



школа скорочення
и развития интеллекта



Продажи менеджера школы IQ007





Работа с клиентами в школе



Звонки – входящие и исходящие



Бесплатное пробное занятие – как пригласить, как напомнить, что после



Открытые уроки







Поток клиентов

Звонок

Бесплатное
пробное занятие

Заключение
договора

1 месяц занятий

Открытый урок
(постпродажа)

2 месяц занятий

Открытый урок
(постпродажа)





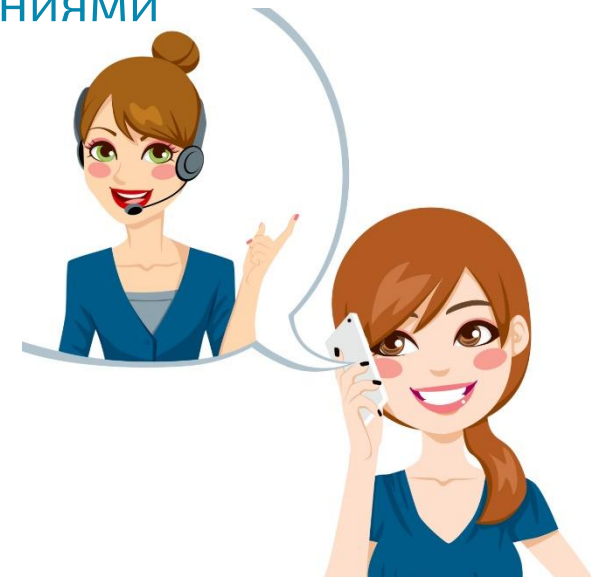
Устанавливаем контакт

Выявляем потребность или формируем ее

Презентуем продукт/приглашаем на БПЗ

Отвечаем на вопросы клиента/работаем с сомнениями

Завершаем продажу





Этап	Отметка	Комментарий
Установление контакта		
Приветствие		Доброе утро!/Добрый день!/Добрый вечер!
Полное представление школы		Школа скорочтения IQ007
Представился сам/познакомился с клиентом		Меня зовут.... Вас зовут (вопросительная интонация). Слушаю Вас, ИМЯ.
Слушаем и слышим, что сказал клиент		
Выявление потребности		
Задаем фактические вопросы:		Для себя или ребенка? Сколько лет вашему ребенку? В каком классе он сейчас учится?
Задаем причинные вопросы:		(выявляем как сейчас у клиента, углубляемся в тему, которую он озвучил)
Задаем ценностные вопросы:		(формируем ценность, подтверждаем потребность)





Фактические – собираем факты о клиенте



Причинные – выявляем как сейчас, углубляемся в тему, которую он озвучил



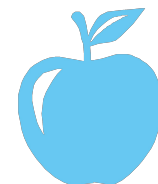
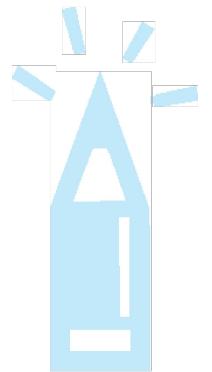
Ценностные – формируем ценность, получаем согласие клиента, что он тоже эту ценность осознает (клиент говорит первое – да!)





Дошкольники

- Как сейчас происходит подготовка к школе?
- Чем увлекается ваш ребенок?
- Как занимается ребенок в детском саду?
- Какие игры предпочитает в свободное время?
- Как относится к мысли, что скоро в школу?
- Что для вас значит подготовка к школе?
- А сейчас вы уже готовитесь к школе? Как это происходит?
- Все ли буквы уже знает ребенок? Складываете из этих букв первые слоги?





