

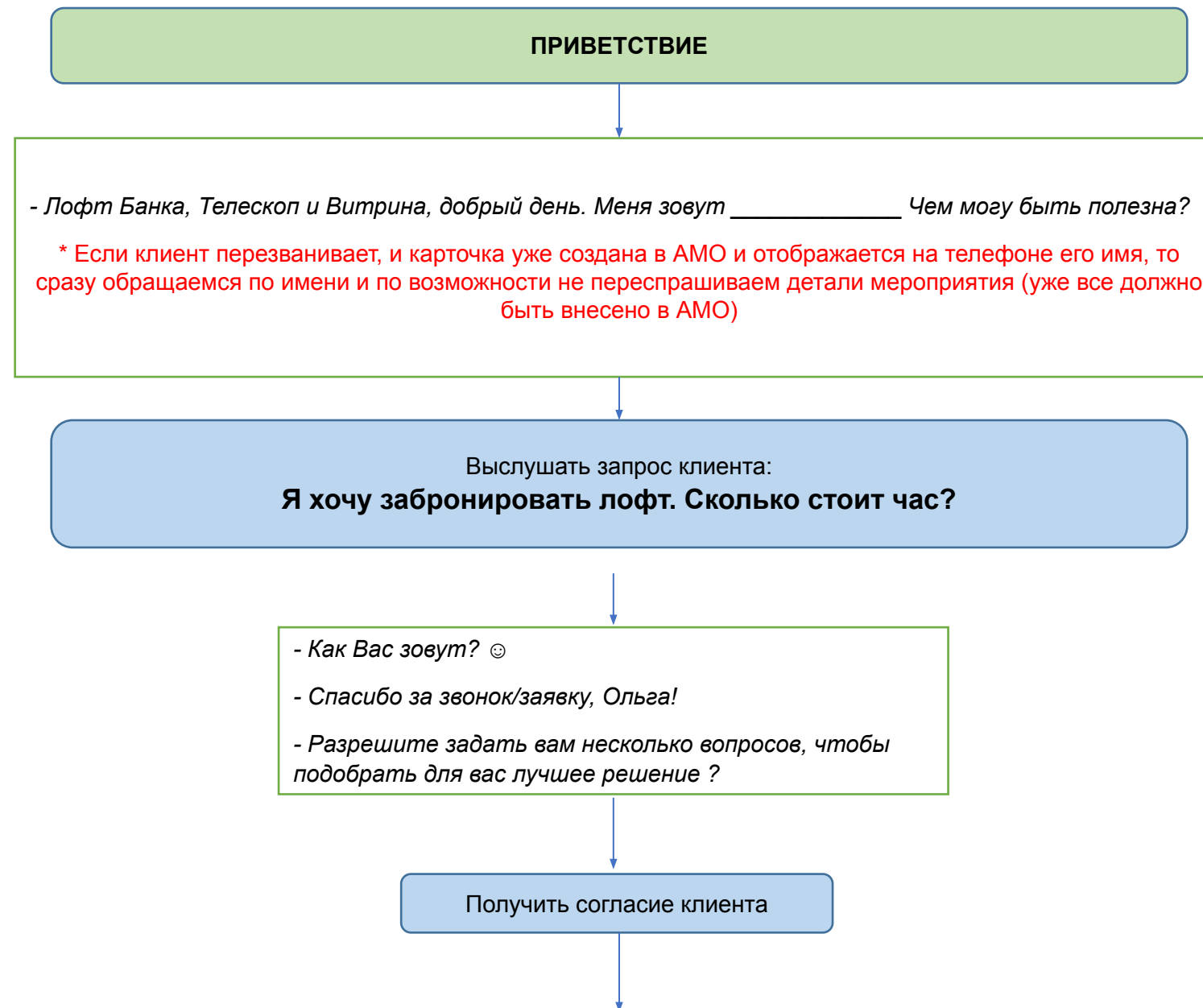
Структура звонка. Основные блоки

- Приветствие
- Параллельно фиксация информации и договоренностей в CRM
- Выявление желаний гостя, скрытых потребностей и деталей мероприятия
- Презентация основного предложения и дополнительных услуг
- Приглашение на просмотр на конкретную дату и время
- Завершение звонка
- Фиксация оставшейся информации и договоренностей в CRM
- Дублирование информации на почту гостю (по договоренности)

ВАЖНО:

Задача Менеджера – Не продать все и сразу, а показать клиенту, что он сможет организовать статусный праздник за его бюджет.

Цель - Пригласить на встречу и уже на встрече все подробно обсудить. Зафиксировать договоренности по встрече.



ВАЖНО: Задача Менеджера – максимально выявить явные и скрытые потребности. Дать понять, что мы работаем под его индивидуальный запрос.

