



## Уже сегодня вы будете знать

- ✓ Какие существуют инструменты для ведения открытого диалога с клиентом?
- ✓ Как совершить звонок клиенту?
- ✓ Как рассчитать эффективность РК клиенту?
- ✓ Какие основные возражения есть у клиентов?
- ✓ Какие существуют инструменты для отработки возражений?



- ✓ Обращение на «Вы» и по имени (клиент чувствует свою «избранность»);
- ✓ Управляйте диалогом с клиентом;
- ✓ Уверенный голос;
- ✓ Отличное настроение;
- ✓ Внимательность к вопросам клиента.





## Ставим цель звонка

У каждого звонка должна быть  
цель.

**Цель звонка действительно  
определяет результат!!!**



1. Приветствие клиента;
2. Представление;
3. Суть разговора;
  - «продажа каждого факта»
  - обратная связь клиента
  - дедлайн
5. Итоги разговора;
6. Завершение разговора.



1. Перед разговором определяем **цель звонка**;
2. Продумываем ответы на возможные вопросы;
3. Разговаривая по телефону, обязательно улыбаемся;
4. **Приветствуем собеседника**;
5. Ваш голос – Ваша визитная карточка;
6. **Назовите себя по имени**;
7. **Выясните, могут ли с Вами говорить**;
8. **Отсылка на договоренности о звонке**;
9. Получить **«ДА»**, заинтересовать собеседника.



**1. Создай «диалог»;**

Монолог – худшее, что можно придумать при продлении РК.

**2. Повторяйте за клиентом ключевые вещи;**

Это поможет убедиться в том, что Вы его правильно понимаете.

**3. Задавай вопросы;**

Вопросы помогут не только понять потребности клиента, но и вовлеченность в разговор.

**4. Никогда не спешите сказать клиенту «нет»;**

Все можно обсудить.

**5. Не обещай то, чего не сможете выполнить;**

Это репутация Вас и компании.

**6. Всегда выясняй полномочия клиента;**

Как выглядит система принятия решения в его компании.

**7. Ставь «делайн»:**

**1. Открытые уточняющие вопросы на выявление потребностей;**

(Что для Вас важно в РК? Что Вам нравится в работе с нами? С кем ранее работали?).

**2. Уточняющие вопросы для выявления потребностей;**

(Какие услуги пользуются большим спросом у Ваших клиентов? Какие специалисты у Вас менее загружены, как думаете с чем связано?)

**3. Проблемные вопросы, формирующие мнение клиента;**

(С какими проблемами вы сталкивались? Каких проблем хотели бы избежать? Что



**Задавай открытые  
вопросы!**

**Цель:** просчитать эффективность РК, окупаемость.

**ROI** = записи **x** на средний чек **x** умножить на среднее число обращений клиента в год





## Расчет экономической эффективности

Срок РК: 3 месяца (выдуманный кейс)

