

Подготовка рабочего места

- ✓ Изолированное помещение. Например, переговорка (менеджерская не подойдет)
- ✓ Телефон. Желательно, чтобы это был не телефон отдела. Это необходимо для того, чтобы звонящего не отвлекали входящие звонки.
- ✓ Компьютер с выходом в интернет и доступом к сетевым папкам
- ✓ Блокнот и ручка для записей.

Программы и файлы

- ✓ Файл с базой для обзвона. В файле должны быть графы с выпадающим списком, чтобы экономить время на заполнение комментариев и отмечать количество попыток дозвона. Это поможет легко провести аналитику и организовать повторный обзвон. (Приложение 1)
- ✓ Два разных скрипта. Для В2В и Профи.
- ✓ Номер WhatsApp и почта для отправки сообщений клиентам. Почта должна быть отдела В2В или другая, но тогда в письме должно быть примечание, что на него отвечать не нужно.
- ✓ Шаблон письма для отправки клиентам для экономии времени.
- ✓ Шаблон ответов на часто задаваемые вопросы.

Пример шаблона письма для отправки клиенту

Имя, в продолжение нашего разговора, высылаю контакты отдела для бизнеса магазина Леруа Мерлен Киевское шоссе.

почта profi.mag051@leroymerlin.ru

месенджеры на номер 8(903) 665-23-29

Если почта не отдела B2B, то можно добавить:

«Письмо сформировано автоматически, просьба не отвечать на него»

Часто задаваемые вопросы

1. Какие еще магазины сейчас работают для клиентов?
2. Как мне сделать заказ в другом магазине?
3. Какая минимальная сумма заказа на доставку и самовывоз?
4. Доставка платная? Сколько стоит? Посчитайте, пожалуйста.
5. В течение какого времени сейчас доставка?
6. Я хочу заключить еще один договор.
7. Мне нужно сделать сверку.

Проведение обзвона

- ✓ Прочитать скрипт вслух 2-3 раза для того, чтобы привыкнуть и говорить четко и уверенно. Голос не должен быть уставшим, должна слышаться не наигранная улыбка, это располагает клиента к разговору.
- ✓ На номера, которые не отвечают, необходимо делать 3 попытки дозвона с интервалом 30 минут.
- ✓ При дозвоне необходимо ждать не менее 6 гудков, только после этого он считается недозвоном.

Выставление KPI и контроль

- ✓ Для правильного выставления целей и продуктивного обзвона лучше выдать звонящему фиксированные перерывы, чтобы оценить чистое время на звонки.
- ✓ Длительность одного диалога в среднем 1,5 минуты, с учетом времени на дозвон среднее время 2 минуты. Зная чистое время на звонки можно с небольшой погрешностью рассчитать цель для звонящего.

Скрипт для ПРОФИ

Добрый день,(Имя клиента)! Компания «Леруа Мерлен», магазин. Киевское шоссе, меня зовут..... Вам удобно сейчас разговаривать?
Вы являетесь нашим клиентом Профессионалом, скажите в условиях текущей ситуации вы работаете?

Да

Замечательно, У вас есть сейчас необходимость в закупке материалов?

Да

1. Вы можете прислать заявку на почту prof.mer@leroua.com либо через мессенджеры на номер 8(903) 665 23 29...
2. Я могу передать номер сотруднику профи отдела, и он с нами свяжется
3. Вы можете сами прийти к нам в магазин и приобрести все необходимое. Мы открыты для клиентов с 8 до 20 ежедневно
Какой вариант для вас удобнее?

Фиксируем данные, комментарии в CRM и передаем в B2B

Нет

Для обратной связи, у вас закончился проект или вы сейчас ведете работу с другим партнером?