ВЫЯВЛЕНИЕ ЖЕЛАНИЙ И ДЕТАЛЕЙ МЕРОПРИЯТИЯ

Какой формат мероприятия планируете?
Какая у Вас дата?
(узнаем дату)

Вопросы по другим тематикам ниже на др. странице

Пока открывается календарь, расскажите, как Вы о нас узнали?

* Фиксируем в карточке атмст «Вид мероприятия», «Дату», «Источник»

Если Дата занята

Вечеринка, День рождения

Отлично! Мы проводим такие мероприятия уже более 8 лет, нас рекомендуют, поэтому Вы можете не переживать – здесь мероприятие пройдет у Вас грандиозно.

Как вы видите свой праздник? Будет ли какая-то тема? Что ждете от него?

Обязательно уточнить.

1. А когда у вас день рождения? (Дата рождения), есть акция «День в День»...
2. Сколько гостей вы планируете пригласить?
3. В каком формате вы видите мероприятие? Банкет, фуршет?
4. Планируете украшать/декорировать лофт?
5. Вы уже планировали бюджет на еду/напитки на гостей? Какой он ориентировочно? (Планируете кейтеринг или все свое)
6. Вы продумали, кто будет отвечать за музыкальное сопровождение?

* Фиксируем в атмст «Дата мероприятия», кол-во гостей, Источник и другие детали

Свадьба

Отлично! Мы проводим такие мероприятия уже более 8 лет, нас рекомендуют, поэтому Вы можете не переживать – здесь мероприятие пройдет у Вас грандиозно.

Как вы видите свой праздник? Будет ли какая-то тема? Что ждете от него?

1. Сколько гостей вы планируете пригласить?
2. Расскажите, как давно выбираете помещение? Рассматриваете ли другие варианты? Что именно?
3. В каком формате вы видите мероприятие? Банкет, фуршет?
4. Как бы вы хотели украсить лофт под ваше мероприятие?
5. Вы уже планировали бюджет на еду/напитки на гостей? Какой он ориентировочно?
6. Планируете ли вы ведущего? Музыкальное сопровождение?

* Фиксируем в атмст «Дата мероприятия», кол-во гостей, Источник и другие детали

- Данная дата уже забронирована. Давайте, рассмотрим другую дату, например....

* Если дата забронирована, но не оплачена – Дата на данный момент забронирована до завтра, ждем гостя на подписание договора. Я позвоню гостю и уточню, не изменилось ли его решение. И обязательно перезвоню вам.

• Для Дней Рождений: У нас очень привлекательные условия с воскресенья по четверг, получится в разы бюджетнее нежели в пятницу и субботу. Озвучиваем стоимость

* Для «горящих дат» на этой неделе мы предлагаем скидку 20%. Давайте посмотрим, какая дата может вам подойти?

Ок, давайте на другую дату

Не хочу другую дату

- Очень жаль. Давайте я отправлю Вам предложение на почту, на случай, если вдруг все же измените дату? Продиктуете вашу почту? Если Ваши обстоятельства поменяются. Пожалуйста, дайте знать. Будем вам рады!

* Если согласны оставить почту – отправляем предложение
* Меняем статус в атмст на «Отклонено»
* Фиксируем в атмст «Причину отказа» = Дата занята

Внимательно записываем информацию и
Резюмируем ответы клиента.

- Я резюмирую?

- Итак, подведем итог.. Верно ли я зафиксировала, что....
- Иными словами, вы бы хотели...
- Все верно?

ВЫЯВЛЕНИЕ ЖЕЛАНИЙ И ДЕТАЛЕЙ МЕРОПРИЯТИЯ

Расскажите, пожалуйста, подробнее что вы планируете и какая у вас дата?
(узнаем дату)
Пока открывается календарь, расскажите, как вы о нас узнали?

Детский праздник

Отлично! Мы проводим такие мероприятия уже более 8 лет, нас рекомендуют, поэтому Вы можете не переживать – здесь мероприятие пройдет у Вас грандиозно.

Как вы видите свой праздник? Будет ли какая-то тема? Что ждете от него?

1. Сколько детей будет на празднике? Сколько взрослых?
2. Какой возраст детей?
3. Планируете ли приглашать аниматора для деток?
4. Планируете ли украшать лофт под ваш праздник?
5. Планируете организовать кэнди бар, праздничный стол для детей? Для взрослых?

** Фиксируем в атосрт «Дата мероприятия», кол-во гостей, Источник и другие детали*

Workshop. Семинар

Отлично! Мы проводим такие мероприятия уже более 8 лет, нас рекомендуют, поэтому Вы можете не переживать – здесь мероприятие пройдет у Вас четко и на высоком уровне.

