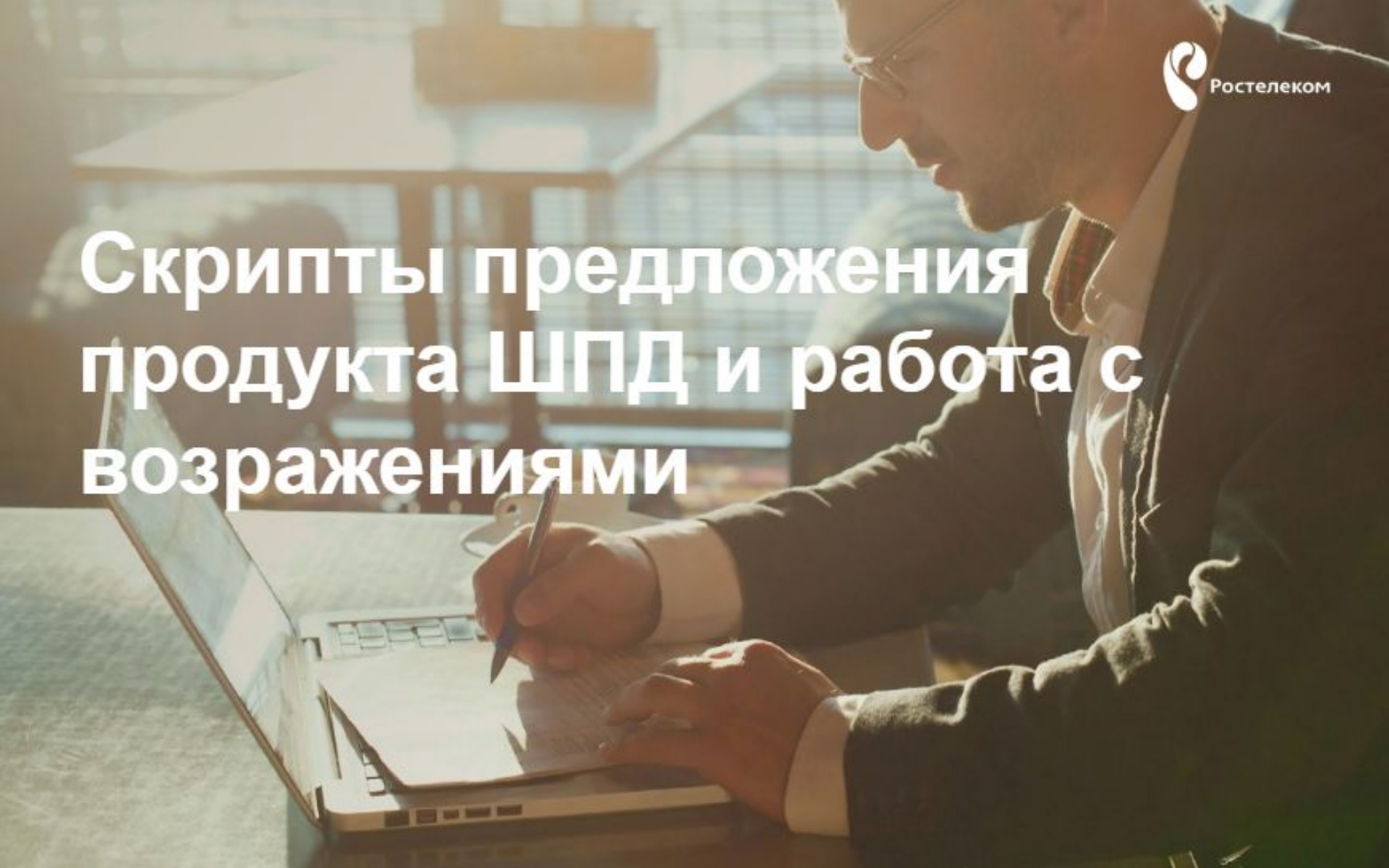


Скрипты предложения продукта ШПД и работа с возражениями





Широкополосный доступ в интернет — услуга по круглосуточному обеспечению Абонента постоянным высокоскоростным соединением его абонентского устройства (персонального компьютера или маршрутизатора) с портом узла сети ПАО «Ростелеком» и предоставлением через это соединение постоянного доступа к ресурсам всемирной сети Интернет.