Школьники/студенты

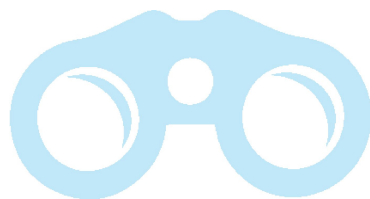
- Какие сложности есть сейчас у вашего ребенка в школе?
- Сколько времени уходит на выполнение домашнего задания?
- Любит ли ребенок читать?
- Какое отношение у вашего ребенка к процессу обучения?
- Что именно в математике (чтении, русском) дается сложнее всего?
- Сколько раз ребенок читает текст, чтобы понять, о чем идет речь? Может ли пересказать и ответить на вопросы после первого прочтения?
- Есть ли трудности с пересказом прочитанного? Любит ли Ваш ребенок читать?
- Как быстро ребенок решает нестандартные задачи (задачи, которые не прорешивали в школе)?
- Как часто Вашему ребенку снижают оценки по русскому языку из-за орфографических ошибок?
- Сколько времени уходит на заучивание стихов?
- Сколько времени уходит на подготовку к сессии?
- Столкнулись ли вы с тем, что у ребенка снизилась мотивация к учебе?





Взрослые

- Какова причина вашего звонка?
- Как это влияет на вашу работу сейчас?
- Как считаете, как влияет эта проблема на вашу жизнь сейчас?
- Как много новой информации обрабатываете во время работы?
- Находите время на чтение любимых книг?
- С чем связана ваша основная рабочая деятельность?
- ***Какой результат хотели бы получить?***





Вы бы хотели тратить меньше времени на выполнение домашних заданий с ребенком?

Вы бы хотели, чтобы ваш ребенок полюбил читать/с удовольствием ходил в школу?

Если ребенок будет быстро усваивать новую информацию, ему это поможет в учебе, а потом и в дальнейшей жизни?

Какой результат хотели бы получить?

Для того, чтобы понять почему сложно даются задачи по математике (медленно читает или пишет с ошибками и т.д.), нужно сначала понять почему, согласны?

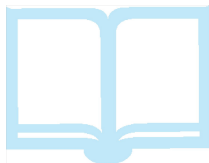
Каждый родитель мечтает увидеть своего ребенка успешным, согласны?

А хотели бы, чтобы Ваш ребенок показывал самые лучшие результаты в школе и быстро выполнял домашнее задание?





- Добрый день. Школа Скорочтения IQ007. Меня зовут Екатерина. Вас зовут....(вопросительная интонация) Слушаю Вас.
- *(Готовите детей к школе?)*
- Сколько полных лет вашему ребенку сейчас? *(5 лет)*
- Скажите, а сейчас вы с ребенком уже готовитесь к школе? Как это происходит?
(Учим дома буквы, на холодильнике у нас)
- Все ли буквы уже знает ребенок? *(знаем, но не все хорошо)*
- Складываете из этих букв первые слоги? *(мы пытались конечно, но не очень у нас получилось)*
- Какой результат хотели бы получить? *(Научиться читать, чтобы буквы все знал)*





Характеристика – преимущество – выгода

Пример:

Ребенок учится читать ряды букв, слоги, слова, что позволит сформировать навык плавного, правильного и осознанного чтения небольших текстов.



Дополнительные задания на память, логику, мышление научат ребенка мыслить и запоминать нужную информацию. А это позволит ему не отставать от класса и понимать все, о чем идет речь на уроке.

Ребенок будет читать различные тексты, выполнять задания на память, логику, воображение, что поможет ему понимать, запоминать и пересказывать то, что он прочитал, а также отвечать на вопросы по тексту.





Характеристика – преимущество – выгода

Пример:

Для того чтобы получить такой результат, педагогу необходимо подобрать ребенку индивидуальную программу обучения.

Именно поэтому мы приглашаем вас на абсолютно бесплатное пробное занятие, где вы познакомитесь с педагогом, нашей методикой, зададите вопросы и сможете принять окончательное решение сотрудничества именно с нашей школой.

Подберем комфортное время?





Истинное – клиент называет причины, по которым он не соглашается, задает вопросы о продукте. Итог преодоления таких сомнений – БПЗ.

Условия – причины, по которым продажа не может состояться, если их не исправить. Пример: далеко, время занятий, другой педагог.

