

Мастер-группа «Бизнес-Эксперт»

Поздравляю с 6 недель. Продолжаем
повышать конверсию и зарабатывать
деньги! Желаю удачи и да помогут 5
коэффициентов бизнеса!

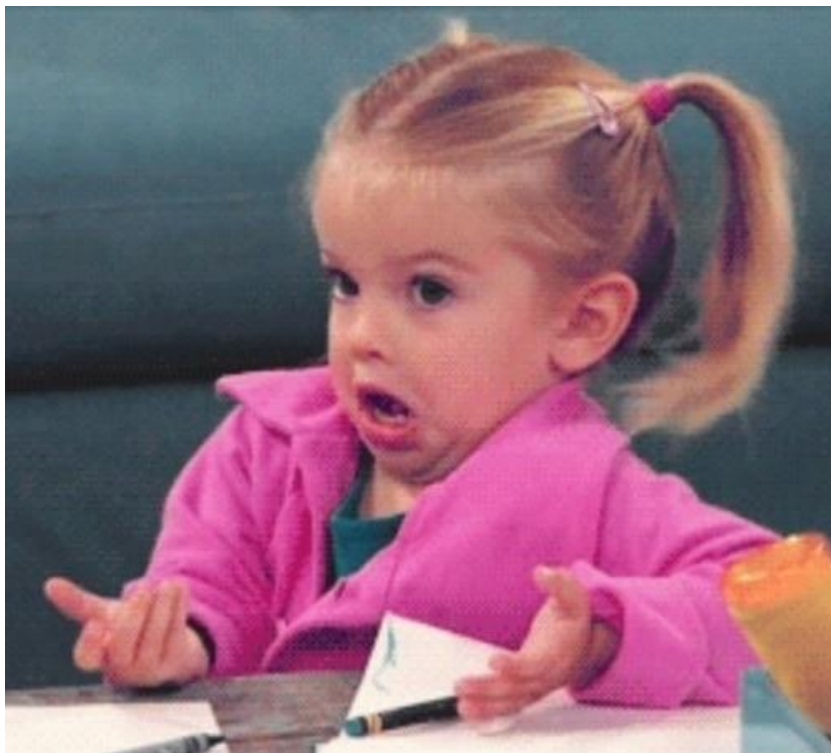


Разбор полётов!

- Кто не успевает?
- Почему не успеваете?

Разбор домашних заданий

- У кого что получилось?
- У кого что не получилось?
- Жалобы/Заявления/Предложения



