



СОРАТНИК

консалтинговая команда

МАСТЕР ПРОДАЖ

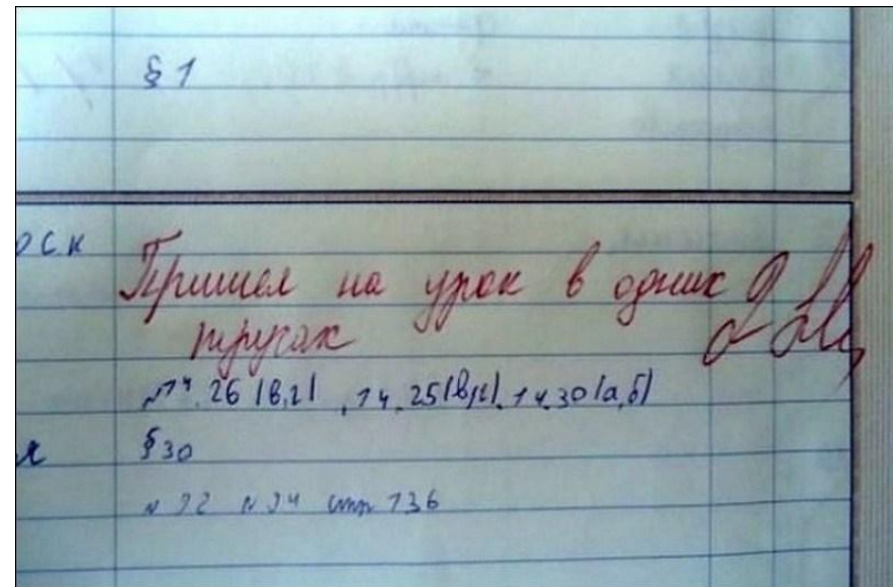
Занятие 4

Работа с возражениями

Завершение сделки

О чем будем говорить на занятии?

- Как работать с возражениями
- Виды возражений, примеры отработки
- Работа с возражениями-отговорками
- Закрытие на встречу: какие могут быть варианты
- Примеры работающих скриптов «Учи и звони»
- Маркетинговые бонусы для клиентов
- Разбор удачных и неудачных исходящих звонков



Почему возражает клиент?

1. Недостаточно информации
2. Негативный опыт
3. Не вовремя
4. Плюсов текущей ситуации клиент видит больше

Как понять причину?

1. Недостаточно информации

Задает вопрос: *Сколько стоит? Как я вас буду контролировать? Вы не ошибаетесь? и т.д.*

2. Негативный опыт

Говорит о негативном опыте.

Слова-обобщения: *все, всегда, никогда, везде и т.д.*

3. Не вовремя

Говорит быстро/раздраженно ;

Слова-обобщения: *все, всегда, никогда, везде и т.д.*

Негативные эмоции.

4. Плюсов текущей ситуации клиент видит больше

Говорит о плюсах текущей ситуации: *Я доверяю своему бухгалтеру, она моя подруга/сестра; Она мне еще кадровые документы делает, почту отправляет и кофе варит; У моего аутсорсера есть связи в Налоговой и т.д.*

Отрабатываем возражение «Недостаточно информации»

Задаёт вопрос:

- Сколько стоит?
- Как я вас буду контролировать?
- Вы не ошибаетесь? и т.д.)

Отрабатываем возражение, отвечая на вопрос

1. Отрабатываем возражение Недостаточно информации

Сколько стоит?

- Наши тарифы гибкие, зависят от активности бизнеса (документооборота). Наш менеджер на встрече прикинет, сколько наши услуги могут стоить для Вас.
- Наиболее точно можно будет сказать после бесплатного экспресс-аудита (если клиент «не стартап» и «не нулевой»)

Как я вас буду контролировать, если у меня нет бухгалтерского образования?

У вас будет несколько инструментов для контроля работы удаленного бухгалтера:

- Личный кабинет клиента, в который ваш бухгалтер направляет уведомления о выполнении регулярных услуг (зарплата, налоги, отчеты и т.п.) – вы сможете увидеть сроки и стоимость доп. услуг;
- Журнал оказанных услуг – там вы увидите подробную расшифровку всего, что за отчетный месяц сделал бухгалтер.

2. Отрабатываем возражение «Негативный опыт»

А) Слова-обобщения: все, всегда, никогда, везде и т.д.

Б) Говорит о негативном опыте;

Например: У меня уже была аутсорсинговая компания. Все вы много обещаете, а как до дела доходит, всегда дорого. Дозвониться до бухгалтера невозможно, все время в напряжении: заплатили или нет налоги, заплатили или нет контрагентам. Ничего вовремя не делается. Верить никому нельзя!

Отрабатываем А) Преувеличение.

Пример:

Все-все, нет никого, кто хоть раз вас не обманул?

Никому-никому - нет никого, кому можно поверить?

Отрабатываем Б) Аналогия.

Примеры:

Если вас обвесили в одном магазине, значит ли это что больше ходить в магазины нельзя?

Если вас плохо обслужил один официант, значит ли это, что все официанты во всех ресторанах такие же?

3.Отрабатываем возражение «Не вовремя»

- Говорит быстро/раздраженно ;
- Слова-обобщения: все, всегда, никогда, везде и т.д.
- Негативные эмоции.

Спросить, удобно ли сейчас разговаривать, если не брошена трубка?

Когда позвонить: в понедельник или в вторник?

4. Отрабатываем возражение «Плюсов текущей ситуации клиент видит больше»

Говорит о плюсах текущей ситуации:

- Я доверяю своему бухгалтеру, она моя подруга/сестра;
- Она мне еще кадровые документы делает, почту отправляет и кофе варит;
- У моего аутсорсера есть связи в налоговой и т.д.

Наша цель - заставить его задуматься, а только ли плюсы в том, что он говорит.