Стоимость премиум размещения: 50 000 рублей

Всего записей: 50

### **Записи X средний чек**

Пример:  $50 \times 4\,000 = 200\,000$  рублей

### **Отработка среднего чека**

Пример:  $50 \times 3\,000 = 150\,000$  рублей

### **Отработка прямых затрат (аренда/квартплата) + отработка з/п**

Записи X средний чек X % з/п специалистам

Пример:  $50 \times 3\,000 \times 50\% (0,5) = 75\,000$  рублей



# Рассчитай ROI

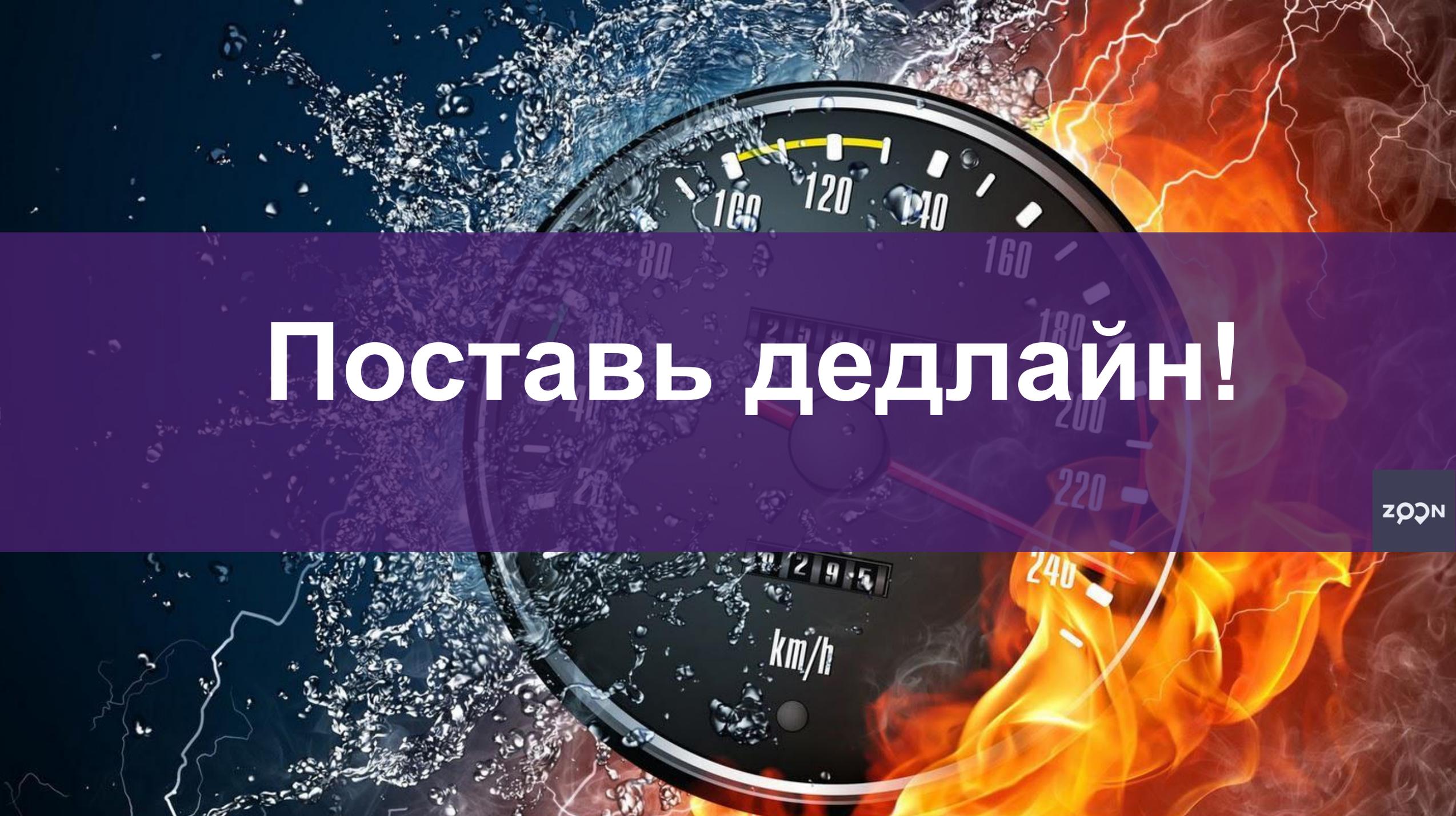
### Как решать эту проблему?

- ✓ Не информировать, а призывать к конкретному действию;
- ✓ Объяснять выгоды этого действия;
- ✓ Ставить дедлайн.