1. Сколько у вас будет участников?
2. Сколько часов будет длиться мероприятие?
3. Каким образом организовать пространство, расставить стулья?
4. Планируете ли кофе-брейки/обедаы?
5. Какое дополнительное оборудование вам потребуется?

** Фиксируем в атосрт «Дата мероприятия», кол-во гостей, Источник и другие детали*

Корпоратив

Отлично! Мы проводим такие мероприятия уже более 8 лет, нас рекомендуют, поэтому Вы можете не переживать – здесь мероприятие пройдет у Вас грандиозно.

Как вы видите свой праздник? Будет ли какая-то тема? Что ждете от него?

1. Сколько гостей планируете пригласить?
2. В каком формате вы видите мероприятие? Банкет, фуршет?
3. Планируете ли украшать лофт под ваш праздник?
4. Вы уже прикидывали бюджет на еду/напитки на гостей? Какой он ориентировочно? Есть ли у вас уже свои подрядчики или можем помочь с этим вопросом?
5. Вы задумывались, кто будет вести мероприятие? Кто будет отвечать за музыкальное сопровождение?

** Фиксируем в атосрт «Дата мероприятия», кол-во гостей, Источник и другие детали*

Кино - Видео съемка

Отлично! Съемки в наших лофтах проходят уже более 8 лет, нас рекомендуют, поэтому Вы можете не переживать – здесь съемка будет великолепной.

Расскажите, что именно вы планируете? Съемка каталога, видео-съемка сериала и т.д.

1. На сколько часов вам нужен лофт?
2. Что вам нужно будет дополнительно?

** Фиксируем в атосрт «Дата мероприятия», Источник и другие детали*

Внимательно записываем информацию и
Резюмируем ответы клиента.

- Я резюмирую?

- Итак, подведем итог.. Верно ли я зафиксировала, что....
- Иными словами, вы бы хотели...
- Все верно?

- Ольга, все это возможно организовать за разумные деньги, дата пока свободна.

Пример резюмирования:

Ольга, подведу итог? Вы бы хотели отметить свой День Рождения 7 августа, пригласить 25 гостей. Это будет фуршет в одном из наших лофтов, который мы празднично украсим. Бюджет на еду с напитками в районе 2,5 тыс. на гостя, кроме этого мы приглашаем диджея. Все верно?

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЛОФТА И ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Узнаем интересуется ли конкретный лофт или нет.

В зависимости от этого рассказываем про Банку, Телескоп, Витрина или про все по очереди.

** Фиксируем в атмост «Лофт»*

? Вы выбрали уже конкретный лофт или рассказать подробнее про каждый (между собой они различаются по интерьеру и цене)?

– если выбрал конкретный лофт, не рассказываем тогда

У нас три пространства: Банка, Телескоп и наш новый лофт Витрина.

Банка и Телескоп расположены на территории Дизайн-Завода Флакон, всего 5 минут пешком от м. Дмитровская.

Витрина – в БП Фактория, всего 5 минут пешком от метро Савеловская.

Все территории красивые, модные. Есть парковка, шуметь можно круглосуточно.

- **Лофт БАНКА** – уютный лофт с домашней атмосферой. Красный кирпич, мебель 70х, такой аутентичный, как большая ньюйоркская квартира - классный для фотографий. Два этажа, есть полноценная сцена и мощный звук как в клубе, легко подключаете свой плейлист, диджея или муз. группу. Мероприятия тут проходят запоминающимися!*
- Тех. Характеристики только по необходимости: площадь 110 кв. метров, высокие потолки 7 метров, большие окна. Вместительность до 70 гостей в формате фуршета, рассадка театром до 50 гостей.*
- **Лофт ТЕЛЕСКОП** – модненькое пространство в белом кирпиче с дизайнерской мебелью. Он имеет 2 уровня – сам лофт и оборудованная крыша с потрясающим видом на Москву и Флакон. Только представьте какие фото получается, все обзавидуются! На крыше есть барбекю, можно пожарить вкуснейшее мясо от нашего повара, плетёная мебель и даже настоящий газон!! На нем можно полежать летом и походить боссячком.*
- Тех. Характеристики только по необходимости: 60 и 60 кв.м., вмещает до 30 гостей зимой и 50 летом, Для вашей компании будет невероятно комфортен.*
- **Лофт ВИТРИНА** - пространство уже в более трендовом! стиле с современным скандинавским дизайном, элегантное, более статусное, есть камин!, огромные окна, находится на первом этаже, имеет свой выход на уютную улочку бизнес-парка (как в Амстердаме). Дизайн мы разрабатывали сами с учетом модных тенденций. В Москве похожего предложения пока нет. Так что пока что мы эксклюзивны. Есть классная фото-зона. Фото на фоне такого дизайна точно выделяют вас/привлекут внимание.*
- Тех. Характеристики только по необходимости: 105 кв.м., вмещает до 70 гостей, рассадка театром до 60 гостей.*

- Какой лофт больше понравился?