А есть ли риски и проблемы в том, что он ПРИВЫК считать плюсами.

**ПРИНИМАЕМ АРГУМЕНТ КЛИЕНТА, ОДОБРЯЕМ ЕГО
ПРЕИМУЩЕСТВО, А ЗАТЕМ ЗАДАЕМ ИЗВЛЕКАЮЩИЙ
ВОПРОС!**

Доверяю

Мой аутсорсер 20 лет на рынке



ОДОБРЕНИЕ



Я уверен в профессионализме
Пережили кризис и я уверен, что завтра не обанкротятся

Вы абсолютно правы, ставку надо делать на надежных профессионалов

Что будет, если придет штраф, оплатит ли его ваш аутсорсер?

Вы встречались с тем, что компания закрывает одни юр.лица и открывает новые, а клиентам говорит, что на рынке 20 лет. (Хотя юридические лица этой компании живут не более 2-3 х лет)? По каким причинам они банкротятся? Что если ваш партнер идет по такому пути? Что будет, если сгорит компьютер, где хранится ваша база, оплатит ли ваш аутсорсер восстановление вашей базы?

Удобно

Мой бухгалтер всегда рядом, перед глазами, работой занята



ОДОБРЕНИЕ



Я уверен, что за мои деньги работает, а не своими делами занята

Если нужна информация или совет - всегда рядом

Это очень важно, когда в любой момент можно обратиться к специалисту без усилий и затрат

Что будет, если она не сможет ответить, будете искать ответ у платных консультантов?

Что будет, ответ приведет к штрафу, будете по-прежнему доверять своему бухгалтеру?

Часто ли вы обращаетесь к ней? Стоит ли наличие бухгалтера рядом тех затрат, которые Вы несете?

5. Отрабатываем возражение-отговорку

Способ 1. "Именно поэтому.. "

- Возражение: *«Мне надо подумать»* Ответ: *Именно поэтому я предлагаю Вам встретиться со мной, чтобы мы могли обсудить детали, и у Вас было над чем подумать..*
- Возражение: *«У меня уже есть хороший бухгалтер, мне другой не нужен»* Ответ: *Именно поэтому я Вам звоню, чтобы рассказать о наших преимуществах и значительных выгодах в сравнении со штатным бухгалтером.*
- Возражение: *«У вас очень дорого»* Ответ: *Именно поэтому я предлагаю Вам месяц бесплатного обслуживания, чтобы Вы поняли, что мы действительно профессионалы, защищающие Ваш Бизнес*

Этот способ отработки возражения работает, потому что Вы присоединяетесь к клиенту и в то же время обозначаете очень веское преимущество вашей компании.

5. Отрабатываем возражение-отговорку

Способ 2. Задайте клиенту встречный вопрос

- Возражение: «*Это очень дорого*» Ответ: *С чем Вы сравниваете? Что для Вас более важно, цена или качество?*
- Возражение: «*У меня нет денег*» Ответ: *Понимаю, это не страшно. Как Вы думаете, могли бы Вы найти деньги до следующей недели, чтобы успеть попасть под акцию бесплатного месяца?*
- Возражение: «*Я видел в другой компании цены дешевле*» Ответ: *А как Вы поняли, что у нас одинаковое качество услуг? Мы не можем комментировать других, но мы сознательно сделали ставку на качество и абсолютную безопасность клиентов. Вам важнее качество или дешевизна?*

Когда мы задаем вопросы, то можем получить 2 результата:

- Если клиент ответил машинально, то сейчас он задумается над своим ответом и перефразирует его, после этого Вы сможете дальше выбрать тактику разговора.
- Вы можете пойти глубже в ответ клиента и понять истинные причины (недоверие к компании, страх потери денег, неуверенность в своих решениях.. причин может быть много).

5.Отрабатываем возражение-отговорку

Способ 3. Заставьте клиента вспомнить прошлый опыт

Чтобы это сработало, попробуйте отыскать в Вашем клиенте те действия, которые он уже когда-то делал, и ему предстоит сделать это еще раз.

Например, клиент считает, что аутсорсера менять не нужно, его устраивают нынешний.

- Вы можете ответить примерно так: *"Помните, когда Вы в прошлый раз выбирали бухгалтерскую компанию? Наверняка Вы приняли решение из-за выгодных условий. Может быть, стоит рассмотреть и наши условия? Они вполне могут быть еще выгоднее для Вас"*

Или вот Вам еще пример. Клиент считает, что у Вас дорого.

- Можно ответить примерно так: *"А Вы сталкивались с тем, что купили дешевле, но все равно позже пришлось купить дороже, но лучшего качества? Вам было жалко денег, которые Вы потратили на более дешевую вещь?"*

Скорее всего - да. Каждый человек в жизни с этим сталкивается. И даже если клиент Вам не ответит, то Вы можете продолжить: *".. возможно, и здесь так же. Давайте вместе разберемся, стоит ли тратить деньги на более дешевый вариант?"*