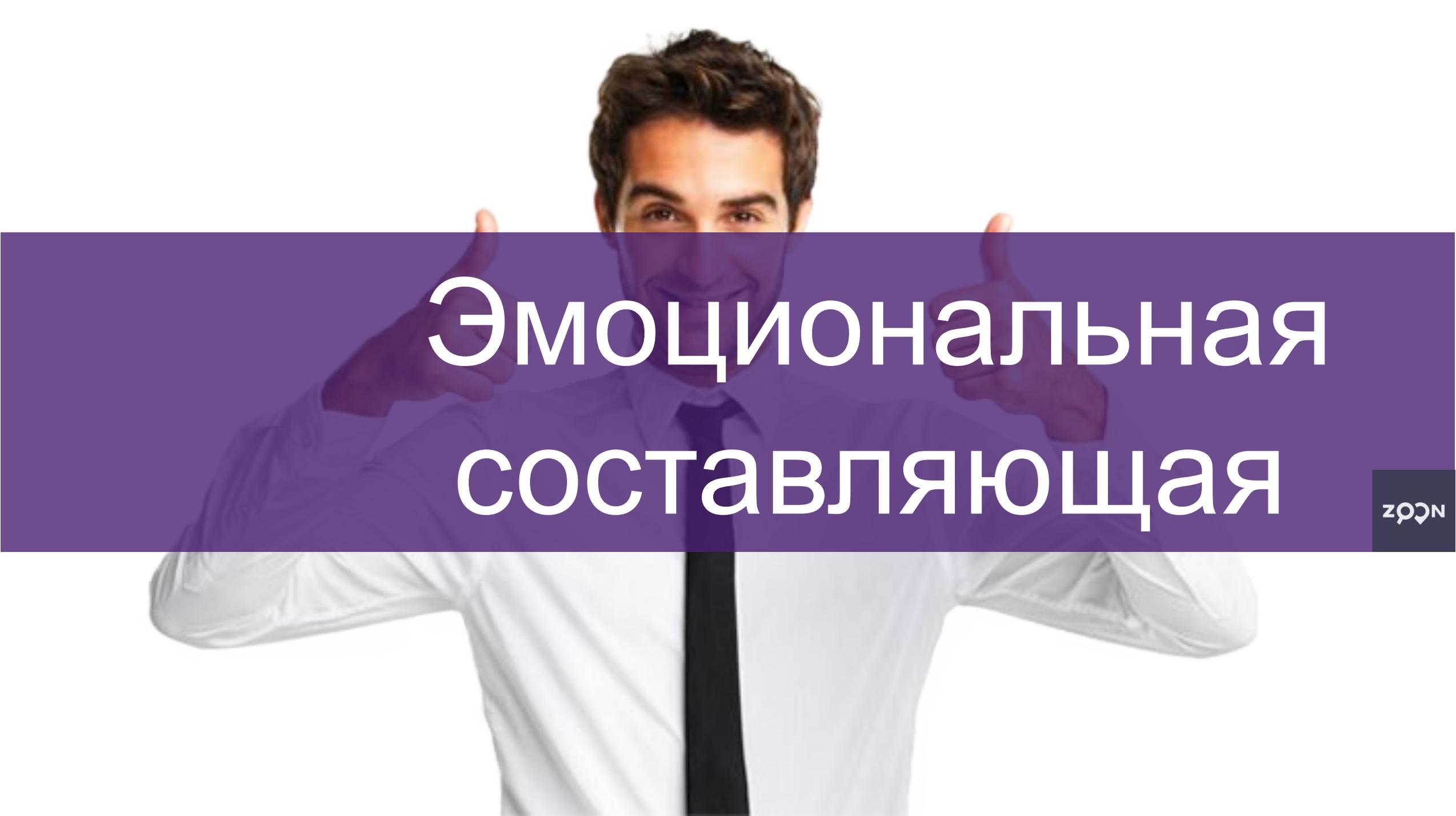


**«Я не могу сейчас думать об этом. Я подумаю об этом завтра. В конце концов, всегда ведь есть завтрашний день».**

Так любила говорить Скарлетт О'Хара – героиня романа и фильма «Унесенные ветром».



