



# СКРИПТ «ХОЛОДНЫЙ ЗВОНОК»

19.04.14

# **СОДЕРЖАНИЕ**

- 01. Задача менеджера при звонке**
- 02. Подготовительный этап**
- 03. Этапы телефонного звонка LG**
- 04. Скрипт телефонного звонка**
- 05. Работа с возражениями секретаря**
- 06. Работа с возражениями ЛПР**
- 07. Анкета клиента**

# 01

## Задача менеджера при звонке



### *Задача менеджера при первом звонке:*

1. Пройти секретаря
2. Выйти на ЛПР
3. Выявить принципиальный интерес
4. Заполнить Анкету клиента LG
5. Договориться о следующем этапе

Цель прохода секретаря – чтобы секретарь соединил с Лицом Принимающим Решение (ЛПР).

### **ЛПР:**

75% - Отдел Снабжения, Менеджер МТС, Директор по МТС.

25% - Технический Специалист, Главный Механик, Главный инженер.

# 02

## Подготовительный этап



*Перед звонком клиенту сделайте два простых шага:*

### ШАГ 1:

**Найдите УТП** (Уникальное Торговое Предложение)

*Это то, что отличает вашу компанию от конкурентов.*

### Наше УТП:

Мы являемся единственным конкурентом западных производителей фильтров для спецтехники и промышленного оборудования.

### ШАГ 2:

**Определите цель звонка (принцип SMART).**

*Понимая своё УТП, определите, с какой целью Вы звоните.*

### 2 варианта целей вашего звонка:

1. Выяснить наименование и количество техники, фильтры, какого производителя используют, какая система закупа используется и взять контакты ЛПР (Анкета клиента LG);
2. Если ЛПР нет на месте, выяснить имя, должность, телефон ЛПР и когда ему перезвонить.



### *Этапы телефонного звонка:*

#### **Проход секретаря. Выход на ЛПР:**

1. Приветствие
2. Ответы на вопросы, работа с возражениями

#### **Разговор с ЛПР:**

3. Вход в контакт. Приветствие
4. Самопрезентация, суть звонка
4. Опрос, работа с возражениями
5. Перевод на следующий этап
6. Закрепление обязательств
7. Закрытие

# 04

## Скрипт телефонного звонка

### Проход секретаря

#### Приветствие

— Алло, добрый день, меня зовут «ИМЯ», компания «Евроэлемент»...

— ... Будьте добры, соедините меня, пожалуйста, с сотрудником, который занимается закупом запчастей, как к нему обращаться?

— ... Будьте добры, подскажите пожалуйста, с кем можно пообщаться по поводу закупа запчастей, и подскажите его имя.

— ... Хотел бы дать полезную информацию сотруднику, который занимается закупом запчастей, подскажите его телефон... И будьте любезны, скажите, как его зовут?

— ... Соедините, пожалуйста, с начальником снабжения.

— ... Мы поставляем вам фильтры, нужно согласовать отгрузку. Соедините, пожалуйста, с начальником снабжения, мне нужно согласовать несколько вопросов. **(даже если не поставляем!)**

# 04

## Скрипт телефонного звонка

### Разговор с ЛПР

Вход в контакт.

Приветствие

### Разговор с ЛПР

Самопрезентация,

суть звонка

**Имя клиента:**

**Вводная фраза:**

**Кто ВЫ:**

**Цель звонка:**

**Проверочный  
вопрос:**

**Если ЛПР спрашивает о  
цели звонка, просит  
рассказать подробнее:**

- Алло, \_\_\_\_\_, здравствуйте, это «ИМЯ», компания « \_\_\_\_\_ », удобно говорить?

- Да, слушаю...

Структура фразы:

Имя клиента /

Вводная фраза /

Кто ВЫ? /

Цель звонка /

Проверочный вопрос

**Прямая продажа обстоятельного разговора:**

- Иван Иванович,

- мы занимаемся

- производством фильтров для спецтехники и промышленного оборудования

... и хотел(а) бы с Вами обсудить этот вопрос и понять, как мы могли бы сотрудничать в этом направлении.

...и хотел бы задать вам несколько вопросов.

...Что скажете?

...У вас есть 5 минут?

...Можем обсудить с вами этот вопрос?

...Могу задать вам несколько вопросов?

...Скажите, как относитесь к такому предложению?

— Мы работаем с предприятиями «НАПРАВЛЕНИЕ». Сейчас мы выходим на рынок вашего региона и ищем партнёров, с которыми будем работать на спецусловиях.

# 04

## Скрипт телефонного звонка

### Разговор с ЛПР

Ответы на вопросы

**Цель блока:** С помощью серии вопросов получить информацию для составления Анкеты клиента LG.

- Какая техника у вас имеется?
- Сколько единиц техники у вас?
- Фильтры какого производителя используете?
- Какая у вас система закупа?
- Есть техника на гарантии?

### Перевод на следующий этап

**Цель блока:** Договориться о дальнейшем звонке специалиста из отдела LC.

Спасибо за информацию Иван Иванович, давайте наш специалист позвонит вам, обсудит с вами детали и сделает индивидуально для вас коммерческое предложение.

### Закрепление обязательств

**Цель блока:** Взять от собеседника обязательство на продолжение общения, усиливая это тем, что в будущем или через какое-то время Вы подключите к нему крупного технического специалиста

*Внимание! На этом этапе рекомендуется применять Альтернативное закрытие сделки: «выбор без выбора», когда оба варианта, предлагаемые нами клиенту, нас устраивают.*

- Иван Иванович, когда вам удобней, чтобы перезвонил наш специалист – **в понедельник в 16:00 или во вторник в 10:00? (Пауза)**

- Хорошо... Всё, я записываю : в понедельник в 16:00 вам звонит наш специалист...

