



СКРИПТ «ПОВТОРНАЯ ПОКУПКА»

СОДЕРЖАНИЕ

01. Задача менеджера
02. Подготовительный этап
03. Примеры

01

Задача менеджера при звонке по повторной покупке



Основными задачами менеджера при звонках по повторной покупке являются:

1. Выявить удовлетворённость клиента.
2. Выявить интерес к дальнейшим заказам.
3. Ответить на вопросы.
4. Отработать возражения.
5. Перевести на следующий этап.
6. **В идеале — взять рекомендации**

02

Подготовительный этап

Здесь всё просто, если клиент доволен продуктом либо услугой, если его устраивает цена и он доволен вашим сервисом, то цель звонка – выяснить количество, сроки поставки новой партии и сроки оплаты.

Поэтому будем рассматривать вариант, когда у клиентов разная степень недовольства, от лёгкого до совершенно неадекватного.



Чтобы написать скрипт «Повторная покупка», сделайте три простых шага:

ШАГ 1:

Тщательно проработайте все возможные возражения и недовольства клиента.

Если Вам они ещё не известны, прозвоните ряд своих клиентов, сначала ничего не предлагая, а так, с искренним интересом на запрос их удовлетворённости качеством и Вашим сервисом.

Услышав негатив в свой адрес, выскажите благодарность клиенту за откровенную обратную связь и выскажите своё понимание и готовность к решению его проблемы.

02

Подготовительный этап



Чтобы написать скрипт «Повторная покупка», сделайте три простых шага:

ШАГ 2:

Выясните причины недовольства.

После услышанных комментариев, обязательно выясните причину недовольства. И не просто отговорку, а настоящую, истинную причину, повлиявшую на возникновение недовольства.

К примеру, «Дорого», «Нашла дешевле, но другого качества».

02

Подготовительный этап



Чтобы написать скрипт «Повторная покупка», сделайте три простых шага:

ШАГ 3:

Разработайте эффективные методы обработки возражений клиента.

На каждое недовольство разработайте решение в виде уточняющих вопросов, проясняющих истинность причины, либо рекомендации на нейтрализацию этой причины.

Бывает так, что клиент не смог воспользоваться Вашим товаром либо услугой по банальной не компетенции в этой области.

Пример:

Клиент купил CMS для создания сайта, но не смог его наполнить, так как впервые встречает систему Joomla либо Wordpress, кое что сделал, но в результате полная «неудача».

Решений несколько:

- Изучить систему Joomla либо Wordpress.
- Найти знакомого спеца либо фрилансера.
- Обратится за услугой – «создание сайта под ключ».

02

Подготовительный этап



Чтобы написать скрипт «Повторная покупка», сделайте три простых шага:

Результатом предыдущих **трех шагов** будет заполненная таблица. Распечатайте её и проработайте с каждым менеджером на предмет изучения наизусть.

Пример:

Таблица недовольства клиентов.

НЕДОВОЛЬСТВО	ПРИЧИНА	РЕШЕНИЕ
Дорого	Нашла дешевле. Хочет скидку.	Выяснить насколько дешевле. Какие условия? Какие объёмы? Какой сервис?
Не работает	Техническая безграмотность	Внимательно читайте инструкцию. Просмотреть видео уроки. Найти технически грамотного специалиста.
Свой пример

03

Примеры

Приветствие

— Алло, *«Имя Клиента»*?
Добрый день, это *«Имя менеджера»*, компания *«Название компании»*.

Погружение

Напоминание
о совершении покупки

Товары:

— *«Имя клиента»*, дело в том, что некоторое время назад, Вы приобретали у нас:

- корм для лошадей торговой марки ____;
- автомобиль Тойота;
- набор косметики из Кореи;
- комплект для кормящих матерей;

... припоминаете такое событие? Да? Замечательно!

Услуги:

— *«Имя клиента»*, дело в том, что некоторое время назад, Вы:

- посещали игру пэйнтбол в Крылатском;
- проходили тренинг...;
- делали фотосессию для себя, ребёнка...;

... припоминаете такое событие? Да? Замечательно!

03

Примеры

Выяснение Доволен/ Не доволен

— «Имя клиента», скажите:

- насколько Вы довольны приобретением?
- как оцените уровень нашего сервиса?
- насколько полезны были наши услуги?
- удалось ли использовать/внедрить/... Какие получились результаты?

Вариант. Если клиент доволен.

Да, меня всё понравилось и т.п.

Вариант. Если клиент не доволен.

(необходимо максимально быстро вникнуть в ситуацию клиента при помощи наводящих вопросов и позаботиться о нём)

- а в чём по Вашему причина?
- а Вы сразу обратились в службу технической поддержки?
- что я могу сделать для Вас, чтобы после моего звонка Вам помочь как можно быстрее?