Структура разговора. Учет веду сам

Одобрение + Извлекающий вопрос + Презентация	Плюсы	Минусы	Одобрение + Риски + Презентация
<p>В бизнесе всегда каждая копейка на счету, согласен. А что будет, если примете решение, которое не понравится налоговой, и она заблокирует счет, наложит крупный штраф? Будет ли такая экономия на бухучете в итоге выгодной? По договору, мы несем финансовые риски за неверно принятые бухгалтерские решения, что позволит Вам избежать проблем со штрафами, переложив ответственность на нашу компанию.</p>	<p>Не плачу</p>	<p>Стоимость ошибки</p>	<p>Просто здорово, что вы умеете и развивать бизнес, и вести бухучет, это редкое качество! Однако, если будет сложная ситуация, есть риск ошибиться и привести бизнес к многотысячным штрафам. По договору, все бухгалтерские риски наша компания берет на себя, что позволит вам экономить на штрафах и пени</p>
<p>Это просто отлично, что от Вашего внимания не уходит ни один вопрос в бизнесе. Нагрузка у вас, конечно... А что будет, если при росте числа контрагентов, документации, какие-то данные будут упущены, что приведет к большим штрафам, блокировке счета? По договору, вы получите рабочую группу, которая каждый бухгалтерский вопрос будет держать под контролем, своевременно Вас оповещать о необходимости предоставления тех или иных документов, что позволит Вам основное внимание сфокусировать на развитии бизнеса.</p>	<p>Все контролирую</p>	<p>Тратит время</p>	<p>Замечательно, что вы все успеваете, и продажами заниматься, и налоговой отчетностью. Главное, чтобы интересы не пересеклись, вдруг крупная сделка попадет на отчетный период, что тогда. По договору, всю рутину на себя возьмет наша компания, что позволит вам не тратить время на непрофильную функцию.</p>
<p>Конфиденциальность – это самое важное на конкурентном рынке, согласен с вами. А что будет, если какая-то утечка все равно произойдет, так или иначе доступ к части информации есть и в официальных органах, у сотрудников, у контрагентов? А по договору 1С:БО, мы подписываем соглашение о конфиденциальности данных, что позволит вам полностью быть уверенным в неразглашении.</p>	<p>Информация гарантирована о конфиденциальна</p>	<p>Риск утратить базу данных</p>	<p>Здорово, что Вы под единым началом держите и бизнес, и бухгалтерию. Однако база может быть утрачена (сгореть, быть украденной). По договору, вы получите бесплатный доступ к облачной 1С, данные будут храниться на суперзащищенных серверах 1С и регулярно архивироваться, что позволит Вам никогда не беспокоиться о сохранности данных.</p>

Структура разговора. Учет ведет жена

Одобрение + Извлекающий вопрос + Презентация	Плюсы	Минусы	Одобрение + Риски + Презентация
<p>В бизнесе всегда каждая копейка на счету, согласен. А что будет, если жена примет решение, которое не понравится налоговой, и она заблокирует счет, наложит крупный штраф? Будет ли такая экономия на бухучете в итоге выгодной? По договору, мы несем финансовые риски за неверно принятые бухгалтерские решения, что позволит Вам избежать проблем со штрафами, переложив ответственность на нашу компанию.</p>	<p>Не плачу</p>	<p>Стоимость ошибки</p>	<p>Просто здорово, что Ваша жена вам помогает в бизнесе! Однако, если будет сложная ситуация, есть риск ошибиться и привести бизнес к многотысячным штрафам. По договору, все бухгалтерские риски наша компания берет на себя, что позволит вам экономить на штрафах и пени</p>
<p>Классно, что в любое время дня и ночи можно обратиться к жене с вопросом по бухучету. А если вопрос будет сложный, и она не сможет ответить, будете ли искать ответ у профессионалов? Сколько денег и времени сможете потерять? По договору, ответы на большинство ваших вопросов в рабочее время вы получите совершенно бесплатно, что позволит вам обойтись без потерь времени и денег на поиск ответов профессионалов.</p>	<p>Всегда под рукой</p>	<p>Отсутствие</p>	<p>Прекрасно, когда жена успевает и работать и вести домашнее хозяйство. А если так произойдет, что семейным делам нужно будет уделять все свое время в отчетный период? Главное, чтобы это не привело к большим штрафам, блокировке счета. По договору, всю рутину на себя возьмет наша компания, что позволит вашей жене выполнять функции финансового директора и сосредоточиться на контроле нашей работы и постановке задач.</p>
<p>На самом деле экономику многих стран поднял именно семейный бизнес, и это прекрасно. А что будет, если совершенно случайно будет допущена ошибка, которая приведет к блокировке счета, проблем с контрагентами, неприятным штрафам? Может ли это негативно сказаться на бизнесе? А по договору, за бухгалтерские ошибки платит наша компания, как и решает проблемы с блокировками счета. Это позволит вам вести бизнес без решения незапланированных бухгалтерских проблем</p>	<p>Заинтересована в качестве</p>	<p>Зависимость от отношений</p>	<p>Прекрасно, когда муж и жена развивают бизнес, как команда. Главное, чтобы иногда возникающие разногласия не приводили к проблемам в бизнесе, большим штрафам, потерям контрагентов. По договору, ваш учет будет вести команда сертифицированных профессионалов, что позволит избежать зависимости качества бухучета от отношений.</p>

