

АЛЛО - ЗАМЕР

2016

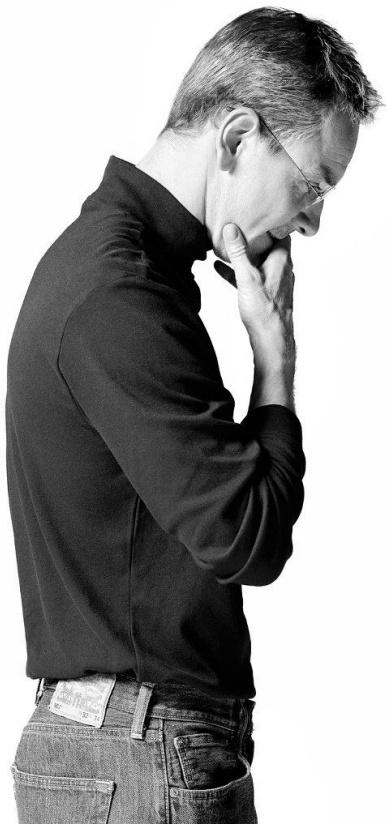
ROTACH TRAINING

Результат



1. Узнаете способы увеличения замеров без затрат
2. Как уходить от просчета цены
3. Как ответить на возражения и каверзные вопросы клиента
4. Как убедить клиента записаться на замер
5. Как «вернуть» клиента, если он отказался от заключения договора
6. Как проанализировать работу менеджера и повысить её эффективность

Типичные ошибки



1. Отсутствие прямых предложений клиенту «замера». Нет предложения – нет замера;
2. Отсутствие «дожима» клиента – «Спасибо, я подумаю» – конец разговора;
3. Отсутствие выгод от замера – менеджер не озвучивает, какие акции/бонусы/скидки есть. Не зацепил клиента – замера не жди;
4. Менеджер не влияет на клиента – режим консультации. Закрыть вопрос о цене.
5. Не анализировать результат продаж – менеджер не ведет воронку по продажам

Технология продажи замера



Факторы успеха

УСТАНОВИТЬ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ

Начинайте обращение к клиенту по **ИМЕНИ**

Называйте не «Замерщик», а **МАСТЕР, ЭКСПЕРТ – ТЕХНОЛОГ ПЕРВОГО КЛАСС**

ПОДТОЛКНИ НА ДЕЙСТВИЕ

Всегда предлагайте 2 варианта
Клиенту легче определиться из **нескольких вариантов**

Последний вариант – **ЗАМЕР** # Человек помнит **первое и последнее**

“Я готова записать ваш № телефона, **продиктуйте**”

ВЫЯСНИ КАК КЛИЕНТ ПРИНИМАЕТ РЕШЕНИЕ

ПОКУПАТЕЛЬСКИЕ МОТИВЫ

“Выбирая себе потолок, что для Вас **важно?**”

“По каким **критериям** будете оценивать качество?”