Прописываем цепочку касаний с клиентом

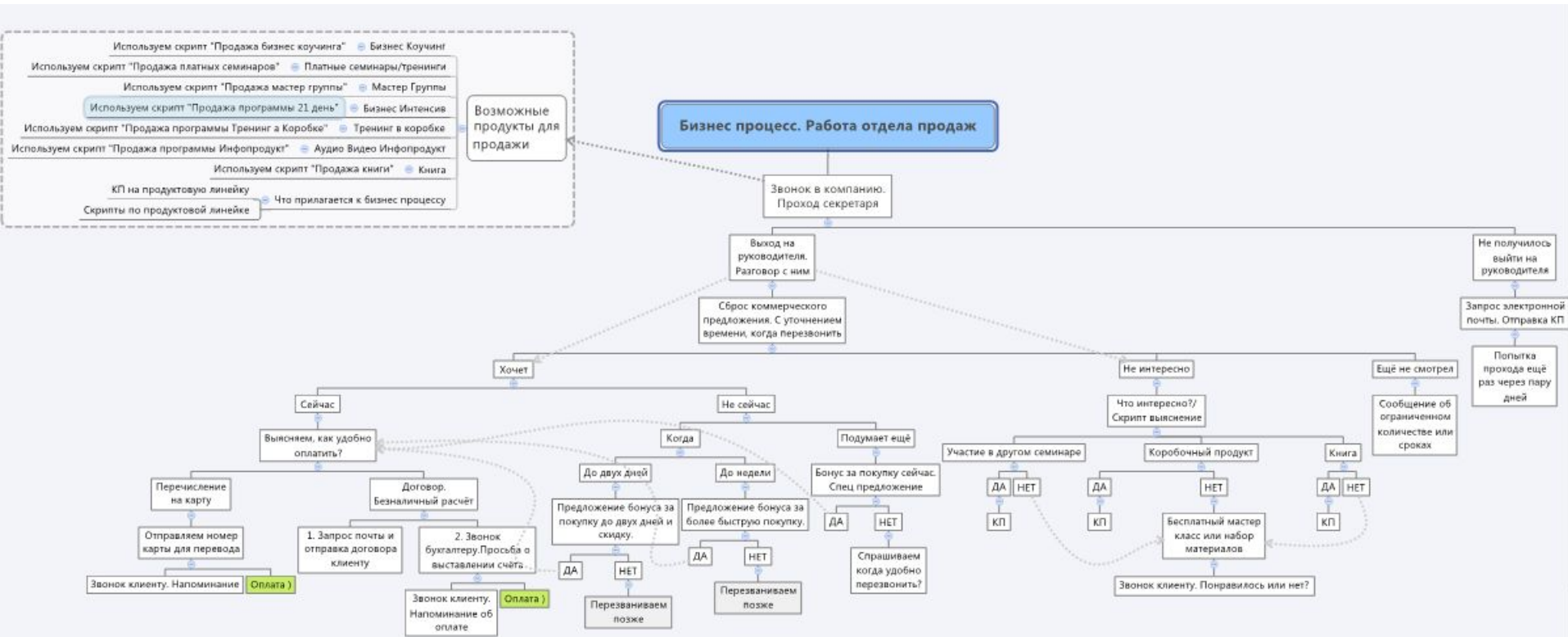
Если клиент отказался

- Клиент позвонил (Контакт взят и занесён в CRM-систему)
- Получил предварительный расчёт стоимости
- Повторный звонок
- СМС напоминание с акцией ограниченной по времени - 2 дня (Спец предложение)
- Запрос рекомендаций
- Нет реакции (Заносится в базу вялотекущих клиентов)
- Дальнейшее информирование об акциях по маркетинг-плану (Инфо поводы)

Если клиент сделал покупку

- Клиент позвонил (Контакт взят и занесён в CRM систему)
- Получил предварительный расчёт стоимости
- Во время покупки (Допродажа)
- СМС напоминание с акцией ограниченной по времени - 2 дня (Докупи и получи)
- Через неделю (Запрос рекомендаций)
- Дальнейшее информирование об акциях по маркетинг плану (Инфо поводы)

Как выглядят мои регламенты?



Вводим сценарий общения «дожимание клиента»

- Добрый день, Игорь Иванович?
- - Да
- Рад Вас слышать! Это Игорь, компания «АБС». Звоню Вам, потому что вы покупали «Название товара», помните такое событие?
- - Да
- Уже используете или только собираетесь?
- - Да
- Я звоню не просто так. Дело в том, что сейчас у нас проходит акция «Название акции» и мы хотим сделать подарок от Вашего лица, вашим друзьям...
- ИТД

Вводим регламенты работы с клиентской базой

Процесс:

- После каждого звонка клиенту, он заносится в клиентскую базу.
- Необходимо поставить соответствующую отметку (В обработке, купил, подумает)
- После того, как клиент занесен в базу, выберите дело соответствующее регламентам (Взаимодействие)
- ИТД...

Прописываем клиентские возражения и ответы на них

Клиент сказал - «дорого»

Ответ на возражение

Пример:

У вас слишком дорого!

Не спорю. Но как показала практика, наш механизм служит в два раза дольше + у нас действует гарантия 4 года, а не два, как у всех.

Тестируем процессы работы с клиентом

1. С какого по счёту гудка поднимается трубка ?
2. Есть ли информирование о новых акциях?
3. Какие возможности заказа есть?
4. Что нужно улучшить в нашем сервисе (Голос сотрудника, больше благодарности и т. д.)
5. Как удивить клиента (WOW-эффект)

Тестирование должно проходить постоянно.



Следим за коэффициентом конверсии

Кто следит?

У кого какие показатели?



Конверсия = 1%

**Желаю удачи и да помогут вам 5
коэффициентов.**