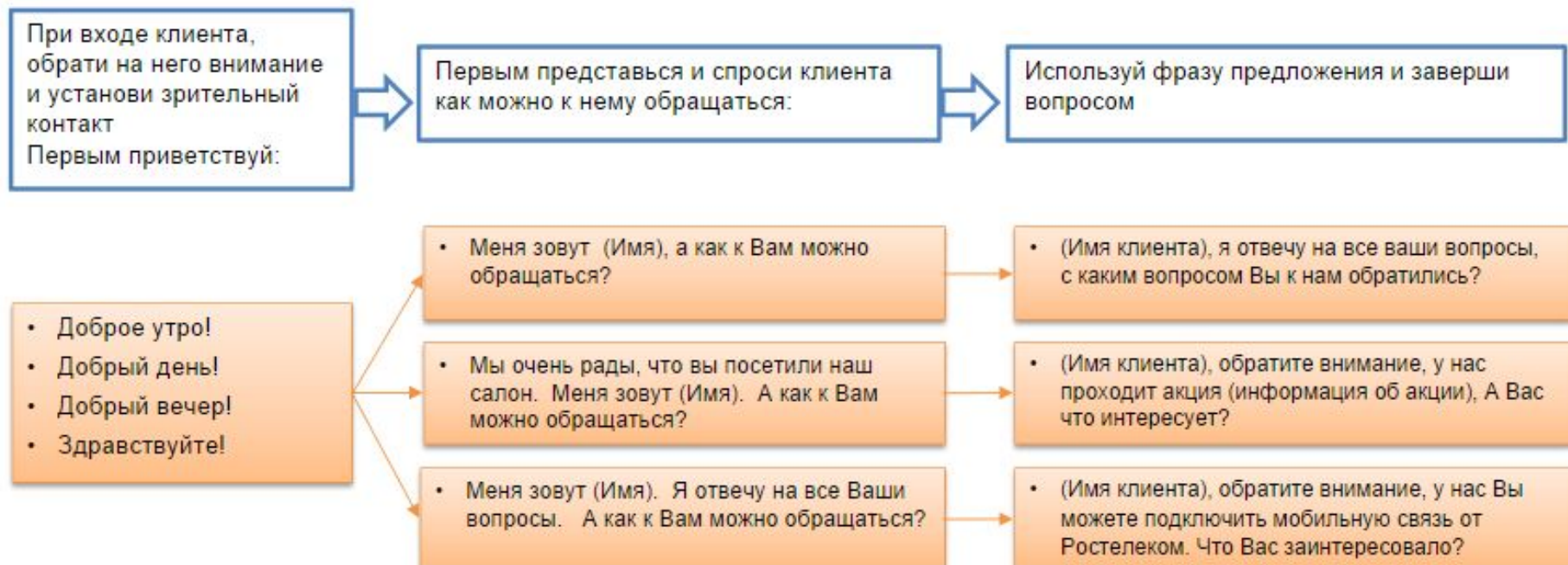
Что такое скрипт



Привет! Меня зовут Иван!
Я расскажу тебе как можно продавать
используя скрипты!
Скрипт продаж – это заранее
подготовленный план успешных действий
(сценарий). По своей сути, это набор
успешных действий, фраз собранный в
одном месте и помогающий сотруднику
прийти к лучшим результатам.

Установление контакта

Этап установления контакта



Установление контакта

Пример установления контакта



Доброе утро!

Здравствуйте!

Меня зовут Иван, а как к Вам можно обращаться?

Меня зовут Алексей.

Алексей, я отвечу на все ваши вопросы, с каким вопросом Вы к нам обратились?

Я хочу узнать про интернет.



Выявление потребностей

Этап выявления потребностей

После того как клиент озвучил свой запрос, переходи к выявлению потребностей, важно понять какой интернет больше подойдет клиенту.

Установление контакта

Фразы побуждающие на продолжение общения

Выявление потребностей

1. Кто – Для кого подключается услуга, приобретается товар
2. Как – Как клиент будет пользоваться, как часто
3. Задай уточняющие «Альтернативные» вопросы
4. Задай дополнительно «Закрытые» вопросы для уточнения информации
5. Резюмируй

Следуй вопросам которые помогут тебе понять что предложить:

(Имя клиента), скажите пожалуйста:

Кто:

- Кто будет пользоваться интернетом?

Как:

- Какие возможности вы хотели бы получить от интернета?

Задай уточняющие «Альтернативные» вопросы:

- Вы хотели бы подключить только интернет или интернет и ТВ?
- Интернет вам нужен для общения и просмотра информации или для игр в онлайн и просмотра видео?

