

# Тренинг продажи

Яндекс Такси

# Этапы продаж



# Подготовка



- филиалы
- сегмент
- история сделки

115280, г. Москва, ул. Ленинская слобода, 14, 26, стр.5, оф. 1101	г. Санкт-Петербург, ул. Херсонская, д. 12- БЦ «Ренессанс Правда»	г. Астана, р-н «САРЫ- АРКА», ул. Бейбитшилик, д. 14, офис 502
<b>+7 (495) 627-72-97</b>	<b>+7 (812) 702-73-72</b>	<b>+7 (701) 347-35-19</b>

## Услуги для бизнеса

### Кто это?

- Банки
- Аудиторские компании, бухгалтерия
- Юридические компании, адвокаты

### Кто обычно ЛПР?

- Руководитель отдела логистики/АХО

### Основные потребности:

- Предоставление такси своим клиентам
- Дневные рабочие поездки
- Необходима строгая отчётность

### Типовые возражения и вопросы:

- *Нас и так всё устраивает*
- *Это слишком дорого*
- *За что мы несём ответственность? Какие существуют для нас риски?*
- *Какая скорость подачи автомобиля?*
- *Можем ли мы пользоваться услугами такси в других городах?*


### Что закрывает потребность:

- Одна из самых низких цен на рынке
- Быстрая подача авто
- Прозрачная отчётность (детализация поездок, статистика в личном кабинете)
- Единый федеральный договор
- Контроль качества для водителей

24 июля 2017 г., 11:01 · Наталья Петрова

поездки для сотрудников, 1 раз в неделю по средам из ногинска в мск и обратно (с 7 утра до 7 вечера)  
особо ничего мне не рассказала, сама не очень представляет, как они внутри компании будут это всё осуществлять

## Установление контакта



### Приветствие:

Добрый день!

### Представление:

Меня зовут Иван, компания Яндекс!

Иван?

- Да

### Повод:

Вы ранее интересовались нашим сервисом, а именно Яндекс.Такси для Бизнеса, верно?

- Да

### Регламент:

Для экономии времени, я задам Вам пару вопросов, чтобы понять ваши задачи. а после расскажу о том, как мы их можем решить с помощью нашего сервиса, договорились?

## **Выявление потребности такси**

**Можем  
«ДОВЫЯВЛЯТЬ» В  
процессе  
предложения**

### **Текущая ситуация/потребность/потенциал:**

Расскажите, пожалуйста, о вашей потребности - Для каких целей используете/планируете использовать такси?

Какие сотрудники чаще всего пользуются такси?  
Как часто ездят? (Сколько раз в день/неделю/месяц/в среднем?)

Как сейчас решаете эту задачу? Чем пользуетесь?

### **Если уже пользуются кем-то:**

Что на данный момент вас не устраивает в текущем поставщике? Почему обратились к нам (только для самообращений)?

### **Если не озвучил:**

Что вам важно при выборе поставщика по такси?

Как физ.лицо знакомы с сервисом ЯТ? Пользовались?

### **Дополнительная (скрытая) потребность:**

У вас есть филиалы? А как там решается задача по (задача, которую озвучил клиент)  
Как часто ваши сотрудники бывают в командировках?

Бывает такое что к вам приезжают клиенты? (если задача – возить сотрудников)

Бывает такое, что сотрудники выезжают на встречи? (если задача – возить клиентов)

# Предложение Такси



## 1. Стандартный рассказ о продукте

*Имя, давайте расскажу о нас. С Я.Такси Вы можете вызвать машину нажатием одной кнопки и получить ее быстро, среднее время подачи в Москве 4-5 минут, ( в регионах 5-7). Для корпоративных клиентов предусмотрено три способа заказа: через приложение, личный кабинет и колл-центр. Вы сможете быстро вызвать себе такси, при этом не переплатив.*

