

Работа со скриптом

(коллцентр компании LEADGEN)



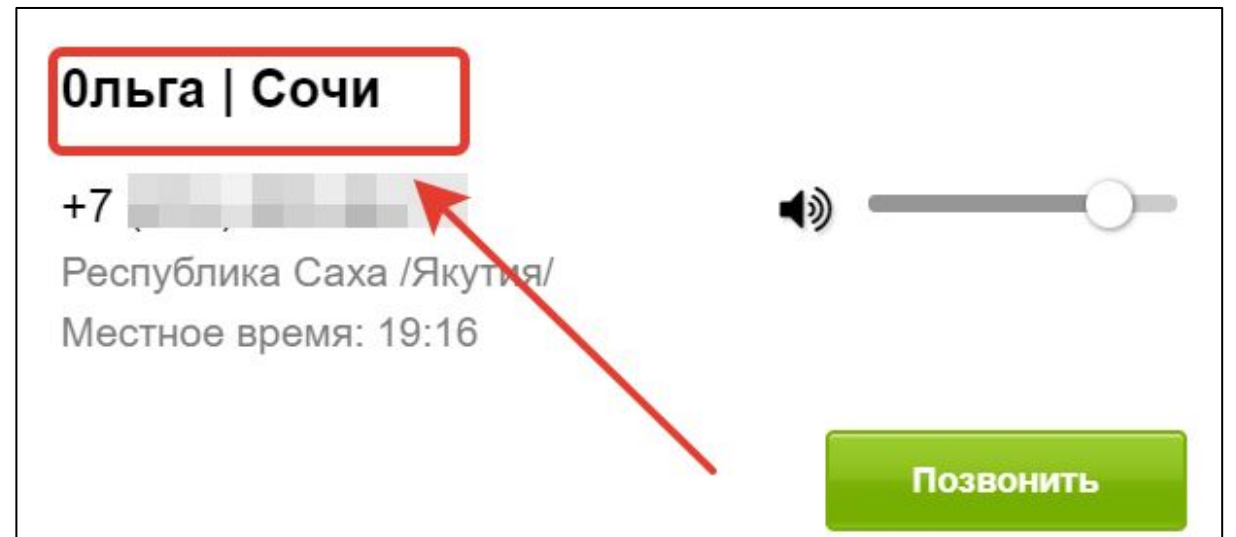
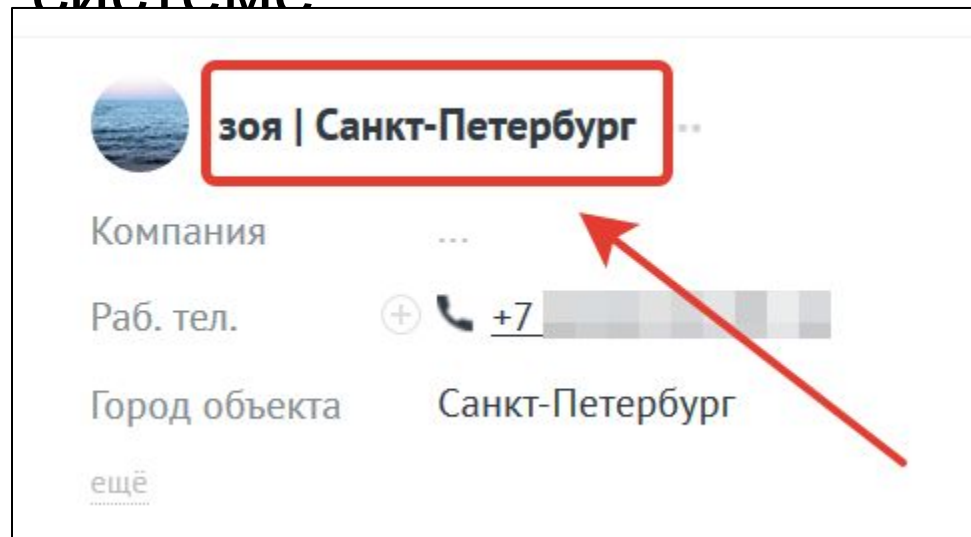
Приветствие

Приветствие всегда стандартно и менять его нельзя.

- Добрый день, «имя клиента»! *Улыбка, бодрый, уверенный голос*

Это портал новостроек, Вы интересовались квартирой у нас на сайте в «название города», верно?

Имя и название города берем из карточки в Октел или CRM-системе



Знакомство

Оператор: Меня зовут «...», я - специалист этого Портала.

Как могу обращаться к вам? (если в заявке не указано имя).

Я задам вам несколько вопросов по параметрам квартиры, чтобы мы могли подобрать максимально подходящие варианты для вас, хорошо?

Если «Нет». Подскажите, для вас вопрос покупки квартиры сейчас актуален?