Задай дополнительно «Закрытые» вопросы для уточнения информации:

- Хотели бы вы пользоваться премиум оборудованием?

Резюмируй:

- Итак, Вам нужен интернет для просмотра видео, скачивания файлов и онлайн игр. Все верно?

Выявление потребностей

Установление контакта

Фразы побуждающие на продолжение общения



Пример выявления потребностей

Алексей, скажите пожалуйста, кто будет пользоваться интернетом?

Интернетом буду пользоваться я и моя жена.

Какие возможности вы хотели бы получить от интернета?

Я хочу чтобы он работал быстро на высокой скорости.

Вы хотели подключить только интернет или интернет и ТВ?

Только интернет, телевидение мы не смотрим.

Интернет вам нужен для общения и просмотра информации или для игр в онлайн и просмотра видео?

Я играю в «Танки», жена любит социальные сети, а по выходным мы любим смотреть фильмы.

Алексей, скажите пожалуйста, хотели бы Вы пользоваться премиум оборудованием?

Да.



Презентация

Этап презентации



Презентация

Скрипт презентации



Работа с возражениями

Возражение – это обоснованное отрицание, утверждения, предложения; высказывания, в котором выражается несогласие с кем-либо или с чем-либо; опровержение чьего-либо мнения или суждения..

Причины возникновения возражений

Неправильная подача материала.

Ваши собственные сомнения

Неуверенность ваших клиентов в своих возможностях

Страхи и стереотипы

Реально не подходит человеку

Действия которые помогут предотвратить возражения

При презентации использовать «Предлагаю Вам – Здесь есть – Это Вам позволит».

При презентации говорить убедительно, использовать жизненные примеры

Проводить демонстрацию, предлагать клиенту попробовать самому.

При презентации использовать цифры, приводить статистики

При выявлении потребностей использовать «Открытые вопросы»

Работа с возражениями

Что необходимо сделать

Алгоритм работы с возражениями

Выслушай и присоединись к мнению



Уточни причину возражения



Приведи аргументы
или предложи альтернативное решение



Проясни готовность купить

Ожидаемый результат

Клиент видит заинтересованность сотрудника,
готов его слушать

Клиент объясняет причину возражений

Клиент внимательно слушает и понимает
приведенные аргументы

Клиент готов приобрести или озвучивает свое
сомнение

Работа с возражениями

Возражение «Дорого!»

Алексей, понимаю Вас, вопрос цены действительно важен!

Почему считаете что дорого? Вы сравниваете с другим провайдером или просто не рассчитывали на такую стоимость?

Не рассчитывал.

Алексей, подключив интернет на скорости 100 мбит/сек Вы сможете скачивать файлы, видео больших объемов. А если компьютер начнет обновлять все установленные программы, то обновление не повлияет на работу интернета!

Что скажите? Готовы оформить или еще сомневаетесь?

Хорошо, давайте оформим!



Работа с возражениями

Возражение «У Вас плохое качество!»

Алексей, понимаю Вас, вопрос качества интернета действительно важен!

Почему считаете что интернет от Ростелеком плохого качества?

У меня знакомый пользовался, остался не доволен.

Алексей, можете рассказать, что произошло у Вашего друга?

Не могу сказать. Не знаю. Говорит что не понравилось.

Алексей, наличие тех. поддержки и круглосуточного call центра, Ростелеком обеспечит Вам бесперебойную работу и быстрое решение Ваших вопросов. Благодаря высокой скорости интернет, Вы сможете одновременно скачивать файлы и играть в онлайн игры!

Что скажите? Готовы оформить или еще сомневаетесь?

Хорошо, давайте оформим!



Работа с возражениями

Возражение «У других дешевле!»

Алексей, понимаю Вас, вопрос цены действительно важен!

Скажите пожалуйста, с каким провайдером Вы сравниваете цену?

У знакомого другой провайдер, он платит меньше.

Алексей, можете рассказать, какая скорость интернета у Вашего знакомого?
Какие услуги есть дополнительно?

Не могу сказать. Не знаю.

Алексей, Подключив интернет от Ростелеком на скорости 100 мбит/сек Вы сможете почувствовать высокую скорость интернета. Подключив дополнительно интерактивное телевидение, Вы получаете две услуги по выгодной стоимости. Это позволит Вам пользоваться интернетом и просматривать любимые каналы в HD качестве.

Что скажите? Готовы посмотреть пакетные решения или еще сомневаетесь?

Хорошо, давайте посмотрим!.



Дополнительное предложение

Скрипт дополнительного предложения