- Можно номер вашего мобильного, на всякий случай? И можете взять мой, чтобы была возможность предупредить, если у Вас не будет получаться со встречей... Всего хорошего! Необходимо закрепить понимание собеседника в том, что Вам действительно было интересно с ним общаться, он Вам не безразличен как клиент и Вы хотите продолжать с ним работать – необходимо, чтобы потенциальный клиент не сорвался).

### Закрытие



# 05

## Работа с возражениями

### «Высылайте на e-mail , с Вами свяжутся»

— Понимаете, чтобы составить предложение индивидуально для вас, мне нужно согласовать детали со снабжением.

— Хорошо, подскажите, какая техника работает на вашем предприятии, какие фильтры используются?

— Я обязательно его вышлю, как только пойму, какие у вас объёмы (потребности, необходимые поставки, запросы по характеристикам...). Соедините меня с ответственным за это направление и мы обсудим варианты работы.

— Я понимаю, что ваша задача - это фильтровать неперспективные предложения. И также понимаю, что из-за колоссального количества входящей корреспонденции подавляющее большинство без разбора попадает в корзину. Думаю, ваше руководство оценит, если благодаря вам оно сможет приобретать фильтры для спецтехники и промышленного оборудования на выгодных условиях.

Как зовут руководителя вашего?

### По какому Вы вопросу?

— Передайте, что звонит «ИМЯ» из компании «Евроэлемент», по вопросу поставки запчастей.

### У Вас какое-то предложение?

— Дело в том, что чтобы сделать предложение, мне нужно согласовать вопросы с вашим снабжением.

— Дело в том, что будет предложение или не будет, станет известно после нашего разговора. Я думаю, что если Вы ему озвучите цель моего звонка, то ему будет интересно поговорить со мной. Кстати, он на месте?

### «Нам это не интересно» или «У нас уже есть поставщики»

— Подскажите, я правильно понимаю, что именно в вашей компетенции находится принятие решения по выбору партнеров? Или за это кто-то другой отвечает?... Соедините меня с человеком, который решает данные вопросы. Как

**Если вас посылают жёстко, идём на сайт, находим другой телефон и снова пробуем дозвониться!**

**«Нам это не интересно»**

*Ответ с иронией :*

— Знаете, я бы удивился, если бы Вы сказали сразу, чтоб я выставлял счёт, даже не зная о чём идёт речь. Именно поэтому хотел бы организовать разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней завтра после 2-х или послезавтра, с утра...

**«Мы уже работаем с конкурентами»**

*Ответ с пониманием потребностей:*

— Иван Иванович, тому, что вы с кем то работаете, я не удивлён. Ну раз уж работаете, значит есть потребность, а у нас есть отличные варианты её реализации. К тому же, мы не настаиваем на смене поставщика . Мы хотим предложить вам свои условия, возможно, они окажутся более выгодными. Поэтому я хотел(а) бы организовать разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

**«Мы уже работаем с конкурентами»**

*Ответ с пониманием важности:*

— Здорово, партнерство – это действительно важно. Я правильно понимаю, что если мы сделаем для вас более выгодное (хорошее, интересное) предложение, вы будете готовы его рассмотреть?

**«Мы вас не знаем»**

— Иван Иванович, согласен, действительно важно работать с партнёрами, которых знаешь и в которых уверен. Именно поэтому хотел бы организовать разговор с нашим специалистом, который работает со многими известными компаниями, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

— Мы уже давно работаем с такими компаниями, как (взять список у руководителя) и сейчас я хотел(а) бы организовать обсуждение этого вопроса с вами. Когда удобней чтобы наш специалист вам перезвонил – завтра с утра или после обеда?

**«Пришлите инфо на мэйл»**

*Ответ с обязательствами:*

— Иван Иванович, я Вам обязательно всё пришлю, только вот пакет наших предложений зависит от специфики Вашего бизнеса, поэтому хотел бы организовать разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

# 06

## Работа с возражениями ЛПР

### «Закупаем сами рядом» (мало техники)

— Знаете, ваши поставщики, возможно, закупают фильтры у нас . Имеет ли смысл работать с перекупщиками, когда можно работать напрямую по закупочным ценам? Поэтому давайте я устрою разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Когда вам удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

### «Техника на гарантии»

— Иван Иванович, давайте вам перезвонит специалист по гарантийной технике и пообщается с вами. На какой телефон вам удобней перезвонить?

### «Мы вас знаем» (ранее не устроило качество)

— Иван Иванович, мы ведём учёт таких случаев и проводим работу по исправлению недостатков. Разрешите вам перезвонит наш специалист по претензиям и пообщается с вами. Кгда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

### «Сейчас не надо» (не сезон)

- Скажите, когда перезвонить?

« \_\_\_\_\_ »

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ »

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# 07

## Анкета клиента для отдела

### Контакты ЛПР

Лица,  
принимающего  
решение

Ф. И. О.: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_

### Техника

Наименование и  
количество

Цель блока:

Записать количество и наименование техники:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Фильтра

Какого  
производителя  
используют

Цель блока:

Сделать отметку напротив бренда фильтра(ов),  
либо дописать ниже:

- Fleetguard
- Donaldson

\_\_\_\_\_

### Закуп

Какая система  
закупа  
используется

Цель блока:

Сделать отметку, либо дописать ниже:

Тендер \_\_\_ Прямой закуп \_\_\_ Конкурентник \_\_\_

\_\_\_\_\_

### Техника на гарантии

Есть ли техника на  
гарантии

Цель блока:

Сделать отметку:

- Да \_\_\_\_\_
- Нет \_\_\_\_\_

### Фиксация результата

Дата и время след.  
звонка

Дата след. звонка: \_\_\_\_\_

Время след. \_\_\_\_\_  
звонка: