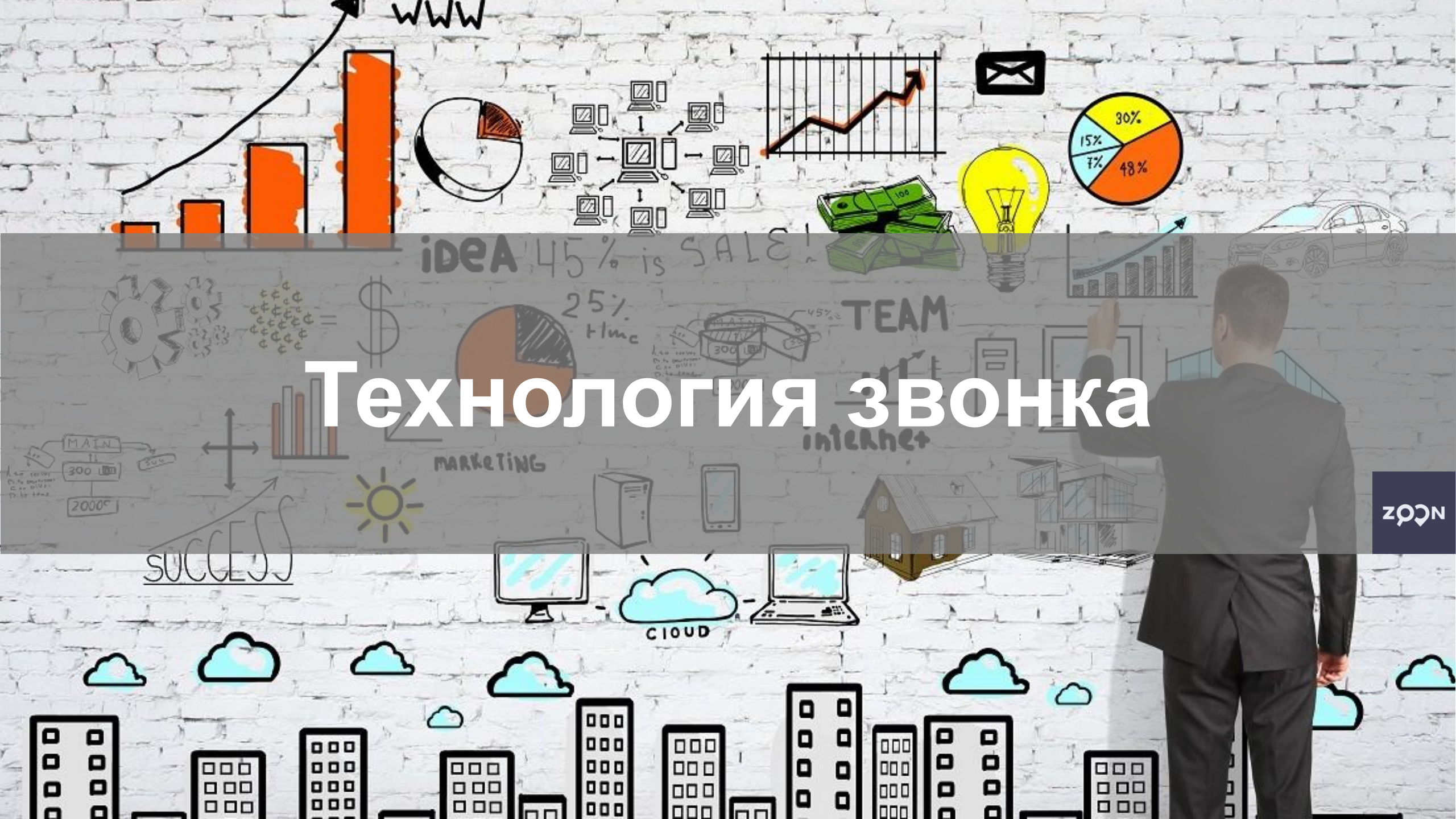


Технология звонка





Уже сегодня вы будете знать

- ✓ Какие существуют инструменты для ведения открытого диалога с клиентом?
- ✓ Как совершить звонок клиенту?
- ✓ Как рассчитать эффективность РК клиенту?
- ✓ Какие основные возражения есть у клиентов?
- ✓ Какие существуют инструменты для отработки возражений?