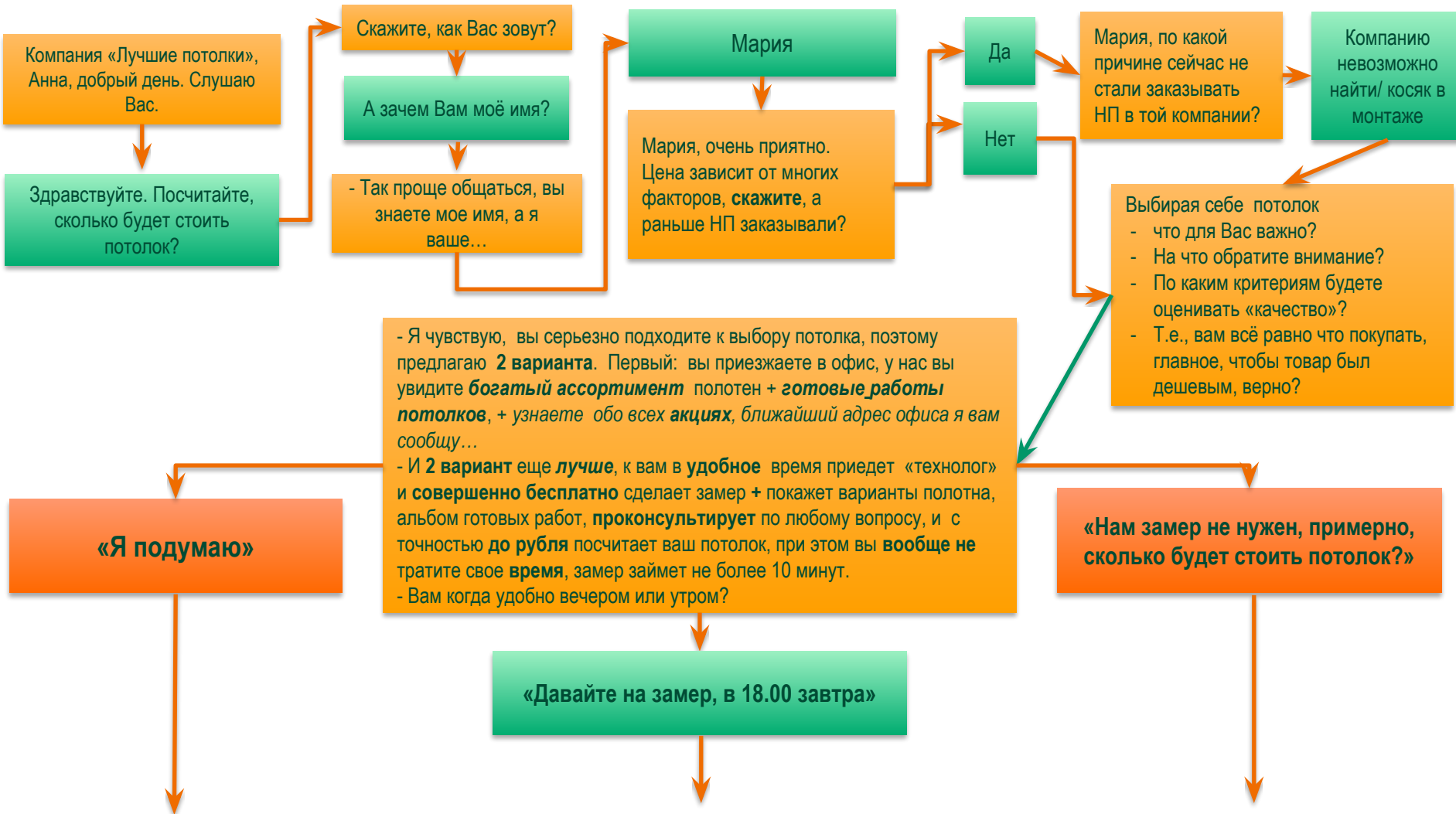
ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА

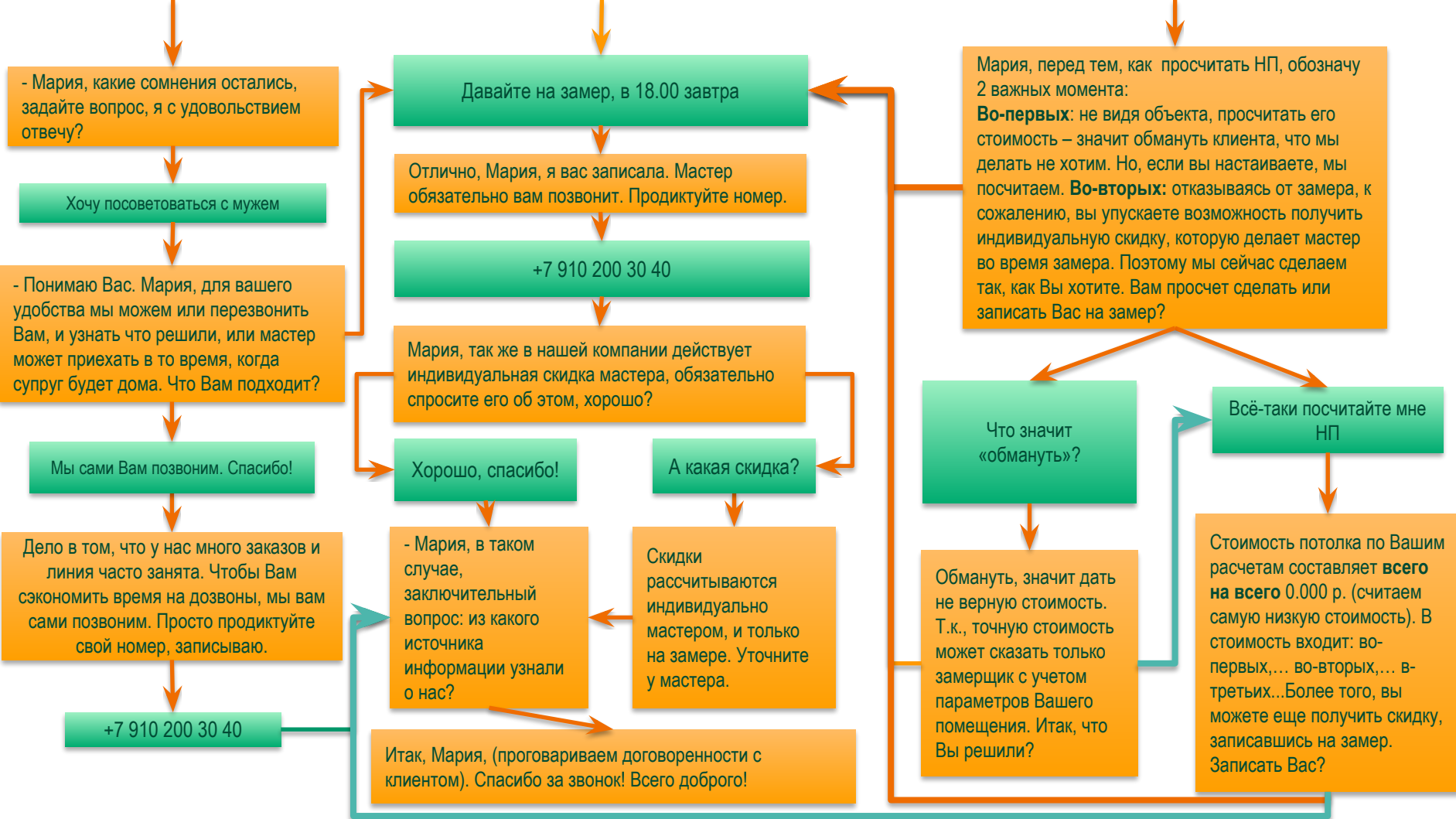
“Т.е., **вам всё равно что покупать**, главное, чтобы товар был дешевым, **верно?**”

“Мария, **скажите**, а раньше НП заказывали?”

Блок-схема*

- * ОТВЕТЫ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА
- * РАБОТАЙ СО СКРИПТОМ





Результат разговора

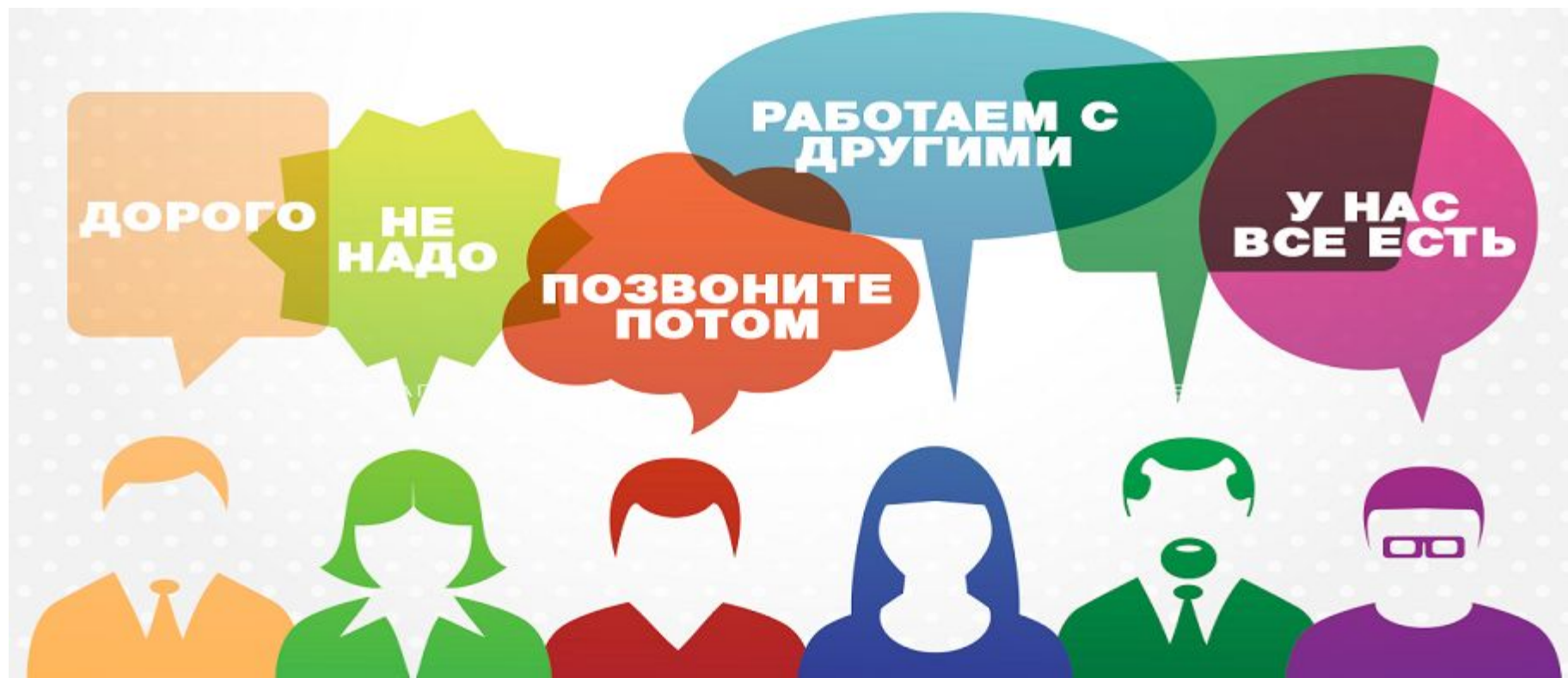
Идеальный

1. Вы записали клиента на ЗАМЕР
2. Есть ФИО, контакты, клиента
3. Вы знаете потребности и покупательский мотив клиента

Хороший

1. Вы знаете контакты клиента, чтобы перезвонить и «дожать» клиента
2. Вы знаете, что потребности и покупательский мотив клиента

Возражения клиента



- Девушка, зачем вам все эти вопросы?

- Андрей, я хочу понять, что вам нужно, и не хочу предлагать ничего лишнего, поэтому и задаю все эти вопросы, хочу вам помочь...

- Да все так говорят, что лучшее качество

- Согласна с вами, все так говорят... а мы так делаем, у нас все условия прописаны в договоре, плюс вам обеспечена 100% гарантия, как на полотно, так и на монтаж, а этим не каждая компания может похвастать... вам привести примеры?

- Девушка, почему вы так настойчиво предлагаете замер?

- В нашей компании самое главное - это высокое качество материалов, надежность наших работ и качество обслуживания. И мы стараемся ухаживать за клиентом, чтобы вы не тратили свое время на разъезды, а получили профессиональную консультацию, не выходя из дома, причем совершенно бесплатно, поэтому и предлагаем вам замер, как вам удобнее - решите сами, выбор всегда за вами...

- В других компаниях цену сразу называют, а вы вопросы мне какие-то задаете...

- Сергей, полностью с вами согласна, также в других компаниях намеренно говорят низкую цену, а по факту, когда клиент приезжает, цена совсем другая, мы же не обманываем наших клиентов, и говорим честно, что точная стоимость может быть после замера, поэтому и задаем вопросы...

- Вы мне просто скажите стоимость 1м²?

- С удовольствием скажу, при этом вы наверно знаете, что стоимость потолка считается не только от стоимости 1м², если хотите я вам расскажу подробно из чего состоит цена натяжных потолков!?

- Не нужно нам перезванивать...

- Сергей, стоимость какого конкретно материала Вы хотели бы знать? У нас их более 100 видов, стоимость варьируется от 250 и выше.

- Ольга, хорошо вас понимаю, дело в том, что мой звонок не займет много времени, я всего лишь хочу узнать получилось ли Вам подобрать себе оптимальный вариант потолка, если нет, то предложу Вам еще несколько вариантов. Как вам мое предложение?

- Не нужно нам перезванивать...