Структура разговора. Учет ведет приходящий бухгалтер

Одобрение + Извлекающий вопрос + Презентация	Плюсы	Минусы	Одобрение + Риски + Презентация
<p>В бизнесе всегда каждая копейка на счету, согласен. А что будет, если окажется, что ваш бухгалтер допускает критичные ошибки, ведь ее сложно контролировать? Что, если это приведет к большим штрафам, блокировке счета? Будет ли такая экономия на бухучете в итоге выгодной? По договору, мы несем финансовые риски за неверно принятые бухгалтерские решения, что позволит Вам избежать проблем со штрафами, переложив ответственность на нашу компанию.</p>	<p>Дешево</p>	<p>Стоимость ошибки</p>	<p>Я вас понимаю, приходящий бухгалтер помогает экономить деньги на бухучет! Однако, если она ошибется, вряд ли она приходящий бухгалтер вам компенсирует штрафы и пени. А это бывает ох как часто. По договору, все бухгалтерские риски наша компания берет на себя, что позволит вам экономить на незапланированных расходах в связи с бухгалтерскими ошибками.</p>
<p>Это отлично, в наше время и правда рекомендациям стоит доверять, так как брать на финансы человека со стороны опасно. А что будет, если эти рекомендации даны до того, как допущены серьезные ошибки? Вернет ли рекомендованный бухгалтер вам потери? По договору, все потери, допущенные по вине бухгалтера, возмещает наша компания, которая, кстати, половину клиентов получила по рекомендации первых клиентов. Это позволит вам закрыть бухгалтерский вопрос на долгие годы.</p>	<p>Порекомендовали</p>	<p>Нет оперативности и контроля данных</p>	<p>Приходящий бухгалтер не требует затрат на обучение, рабочее место, ПО и т.д. И это замечательно для бизнеса. Главное, чтобы когда она была необходима (срочно сделать акт сверки, выставить какие-то документы, ответить на требование налоговой и т.д.), она была доступна. Иной раз бухгалтер уехал куда-то в самый не подходящий момент, и это приводит к крайне негативным последствиям. По договору, все бухгалтеры вашей рабочей группы на связи с 9 до 18, а задание можно дать и во вне рабочее время в личном кабинете, что гарантирует вам исполнение вашего поручения точно и в срок</p>
<p>Здорово сотрудничать с подругой, согласен. А что будет, если совершенно случайно будет допущена ошибка, которая приведет к блокировке счета, проблем с контрагентами, неприятным штрафам? Испортятся ли отношения с подругой? А по договору, вы получаете группу профессиональных бухгалтеров, которые берут всю рутину учета на себя. Это позволит вам не ставить дружбу в зависимость от бухучета, а вы сможете попросить подругу выполнять функцию финдира и контролировать нашу работу.</p>	<p>Дружим</p>	<p>Контроль качества</p>	<p>Обычно приходящие бухгалтеры профессионалы, понимаю ваш выбор. Однако обычно они работают обособленно, и практически лишены контроля, что может повлечь очень неожиданные проблемы со стороны официальных органов. По договору, все проблемы с официальными органами решает наша команда, более того, сертификации со стороны 1С практически исключает такие случаи, что позволит вам избежать неприятных сюрпризов по вине бухгалтера</p>

Структура разговора. Учет ведет штатный бухгалтер

Одобрение + Извлекающий вопрос + Презентация	Плюсы	Минусы	Одобрение + Риски + Презентация
<p>Классно, что в любое время рабочего дня (а может и после) можно обратиться к бухгалтеру с вопросом по бухучету. А часто ли это делаете? А если вопрос будет сложный, и она не сможет ответить, будете ли искать ответ у профессионалов? Сколько денег и времени сможете потерять? По договору, ответы на большинство ваших вопросов в рабочее время вы получите совершенно бесплатно, что позволит вам обойтись без потерь времени и денег на поиск ответов профессионалов.</p>	<p>Всегда под рукой</p>	<p>Дорого (много затрат)</p>	<p>Это хорошо, когда есть штатный бухгалтер, можно же в любой момент к нему прийти и что-то узнать. Однако, сейчас все больше фирм отказываются от такого способа, так как в этом случае приходится помимо з/п тратить на налоги, повышение квалификации, рабочее место, ПО, периодику. Сотрудничая с нами, все эти расходы уходят в ноль. Что позволит вам (как показывает практика) экономить на ведении учета до 70% от нынешних затрат</p>
<p>Это отлично, в наше время и правда рекомендациям стоит доверять, так как брать на финансы человека со стороны опасно. А что будет, если эти рекомендации даны до того, как допущены серьезные ошибки? Вернет ли рекомендованный бухгалтер вам потери? По договору, все потери, допущенные по вине бухгалтера, возмещает наша компания, которая, кстати, половину клиентов получила по рекомендации первых клиентов. Это позволит вам закрыть бухгалтерский вопрос на долгие годы.</p>	<p>Порекомендовали</p>	<p>Нет соглашения о конфиденциальности</p>	<p>Обычно штатный бухгалтер становится почти другом, это отлично. Главное, чтобы не портились отношения, так как по статистике официальных органов 90% жалоб они получают именно от обиженных бухгалтеров. По договору, мы подписываем соглашение о конфиденциальности, что гарантирует вам неразглашение коммерческой информации</p>
<p>Безусловно, гораздо важнее заниматься развитием бизнеса, нежели вникать в тонкости учета. А если бухгалтер в отпуске, заболел, надолго выбыл, кто будет заниматься учетом? Придется вникать? А если это отчетный период, и вникать уже некогда? По договору, вашим учетом будут заниматься профессиональные бухгалтеры, которые не болеют, не хотят в отпуск. Это позволит вам только реагировать на наши просьбы по документам, а все тонкости оставить профессионалам</p>	<p>Не вникаю в учет вообще, не трачу время</p>	<p>Контроль качества</p>	<p>Обычно штатные бухгалтеры - профессионалы, понимаю ваш выбор. Однако обычно руководителю - не бухгалтеру трудно понять нюансы, и бухгалтеры практически лишены контроля, что может повлечь очень неожиданные проблемы со стороны официальных органов. По договору, все проблемы с официальными органами решает наша команда, более того, сертификация со стороны 1С практически исключает такие случаи, что позволит вам избежать неприятных сюрпризов по вине бухгалтера</p>

