

Жилой комплекс Сердце столицы

- Цель** привлечь клиента
Задачи назначить звонок менеджера по продажам или перевести звонок на номер Застройщика
ЛПР Физическое лицо
Правила - корректно и в полном объеме фиксировать информацию (имя клиента, контактный телефон, что интересует)
- по стандарту и в полном объеме работать с возражениями
- в случае отказа фиксировать причины и прописывать в CRM

Добрый день. Меня зовут "Имя", звоню Вам т.к. Вы оставляли заявку на консультацию по ЖК Сердце столицы, верно?

- Как я могу к Вам обращаться? ФИКСИРУЕМ
- Хотел Вам рассказать коротко о комплексе

Жилой Комплекс Сердце Столицы расположен на набережной Москва реки, возле Москва Сити и 7 минутах от метро Шелепиха, имеет чудесный панорамный вид на Москву-реку и в закрытый двор в 6.5 ГА. Есть как готовые, так и строящиеся дома (3 квартал 2020). Скажите, пожалуйста, когда вы планируете покупку квартиры?

ОБ ОБЪЕКТЕ:

| | | | |
|--------------|---|------------------------|------------|
| название | жилой комплекс Сердце Столицы | | |
| тип | квартиры | | |
| расположение | Комплекс расположен на набережной Москва реки, возле Москва Сити и 7 минутах от метро Шелепиха, имеет чудесный панорамный вид на Москву-реку и в закрытый двор в 6.5 ГА | | |
| Сроки сдачи | 3 квартал 2020 | | |
| цены от | | без отделки | с отделкой |
| | 1 комн. | | |
| | 2 комн. евро | от 13 млн (46,6 кв м) | |
| | 3 комн. | от 20,2 | |
| | 4 комн. | | |

запрещается

1. озвучивать цены, не указанные в разделе «Об объекте»
2. озвучивать некорректный срок сдачи (см. раздел «Об объекте»)
3. переводить клиентов, которым не подходит бюджет (цены от)
4. Обещать клиенту прислать инфо на вотсап/е-mail

обязательно

1. озвучить мин. цены, соответствующие запросу клиента
2. озвучить срок сдачи объекта из раздела «Об объекте»
3. озвучить расположение в соответствии с разделом «Об объекте»
4. проговорить название объекта минимум 3 раза, в том числе непосредственно перед переводом клиента
5. выявлять срок приобретения недвижимости
6. При переключении на менеджера прошу не говорить «площадка лидогенерация», а говорить, что это звонок с Колэксчендж и по какому объекту звонят

за несоблюдение требований разделов «Запрещается» и «Обязательно» предусмотрен штраф

| Сроки сдачи | готовые | | |
|-------------|---------|-------------|------------|
| цены от | | без отделки | с отделкой |
| | 1 комн. | от 14,9 млн | |
| | 2 комн. | от 18 млн | |
| | 3 комн. | от 25,4 млн | от 31,6 |
| | 4 комн. | от 34 млн | |

Побуждаем к действию:

- Хотите выяснить точную стоимость подходящего варианта для Вас? ЖДЕМ ОТВЕТ.
- Для этого я переведу вас на моего коллегу, он сможет проконсультировать вас по ценам и планировкам в ЖК Сердце столицы. Вы согласны?

ПЕРЕХОДИМ К ПУНКТУ О ПЕРЕДАЧЕ КЛИЕНТА МЕНЕДЖЕРУ ЗАСТРОЙЩИКА

ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ НА НОМЕР ЗАСТРОЙЩИКА

- «Примите звонок из колл-центра от клиента ЖК Сердце столицы. Клиента зовут «___», интересуют «___ квартиры».
- ПЕРЕКЛЮЧАЮ. Дождитесь соединения.

Не интересно

- ИМЯ, скажите, пожалуйста, а с чем это связано? В связи с чем сложилось такое мнение / приняли такое решение?
- **ОТРАБАТЫВАЕМ ВОЗРАЖЕНИЕ, ИСПОЛЬЗУЯ КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА**
- **ЕЩЕ РАЗ УТОЧНЯЕМ СТЕПЕНЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ:** в какое время завтра Вам удобно принять звонок, чтобы более подробно узнать о квартирах, которые отвечают Вашим пожеланиям?