**Поставь дедлайн!**

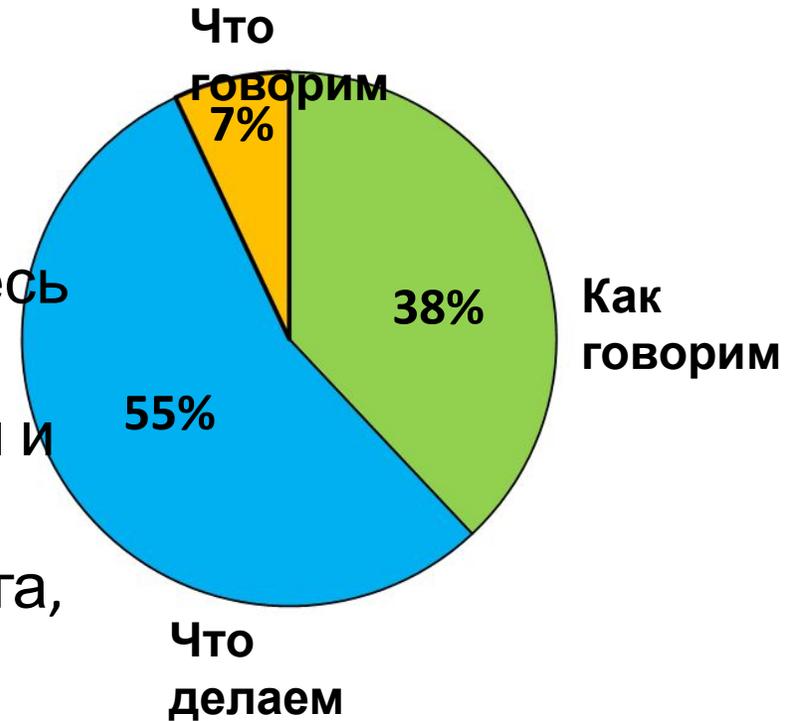


# Эмоциональная составляющая

## Что влияет на восприятие Вас и информации, которую Вы озвучиваете?

Что составляет паравербалику?  
3 простых правила вербалики:

- Четкость дикции
- Говорите на «языке» клиента, подстраивайтесь
- темп и ритм речи
- под терминологию на аргументации
- тембр речи
- Используйте имя клиента для расположения и
- громкость речи
- привлечения внимания
- Наполненность пауз звуками (эээ, ммм и т.п.)
- Используйте технику активного слушанья «Ага,
- интонация голоса
- акценты: логические ударения и паузы



## Как управлять восприятием и эмоциональным состоянием клиента?

К основным элементам интонации относятся:

- **1. Ударения.**
  - **2. Паузы.**
  - **3. Тембр.**
  - **4. Мелодика.**
  - **5. Темп.**
  - **6. Громкость**
- Понижать тембр и громкость
  - Делать паузы для смысла
  - Изменять громкость голоса
  - Использовать «дружескую интонацию» при соединении
  - Использовать заинтересованную интонацию в вопросах
  - Использовать деловую интонацию
  - Не ускоряйте темп речи
  - Любите возражения, ждите их с нетерпением, ведь это ваш шаг к продлению!



тиента

ли и

Интонации: деловая интонация, дружеская, заискивающая, позитивная, бодрая, уверенная, заинтересованная, возмущенная, нахальная, насмешливая...

A photograph of four orange monkey figurines on a desk. Each monkey is holding a metal paper clip with its hands raised. The monkeys are positioned in a row across the top half of the image. Below them, a purple horizontal band contains white text. In the bottom right corner of the purple band, there is a small logo with the letters 'NCDN' and a stylized figure. Below the purple band, the lower half of the image shows two peeled bananas on a light-colored surface.

# Наши помощники в работе с возражениям

## Присоединения

Как мы присоединяемся?

- К логике мышления
- К эмоциям клиента
- Используем Имя



**Важно** озвучить, почему Вы понимаете эмоции клиента, т.е. логически обосновать.

**Да:** Евгений, действительно, количество звонков - это Важный для нас с Вами показатель.

**Важно не приходить к факту, хочется сказать «Не понимаешь ты**

**Нужен!»:** Евгений, действительно, у Вас очень мало звонков за 2 недели размещения. Я согласна, что Вы не получили тот результат, на который рассчитывали.

## Присоединения

### *С чего начать?*

- Имя, действительно..
- Имя, согласна..
- Имя, да, это важно...
- Имя, я понимаю, что ...



### *Чем закончить вместо «НО»*

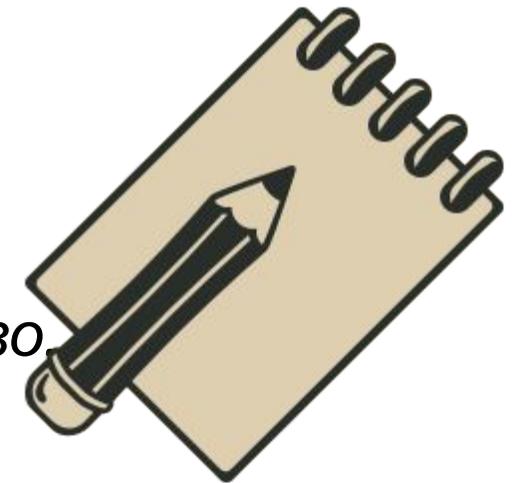
- ..при этом..
- ..если посмотреть с другой стороны..
- ..в то же время..
- ..тем не менее..

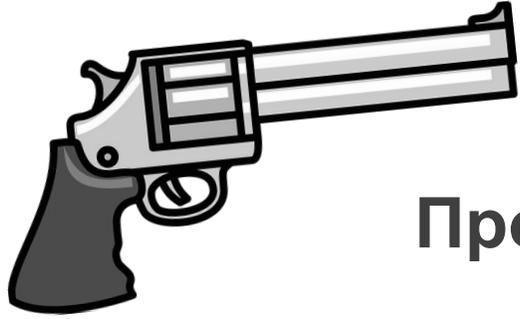
***Например:*** Евгений, да, это важно при аналитике учитывать количество записей, с другой стороны, давайте проанализируем качество этих записей и результат, который они Вам принесли..

## Упражнение

**Напишите присоединения на возражения, которые мы слышим от клиентов:**

- *Почему я на 3 позиции по запросу салоны красоты тверская?*
- *Вы приводите мне мало записей..*
- *Верните деньги за рекламную кампанию..*
- *Ваш фотограф не профессионал, отправьте нового фотографа..*
- *Почему я на 7 позиции по запросу автосервисы buttovo.*
- *Удалите негативный отзыв с моей страницы..*





## Проверка на истинность

- *Если мы с Вами по этому вопросу придем к решению, то мы работаем с Вами?  
Или есть то-то еще, что Вас останавливает?*

- *Это единственное, что нас с Вами отделяет от продолжения сотрудничества?  
Или что-то еще может нам помешать?*

## Уточнение

- *Почему вы так считаете?*
- *С чем вы сравниваете?*





## Аргументация



1. Важно дать ответ на вопрос клиента, чтобы клиент не воспользовался не аргументированным возражением как прикрытием!
2. Если клиент настаивает на единственности и истинности возражения, необходимо исчерпывающе **ударить аргументом в цель**. В этом случае мы либо отработаем возражение, либо услышим следующее ложное или истинное.

## Обратная связь на аргументы



Что скажете?

Что думаете?

Согласны?

Так ведь?



## Работа с возражениями

Что делать:

- Присоединяйтесь
- Наши цели:
- Применяйте дружелюбную и уверенную интонацию, сохраняйте спокойствие и ясность голоса
- Выйти на истинное возражение
- Обязательно проверяйте возражение на истинность
- Дать четкую аргументацию в цель
- Возражения необходимо уточнять, не додумывайте за клиента
- Убедиться в «принятии аргументов»
- Не отпускайте клиента с неотработанным возражением
- Аргументация должна давать ответ на вопрос, и только потом уводить в мысли или следующее возражение
- Запрашивайте ОС на аргументацию
- Призывайте к действию – сам себя клиент не убедит



## Призыв к действию

1. Иван, давайте работать! (прямая техника)/ Иван, давайте попробуем! (экспериментальная)
2. Как будете оплачивать: можно наличными, по безналу, или онлайн картой?

Иван, оплату необходимо провести сегодня, чтобы мы запустили в работу подготовку к выходу РК, забронировали Вам место по району. Сможете оплатить?



## Завершение

### ***Резюмирование договоренностей.***

Иван, мы с Вами **договорились** на продление РК, пакет «Премиум» на 1 год, оплату в размере 120 тыс. рублей вы произведете 26 числа в среду.

### ***Дата и цель следующего контакта.***

Во вторник я Вам еще позвоню вечером, чтобы напомнить, Вы все-таки человек бизнеса, заняты делами.

А далее, сразу после того, как поступят деньги на счет, я с Вами свяжусь по запуску РК.

### ***Благодарность и прощание.***

Иван, спасибо за продуктивный разговор, приятно иметь дело с ответственными партнерами. До свидания!