Структура разговора. Учет ведет аутсорсинговая компания

Одобрение + Извлекающий вопрос + Презентация	Плюсы	Минусы	Одобрение + Риски + Презентация
<p>Здорово, это говорит об их профессионализме. Или о том, что пока налоговые или иные органы глубоко не проверяли ваш учет. А что будет, если проверка выявит серьезные нарушения, покроет ли ваш аутсорсер все эти штрафы? Или вам придется разбираться с ними самому? По договору, ваш учет попадет в руки профессионалов, которых вы сможете еще и контролировать из любой точки мира, что позволит вам избежать неприятных сюрпризов, который могут сильно ударить по бизнесу.</p>	<p>Штрафов не было</p>	<p>Стоимость ошибки</p>	<p>Отлично, значит, мне даже не нужно говорить вам о выгодах такого вида учета! Однако, если ваш аутсорсер ошибется, кто оплатит вам штрафы и пени? Не часто аутсорсер включает в договор финансовые гарантии. По договору, все бухгалтерские риски наша компания берет на себя, что позволит вам экономить на незапланированных расходах в связи с бухгалтерскими ошибками.</p>
<p>Это отлично, с одной стороны, вы можете планировать сумму на учет каждый месяц. А что будет, если выяснится, что вы сильно переплачиваете. Имеете ли возможность экономить на бухучете, самостоятельно вводя первичку в 1С? По договору, только у нас вы можете вводить документы в удобную программу, что позволит вам не только экономить на бухучете, но и делать документы моментально по требованию контрагента.</p>	<p>Плачу одну и ту же цену и не парюсь</p>	<p>Дорого, не знает, за что платит</p>	<p>Это здорово, вы уже пошли по пути, к которому склоняется все больше и больше руководителей. Главное найти компанию, которая имеет имя на рынке, а главное, понятный прайс. Часто аутсорсер задирает цену неизвестно за что. Имеет смысл рассмотреть и другие предложения, согласитесь? По договору, ежемесячно для вас формируется журнал оказанных услуг, вы точно знаете, за что именно вы платите. Учитывая наши гибкие тарифы, вы получаете возможность в периоды подъема бизнеса платить по факту за работу, а при небольшом спаде значительно экономить на бухучете</p>
<p>Супер, мы тоже даем такую возможность, кроме того, еще и работать в ней, за счет чего сильно экономить на бухучете. А что будет, если сгорит сервер аутсорсера, что бывает очень часто? Что, аутсорсер сможет компенсировать вам издержки? А если это отчетный период? Еще и штрафы за вас заплатит? По договору, ваша база находится на защищенных серверах, регулярно архивируется, копируется, что позволяет</p>	<p>У меня есть доступ в 1С, могу контролировать их работу</p>	<p>Контроль качества</p>	<p>Обычно аутсорсеры - профессионалы, понимаю ваш выбор. Однако обычно руководителю - не бухгалтеру трудно понять нюансы, и бухгалтеры практически лишены контроля, что может повлечь очень неожиданные проблемы со стороны официальных органов. По договору, все проблемы с официальными органами решает наша команда, более того, вы получаете доступ к облачной 1С, что позволит вам не беспокоиться о возможных проблемах и контролировать работу наших бухгалтеров из</p>

Структура разговора. Учет никто пока не ведет

Одобрение + Извлекающий вопрос + Презентация	Плюсы	Минусы	Одобрение + Риски + Презентация
<p>Это конечно, спешка тут вредна. А если на этом этапе вы сделаете неверный выбор и затем будете нести лишние расходы на налогообложение, может ли это повредить развитию вашего бизнеса? При сотрудничестве с нами за вами будет закреплена рабочая группа, руководитель которой будет совершенно бесплатно консультировать вас по основным вопросам налогообложения, что поможет вам избежать неприятных последствий неправильных решений</p>	<p>Есть время подумать над выбором</p>	<p>Может сделать неправильный выбор</p>	<p>Конечно, сейчас важно не спешить. Ведь если на старте сделаешь неверный выбор, то львиная часть расходов пойдет не на развитие бизнеса, а на штрафы, высокие налоги, ПО, оплату непрофессионалов. Наша команда профессионалов сразу поможет выбрать выгодную систему налогообложения, поможет избежать ошибок, которые многие совершают. Это позволит вам исключить штрафы, связанные с неверными бухгалтерскими и налоговыми решениями</p>
<p>В бизнесе вообще минимизация расходов – самое главное, согласен. Но что будет, если действия, которые вы совершаете при регистрации, при ведении учета, приведут к последствиям в виде увеличения расходов на налоги, штрафы, пени? Поможет ли это развитию бизнеса или послужит тормозом? Что будет, если вы сразу начнете сотрудничать с профессионалами, избежите рисков выплаты «неправильных» налогов, а ваши первичный документы будут формироваться в 1С, доступ к которой вы получите бесплатно. Это позволит вам сократить непрофильные расходы?</p>	<p>Нет расходов на БУ</p>	<p>Некому отвечать на требования ИФНС, подсказывать</p>	<p>Согласен, на первых порах важно держать все в своих руках. Главное, чтобы в случае вопросов со стороны контролирующих органов, рядом был профессионал, помогающий избежать неприятных последствий. Наша компания всегда придет вам на выручку, так как мы имеем большой опыт взаимодействия с органами, что поможет вам снимать любые вопросы с их стороны, не тратить время, деньги и время на решение этих вопросов</p>
<p>Отлично, когда есть товарищ, сам прошедший этот сложный путь. Но что будет, если совет окажется неправильным, ситуации в бизнесе бывают разные, его лекало может не подойти в вашей ситуации. И совет приведет к ошибкам, штрафам, потери контрагентов. Компенсирует вам приятель эти расходы? По договору с нашей компанией за все</p>	<p>Есть приятель-бизнесмен, который сам все делает,</p>	<p>Нет базы данных</p>	<p>Поначалу, конечно, несложно вести документооборот в тех инструментах, в которых привыкли. Только важно, чтобы все данные попадали в определенную систему, позволяющую легко формировать и сдавать отчетность, вести первичку и т.д. Иначе можно потратить большие деньги на систематизацию данных, ПО, работу бухгалтеров. По договору в нашей</p>

Фишка 1. Закрывать на встречу после каждого блока

После каждого блока нужно предлагать встречу

Закрытие на встречу – цель, ее нужно достигать

(Давайте встретимся, я сделаю расчеты и покажу, как можно сэкономить, когда будет удобно?)

Фишка 2. Закрывать на встречу только вопросами

Закрывают на встречу вопросами, точка после нашего предложения – троль для возражений

(Ну сложно про все преимущества, которые получают партнеры, рассказать по телефону. Вам когда удобнее встретиться, завтра или в пятницу?)