Рассказываем наше предложение и описываем, что входит в стоимость с позиции выгоды для гостя

** Отвечаем, исходя из прайса, называя стоимость и возможность продления, услуги*

В пакет «День Рождения» в лофте ... входит :

- 6 часов аренды + 1 час в подарок, которым вы распоряжаетесь по своему усмотрению. Итого - это 7 часов.*

Таким образом стоимость составит Рублей или примерно 7.000руб/час за мероприятие, Продление без ограничения по времени стоит 5000 руб./час

В стоимость аренды у нас УЖЕ включено:

- Все оборудование, которое есть в лофте – звук, проектор, микрофоны, флипчарты, свет, кикер), с Вас компьютер или телефон с музыкой ☺*
- Вся мебель– мягкие диваны, кресла, столы, стулья. Мы можем организовать рассадку на любой вкус.*
- Барное стекло, посуда, приборы, чайник, кофе-машина, холодильник микроволновая печь. Вода из куллера абсолютно бесплатна.*

Также в стоимость пакета УЖЕ входит работа:

- Администратора, который помогает вам во время мероприятия по всем техническим и организационным моментам , чтобы Ваше мероприятие прошло на 5 +.*
- Уборки на протяжении всего мероприятия и после. Чтобы у вас все было в чистоте и порядке, и всегда была чистая посуда.*
- И мероприятие сопровождает Охрана, чтобы вы и ваши гости чувствовали себя в безопасности на протяжении всего вечера.*

Как видите, у нас нет скрытых платежей, все честно и понятно, ведь Ваше мероприятие должно пройти на уровне и без нежелательных сюрпризов, правда?!

Мы также можем приготовить для вас прекрасный фуршет, вкусные и оригинальные коктейли, вкусные кальяны и многое другое, исходя из ваших возможностей.

Вам не надо будет тратить свое время и силы на организацию, искать подрядчиков, как во многих других заведениях.

Мы с удовольствием сами для вас ВСЕ сделаем, тк понимаем всю тяжесть этого процесса для Вас, а нам это будет легко и приятно ☺ .

У нас работают только проверенные люди, фанаты своего дела, поэтому за качество отвечаем ☺ А по цене будет очень комфортно.

Детали уже можем обсудить при встрече.

Что думаете, Как Вам наше предложение?

** Фиксируем в атмост обозначенный пакет*

ВАЖНО - Рассказываем ниже только те позиции, которые выявили из желаний гостя (а не только то, что он озвучил сам)

Рассказывать с придыханием какие у нас крутые ребята работают:

- **Кейтеринг** – все очень вкусное и за разумные деньги, в красивой подаче в стиле лофт, официанты всегда в форме, вежливые. Плюс наш кейтеринг знает наши лофты, поэтому вам не придется выискивать время на проезд с ними, чтобы посмотреть лофт. Меню от **1500р на 1 человека**.
- **Бармен** – это наш шаман, мастер своего дела. Всегда красивая подача коктейлей. Гости всегда в восторге ☺ Может сделать классное шоу, которое очень всем запомнится. Точно поднимет статус вашего мероприятия в разы! ☺. На сборе гостей уже будет встречать welcome-drink. Помимо работы на самом мероприятии, наш шеф-бармен поможет вам определиться с выбором напитков и сколько и чего купить (если Вы будете сами закупать). Стоимость **1500р в час (от 4 часов)**.
- **Хост-Бар** – это Вы точно удивите своих гостей - он станет фишкой вашего мероприятия: шоу барменов с сухим льдом, пунши, эксклюзивные коктейли в уникальной посуде (мензурке, банки и др). Феерия одним словом ☺
! Также Вам не надо будет тратить время и силы на закупку, доставку алкоголя в лофт, а главное на его разгрузку (сеемся). А по стоимости выйдет примерно так же, если бы сами все закупали. Зато точно не будет «паленого» алкоголя. Стоимость от ... **на человека**
- **DJ** - внесет больше стиля в Ваше мероприятие, очень рекомендуем, т.к опыту без диджея постоянно неловкие паузы тишины или кто-то не спрося Вас поставит свою музыку, а музыка всегда важна для настроения, правда? А диджей заранее согласует с вами плей-лист, всегда будет за диджейской, будет реагировать на настроение гостей, так что все мероприятие пройдет по плану. Стоимость **от 3500р в час (от 2х часов)**.
- **Кальяны**. У нас работает свой собственный профессиональный кальянщик. Делает исключительные кальяны, сами курим ☺ У нас большой выбор табаков! Стоимость **2500р 2 забивки**. Доказать забивки всегда можно по месту.
- **Повар –гриль** – наш гуру, готовит восхитительное мясо, рыбу, бургеры и не только. Свой рецепт никому не рассказывает ☺, но гости просто в восторге!! Заранее с Вами все согласовывает, сам осуществляет закупку. Также это хорошая альтернатива кейтерингу по бюджету или в дополнении. Ох, у меня уже у самой слюнки потекли ☺
- **Как Вам наше предложение?**
- Я продублирую всю информацию на почту, чтобы была у вас перед глазами?
 - **** Фиксируем в атмост все сомнения, страхи, вопросы, чтобы при дальнейшем общении можно было посмотреть и это использовать в общении**