## 2. Способ заказа под кейс клиента

### **Для заказа сотрудникам:**

*После подключения к нашему сервису вы получите доступ в ЛК. После того, как вы добавите сотрудника в ЛК, ему придет СМС с информацией о подключении к сервису и ссылка на скачивание приложения Яндекс.Go. Если приложение Яндекс.Go уже было установлено, и номер в нем совпадает с номером в ЛК - сотруднику станет доступен новый способ оплаты - корпоративный. После чего сотрудник сможет сам вызывать такси за счет компании.*

### **Для заказа гостям/клиентам:**

*После подключения к нашему сервису вы получите доступ в ЛК. В ЛК мы можете заказывать единоразово машину своим гостям и клиентам. Вам достаточно будет внести точку А, точку Б, номер телефона вашего клиента. После чего ему придет 2 смс о назначении и ожидании машины. Вам это позволит контролировать их передвижение во время заказа, согласитесь удобно?*

### **3. Заккрытие критериев, которые важны клиенту**

#### **Клиенту важна стоимость:**

Наша тарификация комбинированная. Это значит, что на стоимость поездки будет влиять километраж и время поездки. При этом гибкая тарификация позволяет при низком трафике получать поездки по более низкой цене. Если хотите, вы можете прислать нам примеры поездок, и я смогу посчитать примерную стоимость.

#### **Клиенту важна отчетность:**

Заклучая с нами договор, вы получите доступ в Личный Кабинет, в котором вы будете видеть отчет о каждой поездке. Таким образом вы сможете отслеживать передвижение ваших сотрудников/клиентов. Помимо этого раз в месяц вы будете получать комплект закрывающих документов для вашей бухгалтерии.

#### **Клиенту важен контроль:**

В личном кабинете вы сможете не только видеть отчет по каждой поездке но и настраивать лимиты для сотрудников. На данный момент есть возможность ограничивать ваших сотрудников по сумме на день/неделю или месяц. Так же можно добавить ограничение по тарифам, геозонам или времени вызова такси.

#### **Клиенту важна скорость подачи:**

Как я уже говорил(а), среднее время подачи машины в ... 4-5 (7-8 – для регионов) минут. Это обеспечено огромным количеством водителей, подключенных к сервису.

#### **Клиенту важна чистота машин/опрятность водителей:**

У нас есть шесть контролей качества. Среди которых есть фотоконтроль. Водители с определенной периодичностью присылают нам фото, по которому мы оцениваем чистоту машин. Помимо этого контроля, есть пользовательские оценки. В том случае, если водитель получает много плохих оценок, и его рейтинг падает – мы принимаем меры вплоть до отключения его от сервиса. Если вы хотите получать более качественные автомобили – я советую вам вызывать тариф комфорт. При небольшой разнице в стоимости с экономом, водителей этого тарифа пользователи оценивают намного выше. Что скажете? Попробуете?

#### **4. Заккрытие дополнительных потребностей**

##### **Командировки:**

*По поводу командировок: у нас предусмотрен Единый Федеральный Договор – это значит, что ваши сотрудники смогут пользоваться корпоративным способом оплаты в всех городах нашего присутствия в России, заключать с нами дополнительные договоры или соглашения не нужно.*

##### **Поездки для руководства/клиентов:**

*В ЛК мы можете заказывать единоразово машину своим гостям и клиентам. Вам достаточно будет внести точку А, точку Б, номер телефона вашего клиента. После чего ему придет 2 смс о назначении и ожидании машины. Вам это позволит контролировать их передвижение во время заказа. Я советую вам выбирать тариф Бизнес, так как в этом тарифе будут презентабельные машины Бизнес-класса, водитель будет одет по дресс-коду и откроет дверь вашему клиенту/руководителю. В автомобиле будут так же предусмотрены зарядные устройства и вода. Что скажете?*

##### **Доставка:**

*По поводу доставки: если коротко, у нас есть отличные возможности по внутригородской логистике.*

*Что умеем:*

*- быстрая подача день в день (за 4-7 минут) в нужное место курьера/водителя, который заберет любой предоплаченный заказ и отвезет по нужном адресу, поднимет на этаж, отдаст покупателю.*

#### **5. Фразы для завершения сделки:**

- Ну что, когда готовы начать ездить?*
- Ну что, давайте пробовать?*
- Лучший способ узнать, как работает сервис - это попробовать! Согласны?*
- Если вопросов у вас больше нет, предлагаю перейти к следующему этапу, а именно подписанию договора. Когда сможете отправить реквизиты?*



## Работа с возражениями



Истинность (для «Я подумаю», «Нужно посоветоваться», «Присылайте письмо на почту»):

- Мы подумаем/Надо посоветоваться.

- *А что останавливает Вас от принятия положительного решения прямо сейчас?*

- *Относительно чего вы хотели бы подумать/посоветоваться?*

- **Высылайте все, о чем вы сейчас рассказали в КП, посмотрим.**

- *А что именно вы хотите увидеть в коммерческом предложении? На что обратите внимание в первую очередь?*

- *что останавливает Вас от принятия положительного решения прямо сейчас?/*

## Работа с возражениями



### Единственность:

**Плохие водители/смущает повыш.коэфф./плохое водители/цена и т.д.**

*- Это единственное, что вас останавливает или есть что-то еще, что смущает?*

### Детали:

**- Нужно понять, насколько это выгодно для нас.**

*- А как вы поймете, что это для вас выгодно? С чем будете сравнивать?*

**- Как вы обеспечиваете качество (машин/водителей)?**

*- А что вы понимаете под качеством?*

## **Работа с возражениями**



### Присоединение:

**- У вас плохие водители.**

*- Действительно, важно, чтобы качество нашего сервиса было приемлемым...*

**- Хотим сравнить цену с другими.**

*- Действительно, многие наши клиенты задумывались об этом в первую очередь... (универсальное)*

**- Хотим понять, насколько будет выгоднее переходить с собственного автопарка на ваш сервис.**

*- Действительно, важно, чтобы переход на нового поставщика был целесообразным...*

**- Пару раз при заказе вашего такси стоимость резко возростала!**

*- Действительно, важно, чтобы стоимость наших услуг была для вас приемлемой...*

## Работа с возражениями



### Связка:

- *При этом ...*
- *Именно поэтому...*
- *Вместе с этим...*

### Аргументация:

- Логичная
- Исчерпывающая
- Инициативная

### **Хотим узнать стоимость:**

*Наша тарификация комбинированная. Это значит, что на стоимость поездки будет влиять километраж и время поездки. Из-за дорожной ситуации дорога по одному и тому же маршруту может занять разное время, поэтому заранее просчитать стоимость сложно.*

*При этом гибкая тарификация позволяет при низком трафике получать поездки по более низкой цене.*

*Если хотите, вы можете прислать нам примеры поездок, и я смогу посчитать примерную стоимость.*

*ЕСЛИ РЕЕСТРА НЕТ - смотрим по кейсу - можно ли предположить адреса (например, при массовом развозе - у компании явно есть адреса сотрудников, а вот при вызове такси клиентам - вряд ли компания сможет предугадать, где живут ее потенциальные клиенты)*

*ЕСЛИ И ПРИМЕРА ПОЕЗДОК НЕТ - предлагаем ознакомиться с нашими тарифами по ссылке в письме.*

### **Хотим фиксированные тарифы:**

*На наши тарифы влияет время поездки. Из-за дорожной ситуации дорога по одному и тому же маршруту может занять разное время, именно, поэтому такой возможности нет.*

*Гибкая тарификация позволяет получать поездки по более низкой цене (чаще всего поездки - при низком трафике и низком текущем спросе на такси будут оцениваться дешевле, а фиксированные тарифы обычно сразу закладываются риски пробок, возможных проблем и высокого спроса).*

### **У вас дороже, чем у других:**

*А с чем вы сравниваете?*

*У нас многократно выверенные тарифы, которые позволяют получать стоимость поездки по выгодной цене. Важно же получить финальную сумму, а как показывает практика, наши цены ОДНИ ИЗ САМЫХ ВЫГОДНЫХ на рынке. При этом важно учесть, что значительная часть наших клиентов ценит в нас не только цену, а также удобство и комфорт, связанные с нашими контролями качества и функционалом личного кабинета.*