Фиксируем данные, дату, комментарии CRM и передаем в B2B

Нет

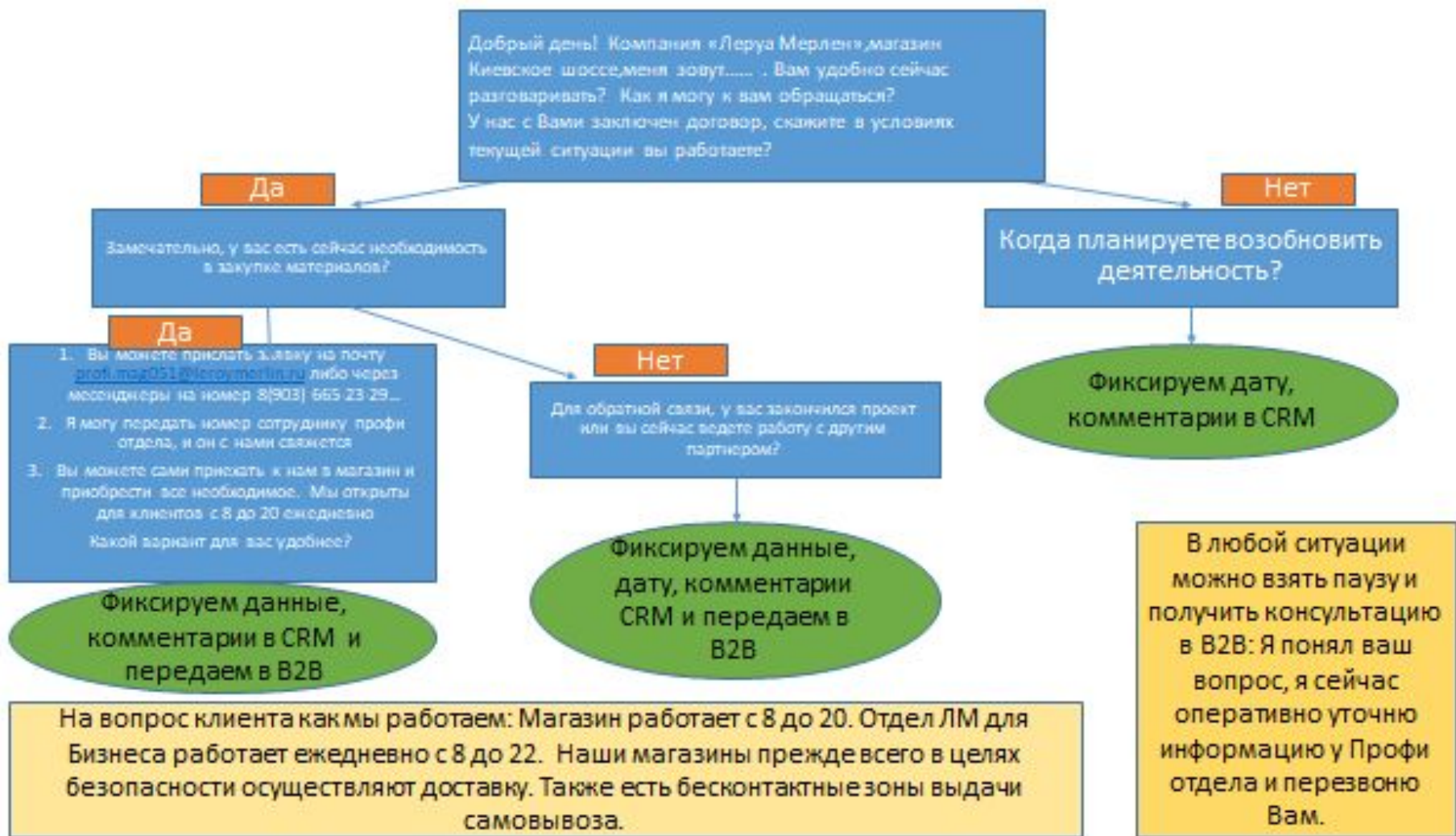
Когда планируете возобновить деятельность?

Фиксируем дату, комментарии в CRM

На вопрос клиента как мы работаем: Магазин работает с 8 до 20. Отдел ЛМ для Бизнеса работает ежедневно с 8 до 20. Наши магазины прежде всего в целях безопасности осуществляют доставку. Также есть бесконтактные зоны выдачи самовывоза.

В любой ситуации можно взять паузу и получить консультацию в B2B: Я понял ваш вопрос, я сейчас оперативно уточню информацию у Профи отдела и перезвоню Вам.

Скрипт для В2В



Пояснения к скриптам

- ✓ В скрипты добавила, что мы звоним именно с Киевского шоссе, т.к. даем контакты конкретного магазина.
- ✓ Добавила уточнение «Вам удобно сейчас разговаривать?»
- ✓ Для клиентов В2В обязательно необходимо спросить как можно к нему обращаться.
- ✓ Заменила фразу «чем мы можем помочь Вам из снабжения необходимыми материалами, которые у нас есть?» на фразу понятную для клиентов.

Завершение звонка

Важно прощание с клиентом.

«Иван, спасибо, что уделили время.
Хорошего дня(вечера). До свидания!»

Ссылки с базой

https://drive.google.com/open?id=1zH4JsbAwTL9ENpL2JrxAd93kBsTCf_go

Корпоративные
клиенты

https://drive.google.com/open?id=1rmzBIV7yEVT42qyo9g-r_5JzhBOai2c

Профи клиенты