ПРИГЛАШЕНИЕ НА ПРОСМОТР

- Я с большим удовольствием приглашаю вас к нам в гости, чтобы посмотреть лофты и обсудить детали мероприятия в приятной обстановке за чашечкой кофе или чая...
- Когда вам было бы удобно? Сейчас свободно время в ..., можно к нам подъехать в субботу и воскресенье с... по....
График плотный. Пожалуйста, выберите.

* Предлагаем сами первыми дату и время просмотра, не ждем когда гость сам скажет.

Просмотры осуществляются с пн-вскр. с 10:00 до 22:00

И на каждой неделе в обозначенный заранее период в субботу или воскресенье

Давайте потом/
Не хочу

- На данный момент у нас действует акция
- скидка в 2000р при заключении Договора
в день Просмотра

Указываем в АМО об озвучивании скидки

Я уже у вас
был/была

- Отлично! Понравилось? Мы приглашаем Вас
еще раз увидеть лофт своими глазами и
обсудить все детали. Что думаете?

Нет времени/
Не стоит

Да, давайте...

- Отлично! Будем ждать вас в «Дата» и «Время». Вам
на почту придёт письмо с картой как до нас
добраться. Буду ждать вас на просмотре!
- И еще один важный момент – для предоплаты прошу
иметь при себе 50 % от стоимости аренды
наличными.

* Договариваемся о дате и времени, рассказываем, как
добраться.

* Переводим сделку в статус «Просмотр» - гостю
отправляется письмо с картой как до нас добраться

ОТПРАВЛЯЕМ ПРЕДЛОЖЕНИЕ НА ПОЧТУ

Нет, не нужно

- Если клиент согласился на просмотр: Высылаем на
почту только информацию о лофте и схему проезда.

- Если клиент хочет изучить предложение и доп. услуги,
то: Высылаем информацию о лофте, доп. услугах, схему
проезда. **Фиксируем время, когда перезвонить.**

Ок. Давайте!

- Обещаем не закидывать Вас спамом *смеемся*.
Вам будет удобнее, если вся информация будет
у Вас перед глазами.

Нет, спасибо

- Хорошо. Если передумаете, можете перезвонить или
написать в любое время. Я составлю для Вас
предложение.

- Спасибо!
* Записываем адрес (+номер телефона, имя).
Проверяем по буквам.
* Мы никогда не просим гостя выслать нам на почту
или смс-кой телефон/email, только если он сам об
этом не попросил!!

* Переводим сделку в статус «Обработан».
Перезваниваем через 2 дня.

БРОНИРОВАНИЕ

- Если Вас предварительно все устраивает, мы можем забронировать дату для Вас сейчас, так как к нам приходит ежедневно много запросов на одни и те же даты. Мы работаем по такой схеме оплаты: 50% суммы – до мероприятия, 50% - в день мероприятия. Как только Вы вносите предоплату, дата никому больше не предлагается. Договор можем подписать в любой момент. Бронируем?

* Предлагаем ставить бронь в редких случаях, когда уверены, что гость возьмёт дату и приедет внести предоплату через 1-2 дня.

Да, давайте бронировать

- Отлично. Мы с Вами бронируем дату (число, мес), время (время и длительность) под Ваше (тип мероприятия).
- Ваша бронь держится до ... числа и будет автоматически аннулирована, если вы до нас не доедите и эту дату мы вынуждены будем отдать другим.

* Создаем в календаре предварительное бронирование до... числа

Нет, я еще подумаю

* Оставляем в статусе «Обработан». Перезвон через 2 дня.

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ / ВОПРОСАМИ

** При появлении новых возражений находим на них ответы/аргументы, заносим в табличку*

У вас нет возможности организовать банкет/нет сидячих мест

- Да, у нас нет банкета в полном смысле этого слова для Банки и Телескопа, но в Витрине мы сможем организовать банкетную рассадку до 30 гостей. И во всех лофтах мы поможем организовать Вам хорошую альтернативу – фуршет-банкет с закусками или с горячими блюдами на Ваш выбор *см пакетное предложение*. Например, если пожелаете, можем организовать небольшой стол с блюдами для гостей на втором этаже лофта, где соберутся все, кто хочет посидеть за традиционным столом. Это будет красиво оформленный стол с учетом Ваших пожеланий. В этом формате гости будут сыты и довольны и могут свободно перемещаться и общаться. Другую возможную расстановку могу Вам выслать на почту.

У вас нельзя курить

- Да, у нас и правда не покурить внутри (смеемся). Сейчас, к сожалению, всюду в помещениях запрещено курить. Конечно, вы всегда можете покурить у выхода. Тем более, на территории завода «FLACON» приятно курить на улице – заодно сделаете пару классных фото, когда будете выходить на улицу. Но мы можем предложить вам услуги нашего кальящика. Актуально?

Очень много пространства, высокий потолок

- Да, потолок высокий. Это же лофт! Пространство с таким потолком выглядит шикарно на фотографиях сверху вниз (с лестницы) и наоборот - снизу вверх. Также можно запускать шары, кидать высоко вверх свадебные букеты и другие нетяжелые предметы (смеемся). Согласитесь, это здорово?

У вас слишком высокий этаж и нет лифта

- Да, в Банке и Телескопе, этаж не первый, но какой шикарный вид на Москву открывается, взгляд из наших высоких окон не упирается в соседние здания или проходные улицы, никто не заглядывает в окно (смеемся).
- В Телескоп стоит подняться всего один раз, т.к. Курить можно на крыше и вам не придется каждый раз спускаться. А Витрина расположена на первом этаже. Оформляем?

** Если опасения клиента связаны с подъемом тяжестей, предлагаем грузчиков*

У нас мало гостей – будет неуютно/Зачем нам так много места?

- Да, у вас компания из ... человек - только лишь кажется маленькой компанией. Мы поможем Вам организовать пространство так, чтобы всем было уютно и весело. Обычно гости все находятся возле барной зоны и всем достаточно комфортно.
- * Для вечеринки: фуршетная зона, зона с развлечениями, танцпол... Поверьте, каждый будет себя чувствовать комфортно. А после первого бокала шампанского – суперкомфортно (смеемся).
- * Для детского праздника: Детям важно иметь побольше места для игр и развлечений.
- * Для семинаров/work-shop'ов: Не будет толпы – все самое главное видно и слышно каждому участнику. Посмотрим варианты?

У нас много гостей – будет тесно?

- Да, у вас компания из ... человек - только лишь кажется большой компанией. Лофт вещает комфортно до 70 чел, проверено! Мы поможем Вам организовать пространство так, чтобы всем было уютно и весело. Посмотрим варианты?
- * Для вечеринки: фуршетная зона, зона с развлечениями, танцпол... Поверьте, каждый будет себя чувствовать комфортно. А после первого бокала шампанского – суперкомфортно (смеемся).

Зачем нужна охрана/уборка? Мы сами уберемся, если цена ниже будет

- Охрана - для безопасности Вас и Ваших гостей. К Вам не заглянет никто из посторонних. Если Вы, конечно, этого сами не хотите (смеемся). Если честно, у нас не было ни одного случая с самого открытия в 2011 году, когда понадобилась бы охрана, но мы заботимся о Вашей безопасности в течение всего мероприятия.
- Клининг следит за чистотой посуды и чистотой лофта. Если что-то проливается – мы быстро это убираем. Персонал не будет мозолить вам глаза, а раз в 15 мин или по вашему запросу заходит чтобы убрать и помыть посуду.
- У нас был опыт, когда мы убрали уборку из предложения и немного уменьшали за счет этого стоимость, но как правило гостям приходилось самим следить за чистотой посуды, что доставляло им неудобства. Мы за то, чтобы в наших стенах вы отдыхали и ни о чем не думали!

Дорого

Да, вечеринка (праздник/свадьба/день рождения/мастер-класс/пр) всегда подразумевает затраты. Дорого, если сравнивать с чем?/ Стоимость проведения вашего мероприятия в каком месте Вы сравниваете со стоимостью вечеринки у нас ?

С лофтом «Конкурент»

- Да, есть такой вариант. Неплохой лофт. Давайте посмотрим в сравнении.