### **Можно ли нам убрать повышающий коэффициент?**

*Повышающий коэффициент это инструмент, который нужен, чтобы машины приезжали. Он включается тогда, когда большое количество людей хотят вызвать такси из одной точки, а свободных водителей не хватает. После введения повышающего коэффициента мы смогли максимально оптимизировать процесс заказа такси в подобных ситуациях. Когда человек видит, что стоимость его обычной поездки увеличена, он решает, готов ли он заплатить за нее больше обычного - так ли срочно ему нужно такси. Если он может подождать/уехать другим способом/добраться пешком, он откажется от такси - за счет этого срезается шапка ненужного спроса. А те, кто действительно нуждается сейчас в такси - закажет машину за более высокую стоимость и уедет - его заказ будет приоритезирован в системе.*

*Если вопрос касается стоимости поездок, да, некоторые поездки в таком случае могут быть дороже, но рекомендуем смотреть не на стоимость отдельной поездки, а на средний чек по итогам месяца. Вы увидите, что влияние коэффициента минимально.*

### **Хотим скидки:**

*У нас многократно выверенные тарифы, которые позволяют получать стоимость поездки по выгодной цене. Вы же понимаете, что скидки просто так никто дать не сможет. Если же ситуация иная, значит, в изначально озвученном коммерческом предложении дали цену, в которой возможность торга уже заложена. Важно же получить финальную сумму, а как показывает практика, наши цены одни из самых выгодных на рынке. При этом важно учесть, что значительная часть наших клиентов ценит в нас не только цену, а также удобство и комфорт, связанные с нашими контролями качества и функционалом личного кабинета.*

### **Можно ли работать с вами без НДС?**

*Мы находимся на Общей Системе Налогообложения. Отказаться от НДС мы не можем, так как являемся крупнейшим налогоплательщиком. Но важно знать, что НДС можно предоставить к вычету и по факту услуга не будет стоить дороже. При этом, корпоративный клиент получает дополнительные преимущества в виде персонального менеджера, выделенной линии поддержки, личного кабинета и т.д.*

*ЕСЛИ КЛИЕНТ РАБОТАЕТ БЕЗ НДС (НА УПРОЩЕННОЙ СИСТЕМЕ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ) и категорически отказывается заключать с нами полноценный договор – предлагаем ему Бизнес Аккаунт. Рассказываем, в чем разница со стандартным ЛК.*

### **Вы сможете сделать так чтобы за нами приезжали только русские водители?**

*Нам важно, чтобы водитель был профессионалом, компетентным в своей работе, а также говорил и понимал русскую речь. Мы стремимся к единым стандартам качества и для корпоративных клиентов, и для физических лиц, поэтому все наши водители проходят ряд контролей качества, что позволяет держать качество на должном уровне.*

### **Ко мне приезжали плохие водители/машины:**

*А как часто вам встречались плохие водители/машины?*

*У нас есть шесть контролей качества:(перечисляем). Благодаря им мы и поддерживаем качество нашего сервиса на должном уровне. Важно понимать, что в любой компании водитель может пройти все контроли, при этом, из-за человеческого фактора повести себя не должным образом. От этого никто не застрахован. Если вам попадет такой водитель, вы всегда сможете поставить ему единицу, после чего он на ваши поездки больше назначаться не будет. Если плохих оценок у водителя много - мы принимаем меры, вплоть до отключения его от сервиса.*

*ЕСЛИ КЛИЕНТУ ЧАСТО ВСТРЕЧАЛИСЬ ПЛОХИЕ ВОДИТЕЛИ - предлагаем ему воспользоваться тарифами выше - там больше обязательных критериев качества.*

### **Гарантируете ли вы подачу автомобиля?**

*В сервисе сейчас, огромное количество автомобилей и вероятность, что на заказ не определится ни один автомобиль, крайне мала. По статистике только 3 из 1000 заказов "сгорают" (не назначается исполнитель). Почему так? Потому что в какой-то момент времени в какой-то точке действительно может не оказаться автомобилей, готовых выполнить ваш заказ. В данном случае мы рекомендуем подождать немного и перезаказать авто: автомобили всегда в движении и когда перезакажете, рядом с вами могут уже появиться машины, которые примут ваш заказ.*