Ложные – «мне нужно подумать», «нам ничего не надо» и многие другие – самый распространённый тип возражений, но за большинством из них стоят первые два.





Условное
согласие с
клиентом

Уточняющий
вопрос
(если нужен)

Веский,
«вкусный»
аргумент
(которого
еще не было
в беседе)

Вопрос на
снятие
сомнения





Мне надо сначала посоветоваться с мужем

Истинное сомнение

- Да, многие наши клиенты принимают решение совместно. Что именно хотите обсудить с мужем?

- В нашей семье только он решает относительно денег.

- ИМЯ, в таком случае мы всегда приглашаем и папу на наше пробное занятие, чтобы вы вместе смогли решить действительно ли это необходимо вашему ребенку. Когда вы обсудите этот вопрос с мужем?

- Сегодня вечером.

- Тогда перезвоню вам завтра в это же время, удобно?

Ложное сомнение

- Да, многие наши клиенты принимают решение совместно. Что именно хотите обсудить с мужем?

- Хватит ли нам денег.

- Согласна, нам всем хочется тратить деньги на действительно необходимые вещи. Именно поэтому на занятии педагог познакомится с вашим ребенком и предложит вам индивидуальную программу развития, которая позволит получить тот самый результат, о котором вы говорили. А вы в свою очередь сможете без сомнений принять окончательное решение. Подберем время пробного занятия?





Завершение продажи

Резюмируем договоренность на БПЗ/следующем звонке		ИМЯ, будем рады видеть вас в четверг в 12-00 ч. / Наберу вас завтра в это же время.
Уточняем возможность направить СМС на один из мессенджеров		<i>Данную информацию, а также адрес нашей школы и телефон мы направляем в смс, Viber или в WhatsApp, какой способ удобнее по этому номеру телефона? (готовые шаблоны, формат - картинка, чтобы сохранялось в Галерею у клиента)</i>
Благодарим за звонок		Спасибо за звонок!
Прощаемся с клиентом		Всего доброго!





Установление контакта

Приветствие		Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер!
Полное представление школы		Школа скоротечения IQ007
Представился сам/познакомился с клиентом		Меня зовут Екатерина. Вас зовут? (интонация обращения). Слушаю Вас, ИМЯ!
Слушаем и слышим, что сказал клиент		Продумываем с каких вопросов начать диалог с клиентом

Выявление потребности

Задаем фактические вопросы		Вы уже определились с курсом? Для себя или ребенка? Сколько лет вашему ребенку? В каком классе он сейчас учится?
Задаем причинные вопросы		Выявляем как сейчас у клиента, углубляемся в тему, которую он озвучил
Задаем ценностные вопросы		Формируем ценность, подтверждаем потребность

Презентация направления/приглашение на БПЗ

Используем технику «Характеристика-Преимущество-Выгода»		Краткие образцы презентаций курсов для каждого возраста
При переходе к выгоде используем связку:		Это означает, что... Это поможет Вам/вашему ребенку... Это позволит Вам/Вашему ребенку... Это даст Вам/Вашему ребенку возможность...
Приглашаем на БПЗ/презентуем БПЗ по технике «Х-П-В»		Краткие образцы презентаций БПЗ

Ответы на вопросы клиента/работа с сомнениями

Отрабатываем любое сомнение клиента по технике: 1. Условное согласие 2. Уточняющий вопрос (если нужен) 3. Веский, вкусный аргумент (которого не было озвучено при презентации продукта) 4. Вопрос на снятие сомнения		Скрипты по отработке наиболее распространенных сомнений
Ответы на вопросы клиента		Ответы на самые задаваемые вопросы

Завершение продажи

Резюмируем договоренность о БПЗ/следующем звонке		ИМЯ, мы будем рады видеть Вас в четверг в 12:00 ч./Наберу Вас завтра в это же время, удобно?
Уточняем возможность направить смс/сообщение на один из мессенджеров		Данную информацию, а также адрес нашей школы и телефон мы направляем в виде смс, Viber или в WhatsApp, какой способ удобнее по этому номеру телефона? (готовые шаблоны , формат –картинка, чтобы сохранялось в галерею у клиента)
Благодарим за звонок		Спасибо за звонок!
Прощаемся с клиентом		Всего доброго!