03

Примеры

Блок работы с недовольством клиента

- Вводная фраза-понимание +
- Перехват Инициативы
- Прояснение ситуации
- Ваша «Таблица недовольства клиентов»

Клиент:

- Мне не понравилось, потому что «ПРИЧИНА»

- Да, «Иван Иванович», я Вас понял. Скажите, это единственная причина или есть что-то ещё?

- НЕТ, вот ещё «ПРИЧИНА», и ещё «ПРИЧИНА», и ещё «ПРИЧИНА».

- «Иван Иванович», скажите это всё, во всём остальном – Вы довольны, всё нормально?

- Да, вроде бы всё!

Или

-А Вам что, этого мало?

- «Иван Иванович» дело не в малости, мне просто нужно понять всю картину целиком, чтобы понять, есть ли ещё что-то и какая основная причина! Так что, это всё, во всём остальном – Вы довольны, всё нормально?

- Ну, вроде всё, и что Вы скажите?

- «Иван Иванович», во-первых, скажу Вам СПАСИБО

за такую откровенную обратную связь, нам действительно это очень важно.

Во-вторых: Есть причины, на которые мы можем повлиять, а на которые не можем!

Поэтому давайте поступим следующим образом: Сначала обсудим «ПРИЧИНУ №1», если Вас решение устроит, перейдём к «ПРИЧИНЕ № 2», и так далее будем стараться сделать всё возможное, чтобы Вы

в итоге остались довольны нашей работой.

Договорились?

03

Примеры

Блок работы с недовольством клиента

- Вводная фраза-понимание +
- Перехват Инициативы
- Прояснение ситуации
- Ваша «Таблица недовольства клиентов»

-Итак, «*НЕДОВОЛЬСТВО № 1*», я правильно понимаю, что оно появилось по причине _____?

- Как Вы считаете, что должно было произойти, чтобы её изначально не было, и Вы были бы довольны?

- Скажите, как Вы видите решение этой задачи, чего Вы ждёте с нашей стороны?

Клиент:

- Да Вы чего там? Что вы мне продали? Да я на вас..., Вы ещё узнаете как со мной дело иметь.....!!!

- Иван Иванович, спасибо Вам большое за такую откровенную обратную связь. Давайте поступим следующим образом, Вы сейчас более детально расскажите мне, что у Вас произошло, я Вас выслушаю и там уже вместе с Вами найдём выход из этой ситуации, договорились?

- Итак, давайте сначала. Вы у нас приобрели..... Потом начали пользоваться... А потом что случилось?

- Скажите, лично Вы, как видите решение данной ситуации?

Заккрытие возражений при помощи «таблицы недовольства клиентов»

03

Примеры

Подтверждение закрытия возражения

- Иван Иванович, скажите это всё или есть ещё моменты, которые мы должны с Вами обсудить?

- Благодарю Вас за понимание и проявленное терпение в решении столь не стандартной ситуации для нас!

- Мы обязательно сделаем всё возможное, чтобы в будущем Вы были довольны нашей с Вами работой. Могу ли я спросить? Скажите, если мы решим все эти формальности о которых Вы говорите, Вы будете готовы сделать повторный заказ на

_____ *(называем продукт допродажи)?*

Вариант. Если интересно.

Переходим в блок «Следующий шаг» (см.ниже).

Вариант. Если не интересно.

- Скажите, Вас не интересует именно этот продукт/услуга? Стоит ли говорить Вам/оповещать Вас о последующих новинках/новых услугах в будущем?

Если говорит, что именно в этом продукте/услуге нет необходимости, то говорим:

- Хорошо. А что тогда в принципе Вас интересует из нашей линейки *(перечисляем наиболее подходящие продукты/услуги, исходя из разговора с клиентом)?*

Я поставлю себе это на заметку, и как только у нас появится что-то из этого, я Вас обязательно наберу.

Переходим в блок «Завершение» (см.ниже).

Если говорит, что любые Ваши допродажи не интересуют, то говорим:

- Хорошо, я поставлю себе это на заметку

03

Примеры

Следующий шаг

- Итак, для того, чтобы воспользоваться этим предложением (*не говорим «чтобы купить»*), Вам необходимо сделать следующее:

- приехать к нам в офис до 1 ноября;
- заполнить «Анкету клиента» и внести 50% предоплаты;
- оплатить заказ в течении трёх дней;
- внести аванс для фиксации цены по акции...

... договорились?

... всё ли понятно?

... успеваете?

Завершение

- *«Имя Клиента»*, благодарю Вас за уделённое внимание, до связи/до свидания.