** Далее смотрим минусы лофта-конкурента и рассказываем ему в сравнении с нашим (см. таблицу с конкурентами).
* Если не было визита: - И я приглашаю Вас к нам в гости, чтобы посмотреть все своими глазами и сравнить.*

С рестораном, кафе, другое

- Ресторан/Банкетный зал/другое – это хорошо. Давайте посмотрим в сравнении, в чем принципиальная разница. В лофте совершенно другая атмосфера вечеринки/мероприятия. Гости не прикованы и свободно перемещаются и общаются

**Если не было визита: - И я приглашаю Вас к нам в гости, чтобы посмотреть все своими глазами и сравнить.*

Дорого в принципе. Ни с чем не сравниваю

- Давайте еще раз посмотрим, что Вы за эту сумму получаете – см. Презентация.

** пробуем предложить другую дату (например будни) по цене ниже. Если дата горячая – предлагаем скидку. Интересуемся какой бюджет на аренду.*

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ / ВОПРОСАМИ

* При появлении новых возражений находим на них ответы/аргументы, заносим в табличку

Нет времени к вам приехать на просмотр

- Я понимаю ваше желание сэкономить время, и в то же время организация праздника – это важное дело. Мы приглашаем вас осмотреть сразу как минимум 2 лофта, которые отличаются своим концептом и находятся на одной территории. Таким образом, вы убьете сразу 2-х зайцев и точно определитесь с выбором. А еще мы угостим вас вкусным кофе и чаем. Когда приедете? ;)

Мы лучше со своим алкоголем, едой..

- Согласна, что каждый хочет сэкономить на расходах. С другой стороны, мы предлагаем вам доступный прайс и на еду, и на напитки – прежде всего опираемся на возможности вашего бюджета. И еще избавляем вас от поездки в магазин, необходимости транспортировки сумок с едой и бутылками. Согласитесь, что это приятный бонус?

Нанять аниматора – это дорого, наверное?

- Согласитесь, что так приятно видеть горящие детские глаза? Мы сделаем все возможное, чтобы праздник запомнился вашему ребенку и его гостям, поэтому выбрали самых профессиональных аниматоров под любую тематику. Прайс от... За небольшую доплату вам обеспечен аншлаг и яркие воспоминания минимум на год. Это дорогого стоит. Что скажете?

Нанять бармена – это непозволительная роскошь. Мы сами...

- Да, часто мы действуем уже проверенными методами и делаем по - старинке.. С другой стороны, пригласить бармена на мероприятие – это новая крутая и вполне доступная фишка, многие наши клиенты пользуются ей. А также услуга «Бар по ключ» станет не только украшением вечера, но и поможет вам сэкономить на коктейлях по сравнению с тем, если бы вы покупали их в ресторане. Посчитаем?

А у ваших конкурентов стоимость часа ниже на 1000 рублей..

Приятно иметь дело с таким подкованным собеседником.. В цену часа заложены все необходимое оборудование (перечисляем), а также уборка и охрана на всем протяжении мероприятия. Кроме этого вы можете выбрать под ваш формат один из трех наших лофтов с разным концептом. Часто конкуренты не указывают все скрытые комиссии, которые потом вносят в прайс, мы же сделали наш ценник максимально прозрачным и оптимальным на рынке. Когда приедете посмотреть все собственными глазами?

Хочу особенного праздника ... Уже перепробовал все..

- Понимаю ваше желание сделать эксклюзивную вечеринку, вы обратились по адресу! Мы организовали и провели более 1000 мероприятий различного формата и точно знаем, как сделать праздник особенным. Мы собрали уникальную базу ведущих, диджеев, аниматоров, которые работают в разных жанрах и форматах. Вы готовы подъехать и подобрать опции для вашего праздника?

Я хочу просто снять лофт и организовать мероприятие сам.

- Да, это возможно. С другой стороны, мы организовали и провели более 1000 мероприятий различного формата и точно знаем, как сделать праздник под ваш бюджет. Он точно запомнится и вам, и вашим гостям!! Рассмотрим варианты и наполнение?

Надоело, что все хотят накрутить на свадьбе..

- Прекрасно понимаем вашу боль, знаем, как работает рынок. Наш девиз – Свадьба без накруток! Организовать свадьбу у нас даже выгоднее, чем купить другой пакет. Кроме этого мы поможем с организацией свадьбы, выберем лучшего ведущего, организуем еду и напитки. Иными словами, сделаем все за вас и для вас в идеальном виде. Как вам наше предложение?

Ваше возражение...

Этапы техники по работе с возражениями:

- Я согласен с тем, что... Действительно... Каждый из нас...
- И в то же время... С другой стороны..
- Как вам такое предложение? Что думаете?

ФИКСАЦИЯ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ И ЗАВЕРШЕНИЯ РАЗГОВОРА

- Скажите, пожалуйста, когда примерно Вы планируете определиться окончательно с местом проведения вечеринки/праздника/мероприятия?

