

Задача  
В 1С

Шаг  
И

Действия/этапы  
алгоритма

Рекомендуемые речевые  
обороты

Цель

Первичный  
и контакт

Шаг 1.  
Установление  
контакта  
  
Шаг 2.  
Сбор  
информации

- Поприветствовать клиента, представиться, уточнить имя клиента
- Выслушать потребность клиента, получить подтверждение точности понимания вопроса

- Добрый день, меня зовут Александр. Как я могу к Вам
- Сергей... меня интересует, есть ли у вас 10 м плитки из коллекции Mirage?
- Да, Сергей, этот материал есть в нашей складской программе, уточните, пожалуйста, Вас интересует настенная или напольная плитка?
- Напольная
- В каком
- Бежевая...

Выяснить имя клиента

**Важно! Говорить, что материал в достаточном количестве есть на складе, даже, если его нет. Предлагать альтернативу и снимать негатив лучше при живом общении с клиентом в салоне. В качестве объяснения - товар популярный и вчера приехал другой клиент и оплатил, а менеджер, со своей стороны поставили на резерв сразу с прихода.**

Выявление  
потребности

Шаг 3.  
Краткая презентация  
Компании  
и доп. ассортимента

- Вывести клиента на разговор обо всем/всех объектах отделки (тип помещения, количество материала и т.д.)
- Сделать краткую презентацию компании, предложить клиенту сантехнику и мебель к выбранному материалу

- Сейчас уточню..., да, Сергей, необходимое Вам количество материала есть в наличии. Ориентируйтесь, пожалуйста, в какое помещение подбираете материал?
- В санузел
- А помимо плитки еще какие-нибудь материалы интересуют: сантехника, мебель, есть?
- А сантехника у Вас тоже
- Конечно, наша компания – генеральный дистрибьютер испанской фирмы Porcelonosa Grupo, у нас Вы можете заказать комплексное решение для ремонта ванной комнаты - и плитку, и сантехнику, и мебель. Причем сантехника разрабатывается дизайнерами специально под коллекции выпускаемой плитки. Скажите, вы уже подобрали сантехнику и мебель в проект?
- Нет, сантехнику не подобрал... А какая мебель у Вас есть? Мне нужно делать по индивидуальным размерам...

Выяснить потребность клиента и доп. возможности для коммерческого предложения

Презентация  
коммерческого  
предложения

Шаг 4.  
Развернутая  
презентация  
Компании, доп.  
ассортимента  
и приглашение в салон

- Сделать развернутую презентацию компании, рассказать про доп. услуги и пригласить в салон

- Конечно, Сергей, такая услуга у нас тоже есть, причем мебель производится из высококачественных материалов, только это лучше обсудить при личной встрече. Чтобы выбрать мебель, убедиться в качестве и посмотреть, как смотрятся материалы в интерьерах, Вы можете подъехать в салон. Также, там можно заказать 3D визуализацию всего Вашего проекта. Когда удобнее было бы подъехать к нам?

Презентовать все возможности Компании, пригласить клиента в салон

Шаг 5.  
Фиксирование  
контактов

Сказать, что материал в достаточном количестве есть на складе, зафиксировать контакты клиента и оставить свои

- Нет, я пока не готов приехать к вам...

- Конечно, Сергей... 3322 последние цифры Вашего номера телефона. Могу переслать наше предложение с учетом деталей нашего разговора на этот номер или на почту, как Вам будет удобнее. В предложении будет указана Ваша персональная скидка, а также мои контактные данные. Если у Вас вдруг возникнут вопросы, Вы сможете связаться со мной в любое удобное время.

потребность клиента и доп. возможности для коммерческого

Шаг 6.  
Завершение  
разговора

Попрощаться

- Мне удобно получить данные на почту:....., но информация мне нужна срочно!

- Отлично, Сергей. Ваша почта:..... В течение 20 минут я все подготовлю. Хорошего дня!

Согласование спецификаций. Клиент согласен получить счет

**ВАЖНО! В тех случаях, если у клиента есть схема проекта, то использовать:**

- Отлично, в течение 20 минут я все подготовлю. **Если Вы пришлете мне в ответ схему проекта**, я проверю все ли корректно подобрал. Буду ждать ответа, хорошего дня!

Шаг 7.  
Актуализация  
предложения после  
предоставления  
информации

Связаться с клиентом для актуализации предложения (на следующий день)

- Удалось ли ознакомиться с предложением, насколько оно Вам интересно?