### **Мы хотим нанять своих водителей?**

*Наша система предусматривает оплату только за фактические поездки, что очень выгодно. В том случае, если вы наймете своего водителя, вам нужно будет платить ему даже в тех случаях, когда машина не требуется. Так же следует учитывать расходы на содержание машины, бензин. Водителю нужно будет оплачивать отпуск, больничный. В случае, если машина сломается, вам придется вызывать такси.*

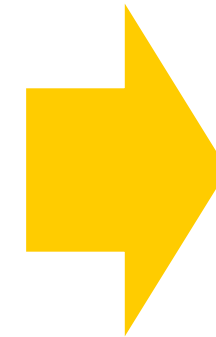
### **Фразы для завершения сделки:**

*... В любом случае лучший способ узнать, как работает сервис - это попробовать! Согласны?*

*...Поэтому если вопросов у вас больше нет, предлагаю перейти к следующему этапу, а именно подписанию договора. Когда сможете отправить реквизиты?*



**ЛПР\***



**1.**

Иван, Вы в компании принимаете решение о выборе поставщика по такси/доставке?

**2.**

Вы единственный, кто принимает решение о выборе поставщика по такси/доставке,  
или есть еще кто-то чье мнение важно учесть?

**Если ЛВР:**

(ЛПР) наверняка захочет получить ответ на интересующие его вопросы.  
Когда по-вашему будет удобнее созвониться?

## Завершение



### **1. Предложи порядок дальнейших действий**

Подключиться к Яндекс.Такси для Бизнеса очень просто: нужно заполнить форму договора-оферты на нашем сайте, ссылку пришлю вам сразу после нашего разговора. Понадобится ваш ИНН, р/с и БИК. Займет это буквально 5 минут. После заполнения формы вам нужно будет только произвести платеж с р/с. После этого вы сможете совершить свою первую поездку уже сегодня (если не утро - уже завтра).

Договор-оферта - это полноценный юридический документ. Отличие от привычного бумажного договора в том, что его не нужно распечатывать, ставить подписи и печати, высылать сканы, а потом оригиналы. Заключив оферту, мы не сэкономим и время, и бумагу. Согласитесь, это проще?

Имя, сейчас я направляю вам КП, ссылку на договор-оферту, небольшую инструкцию, как подключиться к сервису и презентацию тарифов. В ответ жду реквизиты и контакты второго лица.

### **2. Резюмируй все договоренности**

- Михаил, давайте подрезюмируем:  
Сегодня до 18.00 жду от Вас реквизиты,  
Так же я до ... пришлю вам...

### **3. Обозначь дату/время/цель/следующего контакта**

- Предлагаю созвониться завтра, чтобы обсудить дальнейшие действия.  
Вам во сколько будет удобно в 11.00 или  
в 12.00?

# Вопросы об оферте

## **Договор-оферта имеет ту же юридическую силу, что и бумажный?**

Акцепт Заказчиком настоящей Оферты в порядке, предусмотренном выше, порождает заключение Договора в порядке, предусмотренном ст. 438 ГК РФ, на условиях настоящей Оферты.

Условием для акцепта (принятия) оферты является:

- 1) Предоставление данных о компании;
- 2) Согласие с условиями оферты;
- 3) Пополнение баланса с расчетного счета, привязанного к ИНН на сумму от 1000 рублей единым платежом;

## **Для нашей бухгалтерии обязательно нужен оригинал договора!**

Если вашей бухгалтерии в какой-то момент потребуется оригинал - вы всегда сможете распечатать текст оферты. Этого будет достаточно для любой налоговой проверки.

## **Наши юристы обязательно должны проверить договор перед подписанием!**

Хотите сначала показать оферту вашим юристам? После разговора в я вам пришлю письмо со ссылкой ([https://yandex.ru/legal/taxi\\_corporate\\_prepaid\\_offer/](https://yandex.ru/legal/taxi_corporate_prepaid_offer/)).

Когда ваш юрист может дать ответ?