Если повторно ответ «Нет». Скорее всего, кто-то ошибся в номере телефона. извините. всего вам доброго!



Вчера 11:05 Интеграции

Заявка с одноэкранника

Телефон - 7 (912)

Район - Центральный район,

Количество комнат - 2,

Сдача - 2019-2020,

Бюджет - 3000000,

Способ оплаты - Покупка за наличку,

свернуть



Далее выясняем ответы на вопросы:

1. Какие районы рассматриваете для покупки квартиры? (после ответа) Какие еще районы рассматриваете?

Если Москва: какой округ рассматриваете?

Если Новосибирск: какой берег рассматриваете?

2. Подскажите, готовы рассматривать строящийся дом?
Если клиент согласен на стройку: До какого срока готовы ждать?
Ближайший год? Два?

Если отвечает, что нет - по готовым вариантам будет риелторская комиссия за подбор квартир, рассматриваете такие варианты?

Если да, то продолжаем дальше вопросы.

Если нет, то отвечаем: это особенности типа жилья. Готовых вариантов у застройщиков практически нет, поэтому даже если дом новый и никто в нем не жил, то это уже переуступка или повторная продажа. Люди покупают заранее для инвестиций. Рассмотрите?

- *нет категорически*

Если для вас важна покупка без комиссии, то может рассмотрите варианты в стройке? Сколько будете готовы ждать?



Далее выясняем ответы на вопросы:

3. Какое количество комнат вам необходимо?
4. Квартиры какой площади вы рассматриваете?
5. На какой бюджет рассчитывайте при покупке?

ИЛИ Ориентировочно, какую сумму планируете вложить в покупку квартиры?

- Если специалист подберет вам подходящий вариант, но стоимость будет немного дороже, готовы будете рассматривать такой вариант?

Если задают вопросы: Почему спрашиваю, часто попадаются очень хорошие варианты, с небольшим превышением бюджета, и специалист их не включает в предложение. Будете такие рассматривать?



Далее выясняем ответы на вопросы:

8. Планируете покупку за наличные средства или в ипотеку?

Если не говорят про ипотеку, то спрашиваем – рассматриваете ли ипотеку?

Если да: Ипотека у вас уже одобрена?

Если нет и планируют оформлять: Хорошо, я оставляю комментарии специалисту.
Планируете брать с первоначальным взносом?

9. Покупаете квартиру для себя или для инвестиций?

ИЛИ Подскажите, покупать квартиру планируете для проживания или для инвестиций?

Если для сына/дочери по причине поступления в институт: уже поступил?

Если не сам покупатель: Я думаю, будет эффективнее, если мы уточним детали с ним, давайте я запишу номер и свяжусь для личного обсуждения?

Если контакты не дают – вопрос «на просмотр будете вы ездить?»



Далее выясняем ответы на вопросы:

10. Вы работаете сейчас с риелтором, застройщиком по подбору квартиры или пока смотрите варианты самостоятельно?

Если работает с агентом: Что-то не устраивает в работе, раз параллельно смотрите самостоятельно?

Если был у застройщика (или звонил): подскажите, с каким застройщиком общались? Что смотрели? Что не подошло?

(записываем название застройщика и ЖК если назвал)

Скажите, вы только этот жилой комплекс/этого Застройщика рассматриваете или помимо этого готовы рассмотреть еще варианты?



Далее выясняем ответы на вопросы:

11. Зависит ли покупка от продажи другой квартиры?

Если «да», то – В этом городе продаете?

Если «в этом городе»: Нужна ли помощь в продаже или уже с кем-то работаете?

Если да: Подскажите, готовы будете обсуждать вознаграждение по продаже квартиры?

Информацию записал/ла, возможно наши специалисты смогут помочь в этом вопросе.

Если «в другом городе»: Подскажите, у вас уже есть покупатель?

Если «да»: понял/ла вас, спасибо.

Если «нет»: а квартиру уже выставили на продажу? – *если «да», то переходим к «сроку покупки»*

Если «не выставили»: а когда планируете продажу? *И переходим к «сроку покупки»*



Далее выясняем ответы на вопросы:

12. В какие сроки вам необходимо приобрести квартиру? ИЛИ Есть какие-то сроки по покупке квартиры? ИЛИ Как скоро вы планируете покупку квартиры?

если сам ничего не называет и не связано с продажей, то уточняем: Если мы подберем для вас хороший вариант, готовы ли будете купить в ближайшие 2-3 месяца?

ВАЖНО! Нельзя задавать этот вопрос, если клиент озвучил срок покупки

13. Вы физически сейчас в «городе ...»? Если мы подберем подходящий вариант, готовы будете приехать на просмотр?

Если нет, то – а в каком вы городе? (пауза) когда планируете приехать?

14. Может быть мы с вами что-то еще не обсудили?

Есть еще что-то, что будет иметь значение при принятии решения?