- ✓ Обращение на «Вы» и по имени (клиент чувствует свою «избранность»);
- ✓ Управляйте диалогом с клиентом;
- ✓ Уверенный голос;
- ✓ Отличное настроение;
- ✓ Внимательность к вопросам клиента.





Ставим цель звонка

У каждого звонка должна быть
цель.

**Цель звонка действительно
определяет результат!!!**



1. Приветствие клиента;
2. Представление;
4. Суть разговора;
 - «продажа каждого факта»
 - обратная связь клиента
 - дедлайн
5. Итоги разговора;
6. Завершение разговора.



1. Перед разговором определяем **цель звонка**;
2. Продумываем ответы на возможные вопросы;
3. Разговаривая по телефону, обязательно улыбаемся;
4. **Приветствуем собеседника**;
5. Ваш голос – Ваша визитная карточка;
6. **Назовите себя по имени**;
7. **Выясните, могут ли с Вами говорить**;
8. **Отсылка на договоренности о звонке**;
9. Получить **«ДА»**, заинтересовать собеседника.



1. Создай «диалог»;

Монолог – худшее, что можно придумать при анализе РК.

2. Повторяйте за клиентом ключевые вещи;

Это поможет убедиться в том, что Вы его правильно понимаете.

3. Задавай вопросы;

Вопросы помогут не только понять потребности клиента, но и вовлеченность в разговор.

4. Никогда не спешите сказать клиенту «нет»;

Все можно обсудить.

5. Не обещай то, чего не сможете выполнить;

Это репутация Вас и компании.

6. Всегда выясняй полномочия клиента;

Как выглядит система принятия решения в его компании.

7. Ставь «делайн»;

Ограничивай по сроку решения клиента.



1. Открытые уточняющие вопросы на выявление потребностей;

(Что для Вас важно в РК? Что Вам нравится в работе с нами? С кем ранее работали?).

2. Уточняющие вопросы для выявления потребностей;

(Какие услуги пользуются большим спросом у Ваших клиентов? Какие специалисты у Вас менее загружены, как думаете с чем связано?)

3. Проблемные вопросы, формирующие мнение клиента;

(С какими проблемами вы сталкивались? Каких проблем хотели бы избежать? Что



**Задавай открытые
вопросы!**

Цель: просчитать эффективность РК, окупаемость.

ROI = записи **x** на средний чек **x** умножить на среднее число обращений клиента в год





Расчет экономической эффективности

Записи X средний чек

Пример: $50 \times 4\,000 = 200\,000$ рублей

Отработка среднего чека

Пример: $50 \times 3\,000 = 150\,000$ рублей

Отработка прямых затрат (аренда/квартплата) + отработка з/п

Записи X средний чек X % з/п специалистам

Пример: $50 \times 3\,000 \times 50\% (0,5) = 75\,000$ рублей



Рассчитай ROI

Как решать эту проблему?

- ✓ Не информировать, а призывать к конкретному действию;
- ✓ Объяснять выгоды этого действия;
- ✓ Ставить дедлайн.



«Я не могу сейчас думать об этом. Я подумаю об этом завтра. В конце концов, всегда ведь есть завтрашний день».

Так любила говорить Скарлетт О'Хара – героиня романа и фильма «Унесенные ветром».



Поставь дедлайн!



Итоги разговора. Завершение разговора.

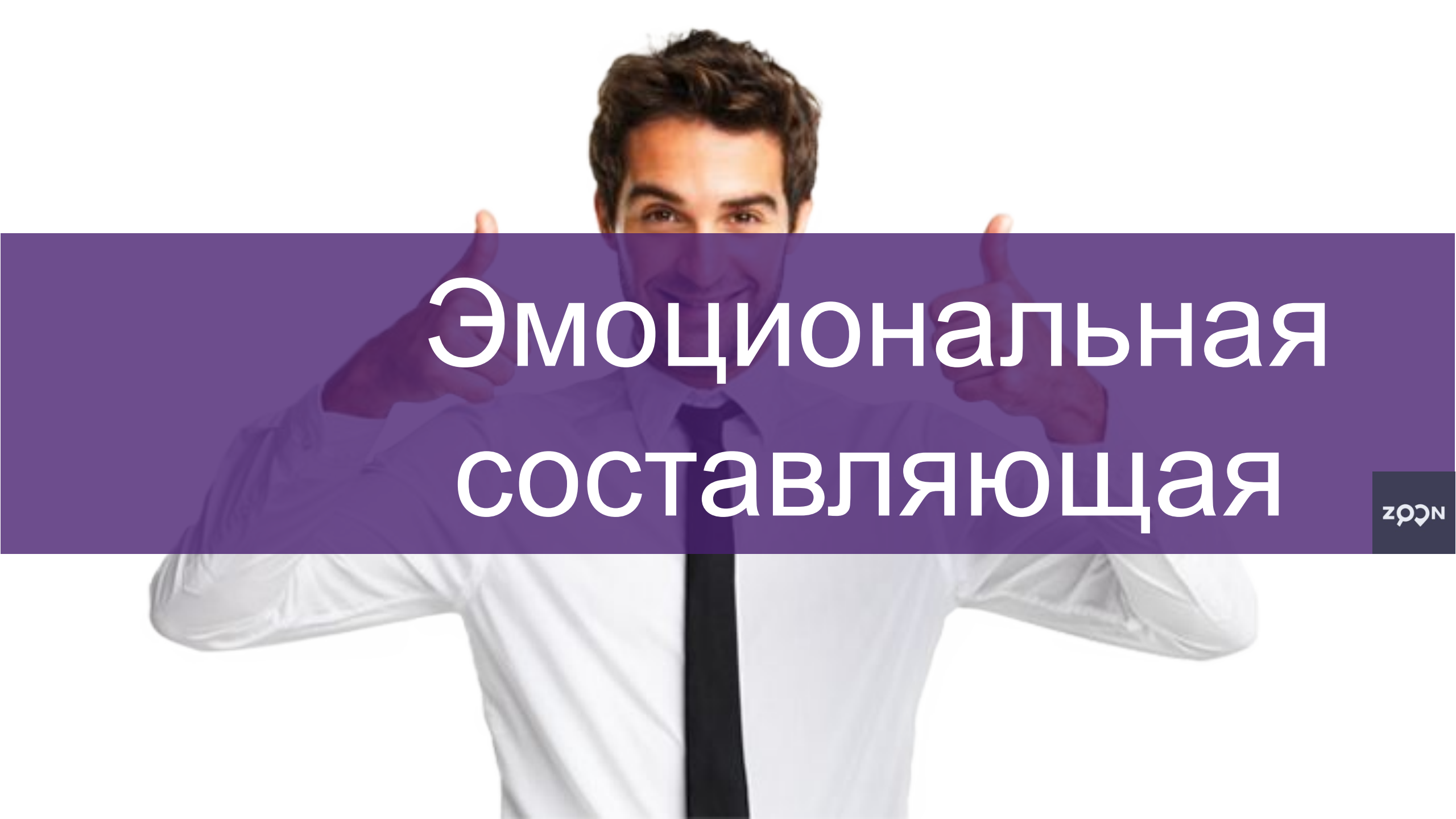
1. Не забывай – резюмировать договоренности с клиентом;

(Подведу итоги нашего разговора: «Жду от Вас акции по косметологии», «Со своей стороны направлю Вам скрипт по улучшению качества работы администраторов» и т.д).

2. Доброжелательно попрощайся с клиентом;

(«Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, звоните, будем рады Вам помочь», «Спасибо за разговор, желаю Вам хороших окончаний»)



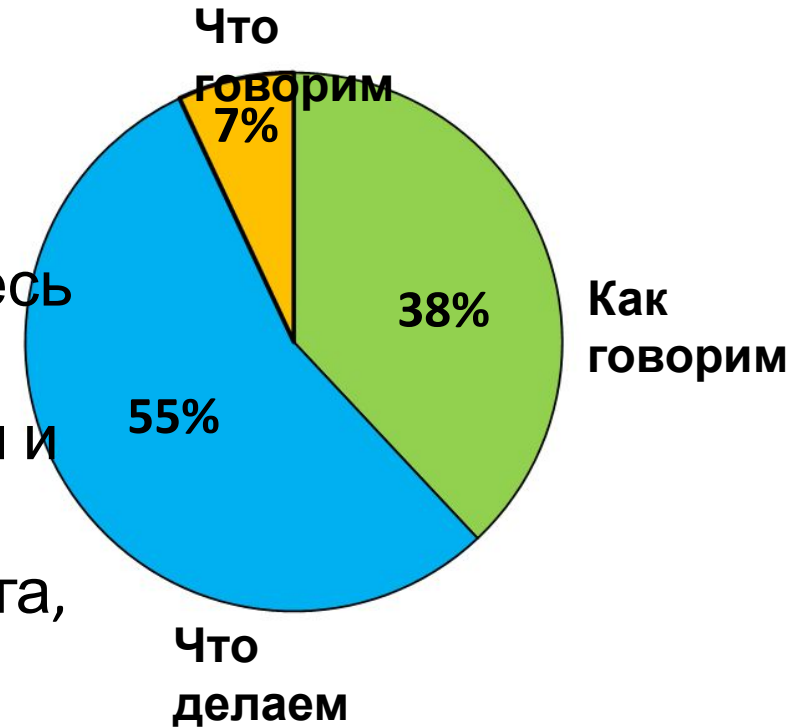
A man with dark hair, wearing a white dress shirt and a dark tie, is smiling and giving a thumbs up gesture with both hands. He is positioned behind a large, semi-transparent purple rectangular banner that spans across the middle of the image. The banner contains the text 'Эмоциональная составляющая' in white, bold, sans-serif font.

Эмоциональная составляющая

Что влияет на восприятие Вас и информации, которую Вы озвучиваете?

Что составляет паравербалику?
3 простых правила вербалики:

- Четкость дикции
- Говорите на «языке» клиента, подстраивайтесь
- Темп и ритм речи
- под терминологию на аргументации
- Тембр речи
- Используйте имя клиента для расположения и
- громкость речи
- привлечения внимания
- Наполненность пауз звуками (эээ, ммм и т.п.)
- Используйте технику активного слушанья «Ага,
- Интонация голоса
- акценты: логические ударения и паузы



Как управлять восприятием и эмоциональным состоянием клиента?

К основным элементам интонации относятся:

- **1. Ударения.**
 - **2. Паузы.**
 - **3. Тембр.**
 - **4. Мелодика.**
 - **5. Темп.**
 - **6. Громкость**
- Понижать тембр и громкость
 - Делать паузы для смысла
 - Изменять громкость голоса
 - Использовать «дружескую интонацию» при соединении
 - Использовать заинтересованную интонацию в вопросах
 - Использовать деловую интонацию
 - Не ускоряйте темп речи
 - Любите возражения, ждите их с нетерпением, ведь это ваш шаг к продлению!



тиента

ли и

Интонации: деловая интонация, дружеская, заискивающая, позитивная, бодрая, уверенная, заинтересованная, возмущенная, нахальная, насмешливая...



Наши помощники в работе с возражениям



Присоединения

Как мы присоединяемся?

- К логике мышления
- К эмоциям клиента
- Используем Имя



Важно озвучить, почему Вы понимаете эмоции клиента, т.е. логически обосновать.

Да: Евгений, действительно, количество звонков - это Важный для нас с Вами показатель.

Важно не приходить к факту, хочется сказать «Не понимаешь ты

Нужен!»: Евгений, действительно, у Вас очень мало звонков за 2 недели размещения. Я согласна, что Вы не получили тот результат, на который рассчитывали.

Присоединения

С чего начать?

- Имя, действительно..
- Имя, согласна..
- Имя, да, это важно...
- Имя, я понимаю, что ...



Чем закончить вместо «НО»

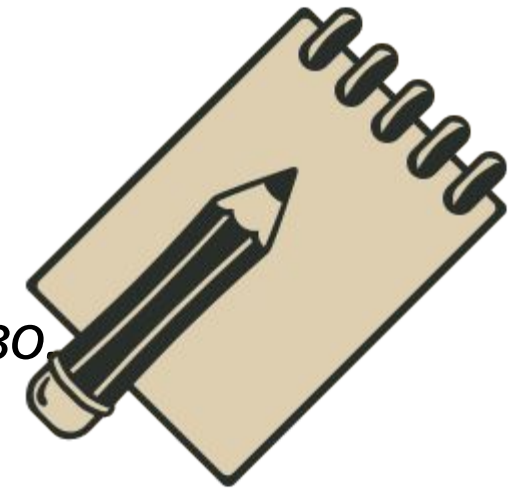
- ..при этом..
- ..если посмотреть с другой стороны..
- ..в то же время..
- ..тем не менее..