Да, я согласен на встречу!

ТМ: Отлично! Давайте посмотрим, как удобнее... Я могу приехать к вам или пригласить вас на кофе в наш офис. Как вам удобнее? В среду или в пятницу? Если мы договоримся на 13:40, удобно? Как вам такой вариант?

Руководитель: Хорошо! Давайте я приеду сама. В среду в 13:40 мне удобно, какой у вас точный адрес?

ТМ: Любовь Ивановна, отлично. Мы находимся... Любовь Ивановна, чтобы наша встреча прошла конструктивно, позвольте вам задать несколько вопросов?

Какая у вас Форма собственности (ООО или ИП)?

Какую систему налогообложения используете (УСН, ОСНО, ЕНВД)?

Сколько счетов в месяц вы выставляете и оплачиваете (сколько сделок у вас в месяц)?

Сколько человек в штате (до 5, 5-10, 11-20, 21-50, свыше 50)?

ТМ: Любовь Ивановна, продиктуйте, пожалуйста, ваш адрес эл.почты, я скину схему проезда. Я записываю. Любовь Ивановна, было очень приятно с вами познакомиться и поговорить. Итак, ждем вас у нас по адресу... в пятницу в 13:40. Если у вас изменятся планы, пожалуйста, сообщите мне по телефону... Записываете? Договорились? Очень надеюсь, что будем сотрудничать и общаться в дальнейшем!

ПОСЛЕ ЗВОНКА:

- Заносим информацию в CRM
- Готовимся к встрече: ищем информацию о клиенте, готовим примерные расчеты, КП, договор
- Обязательно напоминаем про встречу накануне

Ну можно посмотреть, но нет времени встречаться!

ТМ: Хорошо, я отлично понимаю, что сейчас руководителю не так просто уделить время на незапланированные встречи. А если мы проведем такую встречу по телефону? Я вам позвоню, задам несколько вопросов, расскажу о наших фишках, сформирую для вас индивидуальное КП. Удобен был бы такой вариант? Когда мне вам позвонить?

Руководитель: Давайте в пятницу после 15 часов!

ТМ: Фарух Исмаилович, давайте договоримся на 15:20. А чтобы наша встреча прошла конструктивно, позвольте вам задать несколько вопросов?

Какая у вас Форма собственности (ООО или ИП)?

Какую систему налогообложения используете (УСН, ОСНО, ЕНВД)?

Сколько счетов в месяц вы выставляете и оплачиваете (сколько сделок у вас в месяц)?

Сколько человек в штате (до 5, 5-10, 11-20, 21-50, свыше 50)?

ТМ: Фарух Исмаилович, спасибо большое, что смогли уделить мне время. Позвольте я запишу ваш адрес эл.почты, чтобы напомнить накануне вам о нашей встрече по телефону. Я записываю. Я больше вас не отвлекаю, теперь с вами общаюсь и в пятницу в 15:20. Было очень приятно познакомиться, до свидания!

ПОСЛЕ ЗВОНКА:

- **Заносим информацию в CRM**
- **Готовимся к встрече по телефону: ищем информацию о клиенте, готовим примерные расчеты, КП, договор**
- **Обязательно напоминаем про звонок накануне (тут лучше письмом)**

Нет, не убедили, мне не надо!

ТМ: Ну что же, благодарю, что выслушали. Тамара Семеновна, не исключено, что в будущем ситуация изменится, и мы сможем быть вам полезны. Разрешите я позвоню вам через 3 месяца, узнаю как у вас дела, поздравлю с праздником?

Руководитель: Ну хорошо, хотя вряд ли что изменится!

ТМ: Тамара Семеновна, возможно вашим друзьям-руководителям потребуются наши услуги. Тамара Семеновна, запишите мой телефон, записываете? Меня Тимур зовут. Буду рад им помочь всегда! Тамара Семеновна, продиктуйте, пожалуйста, свою электронную почту, я пришлю вам всю информацию о нас. Я записываю! Спасибо. Успехов вам, до свидания

ПОСЛЕ ЗВОНКА:

Заносим информацию в CRM

Планируем следующий контакт не ранее, чем через 3 месяца

Ведет БУ приходящий бухгалтер. Пример разговора

Руководитель: приходящий бухгалтер

ТМ: А у вас заключен договор с вашим бухгалтером?

Руководитель:

1) Нет. Нас пока так всё устраивает.

или

2) Да, заключен

(Дальнейший текст одинаков для любого из вариантов ответа клиента)

ТМ: Это, конечно, хорошо, ведь приходящий бухгалтер экономит большие средства на бухучете, что важно для бизнеса. Но дело в том, что бухгалтерское обслуживание является очевидной альтернативой приходящим бухгалтерам. К нам обращается довольно много наших будущих клиентов, у которых ранее вел учет приходящий бухгалтер. За последние 3 года стало очевидно, что сотрудничество с командой профессионалов оказывается значительно надежнее, чем работать с приходящим бухгалтером. Ведь хотя бы контролировать приходящих специалистов оооочень непросто (что они там делают с вашим учетом – неизвестно), а про многие подводные камни такого сотрудничества Вы знаете намного лучше нас... С надежным партнером, зачастую, приглашать приходящих специалистов уже не имеет смысла. Мы предоставляем и элементы контроля (бесплатно ПО), и прописываем в договоре финансовую ответственность – вы не платите никаких штрафов по вине бухгалтера

Давайте я задам Вам несколько общих вопросов, мы просчитаем наши тарифные планы, встретимся и уже в месте проанализируем Ваши затраты на учет и наши условия, и уже на месте посмотрим, имеет ли смысл говорить о чем-то дальше. В любом случае, после нашей встречи у Вас останется полное представление о плюсах работы с серьезной компанией и, самое главное, цифра, на которую Вы впоследствии сможете ориентироваться.