Резюмирование и завершение диалога

«Имя клиента», обобщая сказанное вами, ... далее кратко проговариваем то, что зафиксировали в заявке.

*«Имя клиента», спасибо! Я зафиксировал всю информацию и передам ее специалисту, который подберет для вас возможные варианты и **пригласит в офис** (если в городе)/ **свяжется** (если не в городе) для обсуждения всех деталей. Свяжется он с вами в течение 1-2 рабочих дней, хорошо?*

Всего вам доброго. Ожидайте звонка. До свидания! С улыбкой, доброжелательно (дожидаемся, пока клиент положит трубку)



Альтернативные варианты завершения диалога

Клиент рассматривает квартиру «на перспективу»:

Подскажите, возможно вы продаете свою недвижимость и поэтому покупка не срочная?

Если «да», то работаем по вопросам блока «продажа квартиры» - если человеку нужна помощь в продаже, то это будет статус «Продавец»

Если нет, то продолжаем:

Я понял, что общение со специалистом для вас сейчас неактуально, вы рассматриваете покупку квартиры на перспективу.

Пока вы определяетесь, я уверен, вам будет интересно получать на почту актуальные и выгодные предложения по своим параметрам. Давайте я зафиксирую ваш адрес электронной почты для отправки предложений.

- *Записываем почту в комментарий – статус клиента будет «Нет – на будущее»*



Альтернативные варианты завершения диалога

Если клиент говорит, что сейчас ничего не надо, просто смотрел или присматривается и почту не дает:

Ставим соответствующий статус и завершаем диалог так:

Понял/ла вас, если что-то изменится, то вы всегда можете перезвонить на этот номер телефона, и мы поможем подобрать вам квартиру. Всего доброго.



Альтернативные варианты завершения диалога

Клиент – не покупатель, контакты покупателя не дает:

Завершаем диалог стандартно «я передам информацию, и наш специалист свяжется», но закрываем со статусом: Нет – не актуально

Если «выбрал конкретный ЖК или Застройщика»:

Завершаем диалог стандартно «я передам информацию, и наш специалист свяжется», но закрываем со статусом: Нет – выбрал ЖК

Если «уже купил»:

Поздравляю вас с покупкой, до свидания! - закрываем со статусом: Нет – не актуально



Альтернативные варианты завершения диалога

Если клиент хочет аренду, т.е. снять квартиру:

К сожалению, мы занимаемся именно подбором квартир для покупки, а с арендой помочь не сможем. Желаю вам успехов в поиске, сохраните наш номер, если будете покупать квартиру, то мы с радостью поможем вам.

Если покупка для ребенка-студента:

Нужно выяснить уже поступил или нет? (т.е. понять точно ли ребенок будет там учиться) и кто будет принимать решение о покупке. Если еще не поступил, то лучше назначить перезвон.



Важные дополнения:

- Если человек не хочет отвечать на какой-то вопрос, то мы его не пытаем. Только по бюджету нужно получить примерное понимание.
- Нельзя использовать слово «заявка»
- Если человек сомневается в начале диалога точно ли он что-то смотрел, вы можете напомнить ему параметры из поля «комментарий» в карточке (вы увидите, что он смотрел на сайте – район и количество комнат)
- Срок сдачи дома и срок покупки квартиры – это 2 разных срока!
- Если покупка весной, летом и т.п. – уточняем в каком именно месяце, т.к. от этого иногда очень зависит статус
- Если клиент ответил на все вопросы, но не согласен общаться с менеджером – только на почту отправляйте варианты, то мы не можем поставить «целевой».



Ответы на вопросы клиентов

1. Кто вы? Вы – агентство недвижимости?

Мы – Портал Недвижимости, у нас в базе находится большинство предложений по недвижимости города «название города». Работаем как с застройщиками, так и по вторичному жилью.

2. Сколько стоят ваши услуги? Сколько стоит подбор квартиры?

Непосредственно подбор квартир в строящемся доме мы осуществляем бесплатно.

Дополнительные услуги могут оцениваться отдельно, но об этом подробнее расскажет специалист, который свяжется с вами.

3. А какая стоимость квартир в этом жилом комплексе? А мне одобряют ипотеку? И прочие вопросы по ценам, юридическим моментам и пр.

Разброс цен очень большой (даже в одном доме) и зависит от разных параметров,. Именно поэтому я уточняю ваши критерии, чтобы мы предоставили максимально подходящие варианты. Я являюсь специалистом колл-центра и не смогу вам сейчас озвучить цену, т.к. доступ к базе квартир есть только у наших специалистов, которые занимаются подборкой.

4. Где вы находитесь?

Мы находимся в «название города», офисы в разных частях города. Когда менеджер свяжется с вами, вы сможете договориться о встрече по удобному для вас адресу, или по адресу, рассматриваемого объекта.



Спасибо!