**КОНТАКТ**

- Ольга Владимировна?
 - Да.
- Добрый день. (пауза)
 - Добрый день.
- Это Екатерина, школа IQ007. Дело в том, что ваш ребенок принимал участие в нашем мероприятии (...). Семен, 7 лет, правильно?
 - Да.

ПРОДАЖА

- Я думаю вы уже слышали о нас, мы являемся лидерами среди школ дополнительного образования в стране. У меня два вопроса буквально. Разрешите?
 - Да
- Первый – насколько для вас может быть интересно развитие всех интеллектуальных способностей вашего ребенка с уклоном в одно из трех направлений – скорочтение, ментальная арифметика или грамотное письмо?
- Да, интересно, мы как раз плохо читаем (тяжело дается математика, пишем с ошибками и т.д.).
- Ну и второй вопрос тогда. Для того, чтобы у вас была возможность познакомиться с нашей школой, методикой преподавания и принять для себя какое то решение мы приглашаем вас с Семеном на бесплатное пробное занятие. Сможете подойти?
 - Давайте но только в пятницу.


ДОГОВОРЕННОСТЬ

- Ольга Владимировна, тогда ждем вас с Семеном в пятницу в 11-00 ч. Адрес нашей школы, а также время занятия и телефон направлю вам по этому номеру, удобно? У вас есть Viber, WhatsApp?
 - Спасибо за разговор. Ждем вас. Всего доброго.







Цель – запись клиента на курс обучения с внесением предоплаты (абонемент).



школа скорочтения
и развития интеллекта

207-62-72
www.iq007.ru

АБОНЕМЕНТ

-  Скорочтение и развитие интеллекта
-  Ментальная Арифметика и ТРИЗ
- Аа** Грамотное письмо, Каллиграфия

Гениями становятся у нас!

Шкала прокачки интеллекта





Телефонный звонок

- ✓ Возраст ребенка
- ✓ Что ожидают от обучения в школе
- ✓ ФИО родителя
- ✓ Контакты
- ✓ Удобное время для БПЗ



Отправка СМС из CRM сразу после разговора

Ждем Вас на пробный
урок 19.01 в Гагарина 3 мкр
43, 5 эт/т672044





Напоминание о пробном занятии из CRM

Завтра в 14.00 ждем на
пробный урок/ Гагарина 3
мкр 43, 5 эт/672044



Помощь педагогу в день проведения

Подготовка необходимых
материалов – бланк
бесплатного пробного
занятия, бланк для родителя.
Контроль готовности кабинета
к занятию.





Встреча в школе

Добрый день!
 Вы на пробное занятие?
 Рады вас видеть.
 Ваш педагог сейчас освободится.
 Присаживайтесь.
 (Книги, раскраска, головоломка если занят педагог и пришли раньше.)





Беседа с клиентом после пробного занятия

- (если не сказал педагог или занят и его уже ждут, подводим ребенка к стенду с подарками, рассказываем про IQ-шки)

Что бы ты купил?

- Вы уже обсудили расписание с педагогом? Договор будет готов через несколько минут.

Даже если не готовы оплатить прямо сейчас, заключаем договор, обсуждаем расписание и выдаем абонемент.
«Ждем оплату при первом занятии Семена!
Всего доброго!»



Клиент не готов заключить договор!

– Что мешает принять решение прямо сейчас?

Отрабатываем сомнения клиента. Если все равно нет, назначаем время звонка для уточнения ответа. Возможно предложить другое направление.

Звонок после БПЗ совершает менеджер!

Добрый день! Школа Скорочтения IQ007, менеджер Екатерина.