Ведет БУ штатный бухгалтер. Пример разговора

Руководитель: Штатный бухгалтер.

ТМ: Безусловно, это отличное решение! Бухгалтер, который всегда под рукой – это удобно! Но, надеюсь, смогу Вас заинтриговать))) Дело в том, что в последнее время руководители компаний все чаще и чаще доверяют свою бухгалтерию специализированной бухгалтерской компании. Зачастую это сотрудничество оказывается значительно выгоднее по всем статьям. Например, только на зарплатных налогах получается экономия до 50% в месяц! А если проанализировать все затраты на качественный бухучет.... Зарплата, зарплатные налоги, покупка и поддержка софта, компьютер и прочее, повышение квалификации, журналы, справочные системы..... есть смысл, как минимум, рассмотреть варианты, тем более такие траты не защищают вас от штрафов по ошибке бухгалтера.

Вы уже делали прикидки и расчеты?

Руководитель:

1) Нет или 2) Да

(Дальнейший текст одинаков для любого из вариантов ответа клиента)

ТМ: Тогда, полагаю, нам имеет смысл поговорить более предметно. Наш сервис предусматривает убрать все эти многотысячные расходы просто в ноль, вы сэкономите до 70% от нынешних затрат. А пункт в договоре о финансовой ответственности позволит вам избежать расходов на штрафы по вине бухгалтера. Давайте поступим так. Понимаю, что по телефону вряд ли можно рассказать про все аспекты удобства такой формы работы. Давайте я задам Вам несколько общих вопросов, мы просчитаем наши тарифные планы, встретимся и уже вместе проанализируем Ваши затраты на штатного бухгалтера и наши условия, и уже на месте посмотрим, имеет ли смысл говорить о переходе. В любом случае, после нашей встречи у Вас останется полное представление о возможностях стороннего бухгалтерского обслуживания и, самое главное, цифра, на которую Вы впоследствии сможете ориентироваться.

Ведет БУ аутсорсинговая компания. Пример разговора

Руководитель: У нас договор с фирмой.

ТМ: Значит, Вы уже представляете себе работу с аутсорсинговой компанией. Это отлично, вы уже просчитали все выгоды такого решения. Тогда отбросим прелюдии))), сразу предлагаю встретиться и сравнить наши возможности. Этот рынок ооооочень мощно развивается, и возможности аутсорсеров растут. Давайте посмотрим, все ли Вам предлагают, какие подводные камни могут быть в договоре с вашим аутсорсером, какие еще возможности существуют, не переплачиваете ли Вы. Наша задача: защищать своих клиентов от любых посягательств налоговых органов (вы не платите штрафы по вине бухгалтера), максимально обезопасить самое ценное – вашу базу данных (она никогда не пропадет, хранится на серверах 1С, архивируется, а Вы имеете к ней постоянный доступ). В любом случае, либо Вы убедитесь в правильности своего выбора, либо нам будет, чем Вас заинтересовать. А чтобы встреча была еще более предметной, я задам Вам несколько общих вопросов, мы просчитаем наши тарифные планы, встретимся и уже вместе проанализируем Ваши затраты на учет и наши условия, и уже на месте посмотрим, имеет ли смысл говорить о чем-то дальше.

Ведет БУ сам. Пример разговора

Руководитель: Я веду все сама.

ТМ: Вот я всегда восхищался людьми, которые могут и бизнес развивать. Вы все держите под контролем! Однако, в последнее время руководители компаний все чаще и чаще доверяют свою бухгалтерию специализированной бухгалтерской компании. Зачастую это сотрудничество оказывается значительно выгоднее по всем статьям. Давайте рассмотрим например, штрафы и риски от не вовремя сданной или некорректно сданной отчетности, сейчас это очень значительные суммы которые могут принести непоправимый урон Вашему бюджету! Вы согласитесь со мной?
(пауза 1-2 секунды и продолжаем) Сотрудничество с нами поможет Вам избежать этих проблем, т.к договором оказания услуг 1С. БО предусмотрена финансовая ответственность за своевременную сдачу отчетности и за некорректность расчета сумм налога. Вы получите гарантии того, что бизнес не понесет убытки. В любом случае, либо Вы убедитесь в правильности своего выбора, ведения БУ самостоятельно, либо нам будет, чем Вас заинтересовать. Предлагаю встретиться и обсудить. А чтобы встреча была еще более предметной, я задам Вам несколько общих вопросов, мы начнем готовить для вас предложение, затем вместе проанализируем Ваши затраты на учет и наши условия, посмотрим, имеет ли смысл говорить о чем-то дальше.

Ведет БУ жена. Пример разговора

Руководитель: У меня жена бухгалтер

ТМ: Отлично, Вам повезло с женой)) Очень часто руководители доверяют своей половине такие конфиденциальные сферы, как финансы. Все же и личная заинтересованность, и доверие. Но иногда жена слишком устает, тут и дети, и семейные заботы, и дела по другим направлениям в бизнесе. А наше государство нас не щадит, обновляя и обновляя законодательство. Согласитесь, серьезная нагрузка на жену, особенно, если бухгалтерия – не ее основной хлеб? *(пауза 2-3 секунды)*. А разве такой способ лишает вас затрат на бухгалтерию: специализированные программы для ведения учета, справочные системы, бухгалтерская периодика, платные консультации – с ростом бизнеса будут расти эти расходы. А мы предлагаем убрать их в ноль при полной финансовой ответственности за своевременную сдачу отчетности и за некорректность расчета сумм налога. В любом случае, либо Вы убедитесь, что надежнее и дешевле жены никого нет, либо нам будет, чем Вас заинтересовать. Предлагаю встретиться с нашим специалистом, он составит для вас персональное предложение. А чтобы встреча была еще более предметной, я задам Вам несколько общих вопросов, мы начнем готовить для вас предложение, затем вместе проанализируем Ваши затраты на учет и наши условия, посмотрим, имеет ли смысл говорить о чем-то дальше.