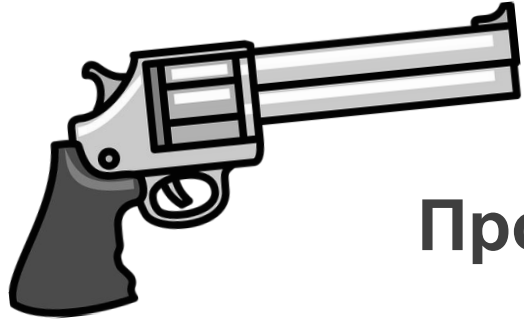
Например: Евгений, да, это важно при аналитике учитывать количество записей, с другой стороны, давайте проанализируем качество этих записей и результат, который они Вам принесли..

Упражнение

Напишите присоединения на возражения, которые мы слышим от клиентов:

- *Почему я на 3 позиции по запросу салоны красоты тверская?*
- *Вы приводите мне мало записей..*
- *Верните деньги за рекламную кампанию..*
- *Ваш фотограф не профессионал, отправьте нового фотографа..*
- *Почему я на 7 позиции по запросу автосервисы buttovo.*
- *Удалите негативный отзыв с моей страницы..*





Проверка на истинность

- *Если мы с Вами по этому вопросу придем к решению, то мы работаем с Вами?
Или есть то-то еще, что Вас останавливает?*

- *Это единственное, что нас с Вами отделяет от продолжения сотрудничества?
Или что-то еще может нам помешать?*

Уточнение

- *Почему вы так считаете?*
- *С чем вы сравниваете?*





Аргументация



1. Важно дать ответ на вопрос клиента, чтобы клиент не воспользовался не аргументированным возражением как прикрытием!
2. Если клиент настаивает на единственности и истинности возражения, необходимо исчерпывающе **ударить аргументом в цель**. В этом случае мы либо отработаем возражение, либо услышим следующее ложное или истинное.

Обратная связь на аргументы



Что скажете?

Что думаете?

Согласны?

Так ведь?



Работа с возражениями

Что делать:

- Присоединяйтесь
- Наши цели:
- Применяйте дружелюбную и уверенную интонацию, сохраняйте спокойствие и ясность голоса
- Выйти на истинное возражение
- Обязательно проверяйте возражение на истинность
- Дать четкую аргументацию в цель
- Возражения необходимо уточнять, не додумывайте за клиента
- Убедиться в «принятии аргументов»
- Не отпускайте клиента с неотработанным возражением
- Аргументация должна давать ответ на вопрос, и только потом уводить в мысли или следующее возражение
- Запрашивайте ОС на аргументацию
- Призывайте к действию – сам себя клиент не убедит



Призыв к действию

1. Иван, давайте работать! (прямая техника)/ Иван, давайте попробуем! (экспериментальная)
2. Как будете оплачивать: можно наличными, по безналу, или онлайн картой?

Иван, оплату необходимо провести сегодня, чтобы мы запустили в работу подготовку к выходу РК, забронировали Вам место по району. Сможете оплатить?



Завершение

Резюмирование договоренностей.

Иван, мы с Вами **договорились** на продление РК, пакет «Премиум» на 1 год, оплату в размере 120 тыс. рублей вы произведете 26 числа в среду.

Дата и цель следующего контакта.