* записываем себе дату, чтобы иметь в виду.
Перезвон делаем через 2 дня.

- Если забыли спросить в начале разговора.
- У меня к Вам есть вопрос. Подскажите, откуда Вы о нас узнали? Вы очень нам поможете в продвижении!

* Если из интернета, то спрашиваем Яндекс, GOOGLE, какая соцсеть.
* Благодарим и фиксируем в атосгт «Источник»

Планирует
просмотр

- Значит мы с Вами договорились, что я Вам отправляю на электронную почту всю информацию и мы Вас ждем в гости ... (число, время). Если возникнут любые вопросы, обязательно звоните или пишите. До свидания!

* Переводим сделку в статус «Просмотр» - гостю отправляется письмо с картой как до нас добраться
* Фиксируем в атосгт «дату просмотра»

НЕ планирует
просмотр

- Итак, мы с Вами договорились, что я Вам отправляю на электронную почту всю информацию. Мы ждем Вас в гости посмотреть лофт в любое время. Пожалуйста, позвоните или напишите, когда соберетесь к нам. Если возникнут другие любые вопросы, то тоже обязательно звоните или пишите. До свидания!

* Переводим сделку в статус «Обработан».
Перезваниваем через 2 дня.

Бронирует и НЕ
планирует
просмотр

- Значит мы с Вами бронируем дату и время... (дата, время). Я отправлю Вам на электронную почту всю информацию. Я Вам перезвоню... (дата), чтобы договориться об оплате. Если возникнут другие любые вопросы, то тоже обязательно звоните или пишите. До свидания!

* Создаем в календаре предварительное бронирование до... числа

0. До разговора

- Не отвеченные заявки в течение более 30 минут (почта, сайт, vk, fb, Insta, перезвон пропущенного звонка)

2. Приветствие, обращение по имени

- Нет приветствия, не спросили имя клиента
- Гость задает вопросы и вытягивает из нас ответы (должно быть наоборот, мы ведем гостя «по волне» разговора).
- Разговор идет «на отъебись» усталым безразличным голосом

3. Выяснение потребностей и уточнение всех деталей по мероприятию (вид, кол-во, дата и т.д.)

- Не заполнена карточка лида (отсутствует: имя, телефон/почта, информация по мероприятию: дата, вид мероприятия кол-во гостей и др.
- Не задаются вопросы, а сразу начинается презентация
- Нет попытки узнать с чем сравнивают, какие ожидания (Что-то уже смотрели? Из чего выбираете?)
- В случае занятой даты не предложили альтернативные даты

4. Уточнения источника (как нас нашли, откуда о нас узнали)

- Нет попытки узнать источник прихода (откуда вы про нас узнали? Были уже у нас?). Если из интернета, то Яндекс или Гугл? Если на сайте, то bankabanka или flacon?

5. Краткая презентация лофтов и доп услуг

- Не было краткой презентации лофтов или услуг (краткое описание, отличия лофтов, особенности, преимущества), исходя из запроса клиента
- Была попытка отправить гостя на сайт («там есть фотографии, выберите какой лофт нравится, там все как в живую»)

6. Приглашение на просмотр на конкретную дату у время

- Не было попытки пригласить на просмотр с предложением конкретного дня и времени
- Отказ согласовывать дату и время просмотра, удобную для гостя, в случае, если других возможностей у гостя нет

7. Предлагаем выслать предложение на почту

- Не было попытки предложить выслать предложение на почту, не попросили продиктовать почту

8. Уточнение всех контактов (телефон, почта)

- Заставили гостя самого выслать смс-кой почту или на почту пустое письмо «со всей интересующей его информацией»

9. Узнаем все ли подходит, что-то смущает, есть ли вопросы или уточнения/ Работа с возражениями

- Нет попытки удержать или получить дополнительную информацию после «спасибо, мы подумаем»
- Не было попытки узнать, понравилось ли презентация или удовлетворили ли ответы («что думаете? Как вам наше предложение?»)
- Не было попытки отработать возражения страха клиента (например «дорого»)
- В случае отказа не было попытки узнать, почему мы не подошли и что выбрали
- Нет попытки продать «горящую» или пустующую дату всеми возможными способами (мин цена, условия и т.д.)

10. Узнаем когда планируют принять решение

11. Фиксация договоренностей

12. После разговора

- Не создали сделку в amoCRM / не заполнили карточку в amoCRM
- Не выслали предложение, как обещали
- Не перезвонили, как обещали
- Вместо повторного звонка при наличии номера клиента, написали письмо («вам актуально ли еще наше предложение?»)