Холодные продажи – ЖИВЫ!

По оценке за 2017 год, бухгалтерские компании выросли:

- Без использования холодных продаж: 0-25% роста**
- Активные холодные продажи: 50-100% роста**

Основные ошибки при холодных звонках

Менеджер боится звонить

Да, боятся почти все. А если встречаются негатив, «как вы мне надоели», «дура», «не звоните сюда больше», то впадают в ступор. Да наплевать! Из-за каждого хама расстраиваться – никаких нервов не хватит.

Слишком мало звонит

Сотрудник уверен, достаточно 5-8 звонков. А нужно добавить нолик справа. Чем больше звонков, тем больше вероятность, что несколько звонков будут результативными

При первом «мне не надо» кладем трубку

В этом случае звонков будет очень много, а процент конверсии в клиента близок к нулю. Увеличив среднее время разговора с клиентом, пытаюсь проработать по технологии, добиваемся роста конверсии. Даже, если разговор долгий, а в конце слышим «не надо», эмоционально нельзя показывать разочарование. Этот же клиент в следующий раз может стать нашим партнером.



Основные ошибки при холодных звонках

Менеджер не может сформировать суть предложения

Почти каждый клиент в начале разговора задает логичный вопрос: «что вы мне предлагаете?». В эту минуту менеджер часто начинает излагать либо что-то невнятное, либо начинается монолог из всего того, что он знает о компании и продукте. Важно сформировать несколько преимуществ, которые и станут катализатором.

Монолог

Естественно клиент обрывает поток информации, переводя инициативу в свои руки, либо просит выслать предложение на почту. Провал практически гарантирован. Только в диалоге мы можем сформулировать ровно то, что нужно клиенту.

«Как я от вас всех устал!»

Если менеджер звонит с настроением убить собеседника, с такой интонацией он и озвучивает предложение. Собеседник не видит лица, но вот этот настрой чувствует. И главное желание нормального человека – бросить трубку..



Правила успешных холодных звонков

Делаем 50-70 дозвонков в день

Конверсия перевода звонка в заявку 5-7%, соответственно, при таком количестве дозвонков можно выдавать 3-5 заявок в день

Улыбайся, улыбайся

Позитив является поглаживанием, даже в ответ на хамство. Если не удастся преодолеть негатив, с улыбкой спрашиваем, когда можем перезвонить.

Назови меня тихо по имени...

Обязательно обращаемся по имени-отчеству. Психологи доказали, что слышать собственное имя человеку приятно всегда

Одобрям любое решение клиента

Мы любим, когда нас хвалят. Если он в свое время принял решение, например, работать со штатным бухгалтером, мы должны уважать это решение (не начинать орать: «Фу, штатник – это же отстой!»). Не только одобряем, но и говорим, чем именно это решение было выгодным. И только потом – чем оно может ему грозить

Озвучиваем выгоды предложения

Оперируя преимуществами, не забываем в явном виде озвучивать выгоды! Никому не интересны просто некие «финансовые гарантии». Всем интересно, что это позволит никогда не платить штрафы за ошибки бухгалтера

Правила успешных холодных звонков

Работаем в режиме диалога

Конверсия перевода звонка в заявку 5-7%, соответственно, при таком количестве. Если вас слушают, дайте поговорить и клиенту. Узнайте, чем он занимается, кто ведет учет (КЛЮЧЕВОЕ!), были ли проблемы с ведением учета (штрафы, не вовремя выполненные бухгалтером задачи и т.д.). Слушайте клиента, все, что он скажет, может быть важным для успешной продажи.

Пользуемся извлекающим вопросом

Если клиент убежден, что сейчас у него идеальная ситуация с бухучетом, покажите, что могут быть проблемы, которые сильно ударят по бизнесу! «Что будет, если... ВАШ БУХГАЛТЕР УЙДЕТ, ЗАБЛОКИРУЮТ СЧЕТ, ВАМ ПРИДЕТ ШТРАФ, ВАША БАЗА ПРОПАДЕТ... СКОЛЬКО ДЕНЕГ И ВРЕМЕНИ ВЫ ПОТРАТИТЕ НА РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ?»

Помним: мы не продаем, мы назначаем встречу!

Наша задача – назначить встречу (или встречу по телефону). Исходим отсюда, договариваемся о дате звонка менеджера. О дате встречи, примерном времени звонка (первая или вторая половина дня)

Берем в завершении максимально возможное количество контактов, информацию для менеджера об активности бизнеса

Обязательно задаем вопросы из анкеты, менеджер должен иметь представление о клиенте. Также, чтобы можно было найти клиента, уточняем дополнительные телефоны, почту, адрес сайта, адрес офиса

Заполняем и отправляем анкету заявку в течение часа после звонка

Информация свежа в первые минут 40 после диалога. Нужно сразу заполнить и отправить заявку менеджеру (пишем не только формальную, но эмоциональную оценку клиента). Тогда информация будет максимально полной, что очень повышает вероятность продажи!

Бонусы

Бонус – услуга «в подарок»

При подаче заявки на услуги, лид может выбрать подарок. **Аутсорсер, получивший лид с подарком берет на себя обязательство отгрузить выбранный подарок.**

Перечень наиболее популярных бонусов

- ❖ Консультация по вопросу
- ❖ Бесплатная проверка документов
- ❖ Месяц обслуживания бесплатно

Зачем нужны бонусы?

- ❖ Привлечение лидов к услугам
- ❖ Служит инфоповодом к звонку МПП.
- ❖ Дает первичное представление о потребностях лида
- ❖ Позволяет легко завязать диалог



**Спасибо за внимание!
Ваши вопросы?**

Алексей Копылов
vojtseh01@gmail.com
business-soratnik.ru
Skype: vojtseh
+7(916)732-98-58