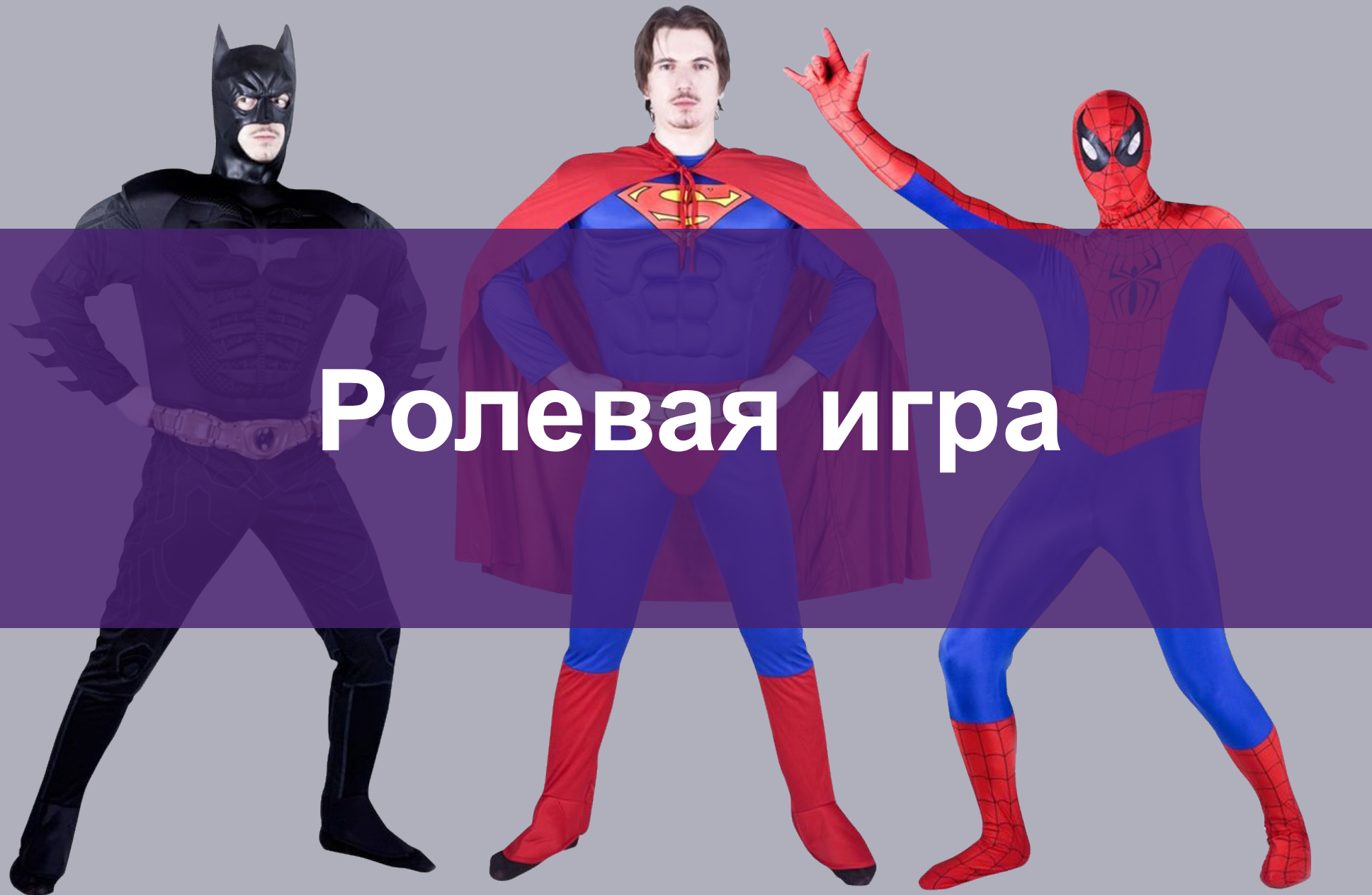
Во вторник я Вам еще позвоню вечером, чтобы напомнить, Вы все-таки человек бизнеса, заняты делами.

А далее, сразу после того, как поступят деньги на счет, я с Вами свяжусь по запуску РК.

Благодарность и прощание.

Иван, спасибо за продуктивный разговор, приятно иметь дело с ответственными партнерами. До свидания!





Ролевая игра

An illustration of a person sitting at a desk, viewed from behind, with their arms raised in celebration. The person is wearing a dark purple long-sleeved shirt and dark pants. The desk is white with a brown office chair. On the desk, there are several books, a pen holder with pens, and a computer monitor. The background is a teal color with several green banknotes floating in the air. A dark purple horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Закрепим на практике!