия была процентов 30, Вы это можете, сколько стоит?

Выявление потребностей

Ответ менеджера + встречный вопрос

Менеджер:

- - Стоимость создания сайта зависит от сложности работы. Вам для каких целей сайт нужен?
- - Стоимость съёмки от 4000 руб. в час, в стоимость входит фотосессия гостей, жениха и невесты... Скажите Вам на какую дату необходимо?
- - Экскаваторы «Ковш» будут через месяц в наличии. Иван Иванович, Вам для каких работ они нужны? Насколько срочно? Альтернативы рассматриваете?
- - Да, понятен, чтобы купить окна RENAU, необходимо, чтоб наш специалист сделал замер помещения, это для Вас бесплатно. Скажите, когда могли бы принять замерщика, сегодня вечером или завтра?
- - Расчёт стоимости делается на основании заполненного технического задания, там ряд вопросов, касательно текущей ситуации. Скажите, завтра до 16:00 успеете заполнить и прислать?

04

Примеры

Блок вопросов клиенту по специфике запроса

(Данный блок необходим для менеджера, чтобы сделать целевое предложение, от которого клиент получит желаемую выгоду)

Вопросы уточняющие:

- Количество;
- Сроки;
- Бюджет;
- И т.п...

Пример:

- Итак, Вас интересует, _____, я правильно понял?

- Да,

- Скажите:

- Какое количество Вас интересует?
- В какие сроки хотите уложиться?
- Когда готовы принять замерщика?
- Какие параметры Вам необходимы?

04

Примеры

Называние цены товара либо услуги

1. Стоимость
2. Что в неё входит
3. Какие выгоды
4. Вопрос клиенту

- *«Имя клиента»*, стоимость составляет _____ рублей, в неё входит: «Первое, второе, третье», в результате Вы получаете «Именно то, что Вам необходимо». Что скажите?

- *Иван Иванович*, выбранный Вами комплект зимней резины стоит 40 000 руб., в стоимость входит:

- четыре покрышки марки «ЛЮКС»;
- шиномонтаж;
- балансировка и диагностика тормозной системы,

в результате Вы сможете от нас выехать на новой резине через 30 минут. Что скажите?

- *Алла Ивановна*, выбранный Вами кондиционер стоит 50 000 руб., в стоимость входит:

- сам кондиционер;
- комплект трубопровода и доставка с подъёмом до квартиры;
- установка стоит 4700 рублей;
- сейчас модель в наличии, можем доставку сделать на завтра.

в результате Вы сможете спастись от этой жары уже завтра вечером, Что скажите?

- *Ольга*, фотосессия выбранным вами фотографом стоит 30 000 руб., в стоимость входит:

- съёмка в течении всего дня;
- профессиональная обработка фотографий;
- печать 300 фотографий;

в результате Вы получите запечатлённые моменты

со свадьбы на всю жизнь и будете показывать их детям и внукам.

Ольга, что скажите, на какое число планируете?

04

Примеры

Работа с возражениями

1. Принятие возражения
2. Отбивка
3. Аргументация
4. Вопрос клиенту

Нет. Дорого!

Хорошо, скажите, а Вы на какую сумму рассчитывали?

- В два раза ниже!

- В принципе, я согласен, может быть, такая цена и есть на рынке, скажу одно, что наши клиенты обращаются к нам повторно и рекомендуют своим друзьям, так как получают:

- не просто сайт, а продающий инструмент;
- не просто дрель, а помощника на всю жизнь, при должном уходе;
- не просто покрышки, а безопасность на дороге и круглосуточный сервис...

- Что скажите?

- Скажите, если вопрос с ценой уладим, Вам, в принципе, предложение нравится?

- Скажите, Вопрос только в цене или есть еще что-то, что Вы бы хотели обсудить?

Нет. Дорого!

- Да, согласен, не дешево. Ну Вы же хотите получить высокое качество в сжатые сроки, верно?

- Да, не дешево. Вы когда идете автомобиль покупать, Вы же понимаете, что и Лада будет выполнять все функции автомобиля. И все же, смотрите для себя автомобили более высокого качества и ценового порядка. Верно?

- В принципе, я согласен, этот же товар по более низкой цене скорее всего есть на рынке. Только вот гарантий на него, таких же, какие даем мы, Вы вряд ли найдете. Что скажете?

04

Примеры

Работа с возражениями

1. Принятие возражения
2. Отбивка
3. Аргументация
4. Вопрос клиенту

Подведение итогов

Ну, мне надо подумать (я подумаю)!

- Скажите, Вас, в принципе, предложение устраивает или, может быть, есть еще какие-то вопросы, которые Вы хотите прояснить перед покупкой?

- Вы знаете, обычно клиенты так говорят, когда либо не хотят покупать, но при этом не называют причины, либо есть вопросы, которые остались не раскрыты. Что скажите?

- Итак, *«Имя клиента»*,

- производите оплату с сайта и ждите свой товар завтра вечером;
- жду Вас завтра в 14:00 на шиномонтаже по адресу ул. Ленина, 1;
- жду Вас на пробный урок сегодня, в 19:00. Как проехать, знаете?

Благодарю Вас за обращение в нашу компанию.