Ирина, вчера вы были у нас на пробном занятии.
Мы заканчиваем формирование групп, хотела бы уточнить
оставлять ли для вас место?

(отрабатываем сомнения, вносим в расписание если согласен).



1 месяц занятий = открытый урок

Как пригласить:

снять короткий видеосюжет с участием ребенка на 6,7 занятия

(то, что получается лучше всего, педагог должен быть с ребенком!)

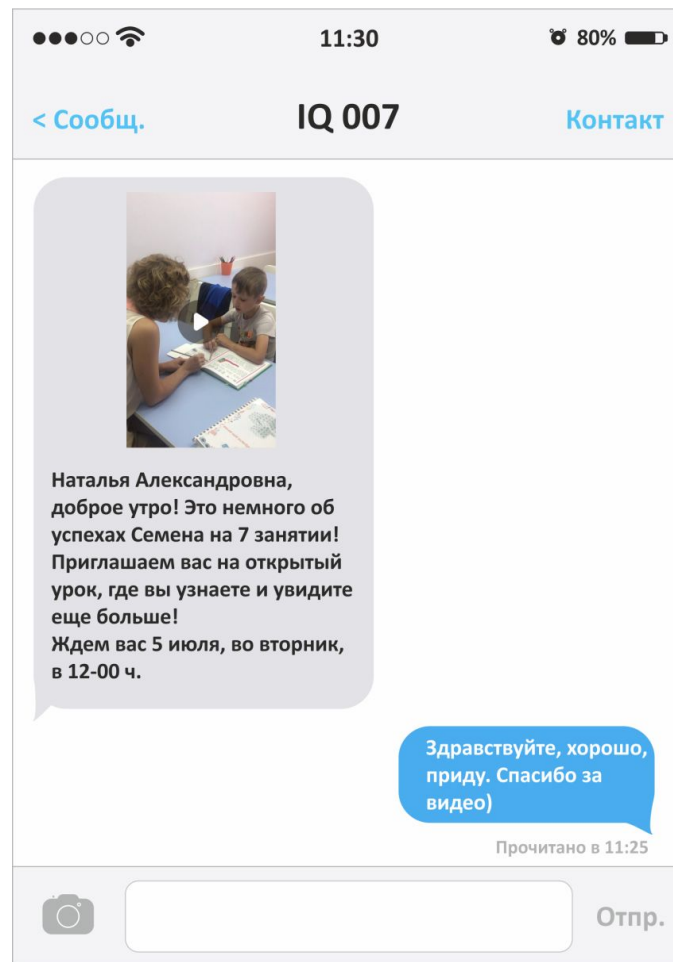




Направить в любой из мессенджеров видео с приглашением на открытый урок

И.О., доброе утро!
Это немного об успехах Семена
на 7 занятии!
Приглашаем вас на открытый
урок, где вы узнаете и увидите
еще больше!

Ждем вас 5 июля, во вторник,
в 12-00 ч.





Совершить звонок

И.О., сегодня у Семена 7 занятие и уже есть успехи, которыми мы хотим поделиться с вами.

Семен будет горд, показать вам свои результаты, а вы сможете обсудить с педагогом дальнейшую программу обучения или задать интересующие вас вопросы.

Приглашаем вас на открытый урок, во вторник 5 июля, по расписанию Семена, в 12-00. Сможете подойти?



Пригласить после занятия

Используем тот же текст, что при звонке, сразу фиксируем, если согласен





Если клиент не может, а это часто!!!

Педагог после каждого занятия дает краткую обратную связь о результатах и достижениях ребенка.

Обратная связь педагога, а также видео и будут нашим промежуточным результатом для родителя!

Не смог сейчас, пригласим в следующем месяце!

Открытый урок прошел!
Предлагаем оставить отзыв в «Книге отзывов и впечатлений»!
Просим разрешения разместить на сайте школы!





8 922 01 23 007 Екатерина Артюшкина

prodazhi@iq007.ru

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Образец картинки-приглашения на пробное занятие