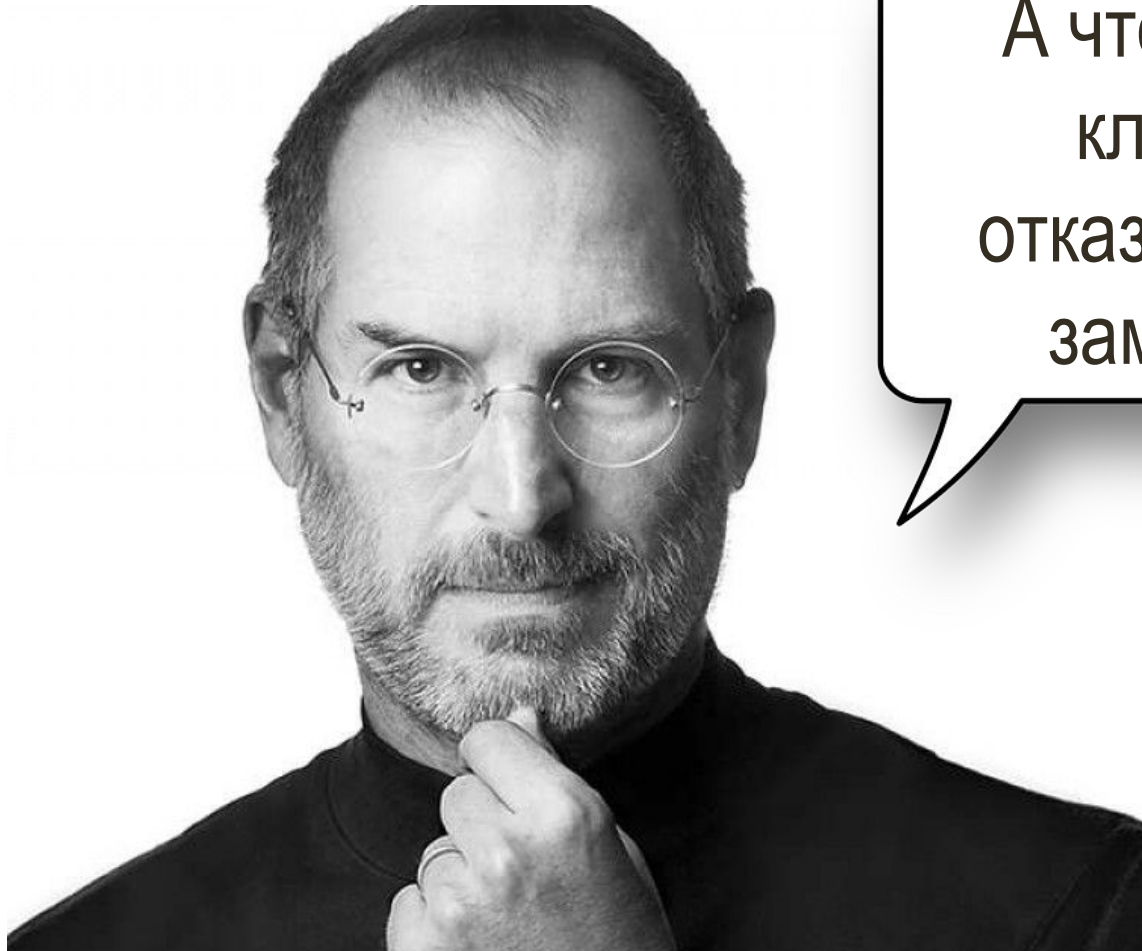
- Это решать только вам, моя же задача рассказать из чего состоит ваш заказ, плюс какие выгоды вы получите при покупке в этом месяце, т.е. возможность получить скидку или принять участие в акции, а покупать сейчас или потом решайте сами... Вам рассказать про акции?

- Хорошо мы еще в несколько компаний позвоним и если что перезвоним вам...

- Я вас понимаю, нужно выбрать лучшее... Людмила, у меня к вам предложение: я могу вам позвонить в удобное время и узнать, что вам предложили другие компании и возможно сделать вам предложение, которое может оказаться для вас более выгодным... В какое время вам позвонить?

- У нас стены еще не готовы...

- Это еще лучше. В этой ситуации установка потолка происходит в два этапа: первый – делаем всю грязную работу, так стены останутся чистыми. Второй – этап. Установка натяжного потолка. Елена, нам осталось решить маленький вопрос – в какое время будет замер: утром или вечером?



А что, если
клиент
отказался от
замера?

5 «АЛЛО» = 2 ЗАМЕРА

Перезвон тем, кто
сказал : «Я подумаю»



«Приветствие»
Цель: напомнить, что
клиент выбирал НП себе



«Вопрос»
Цель: выяснить, заказал
ли клиент НП или нет



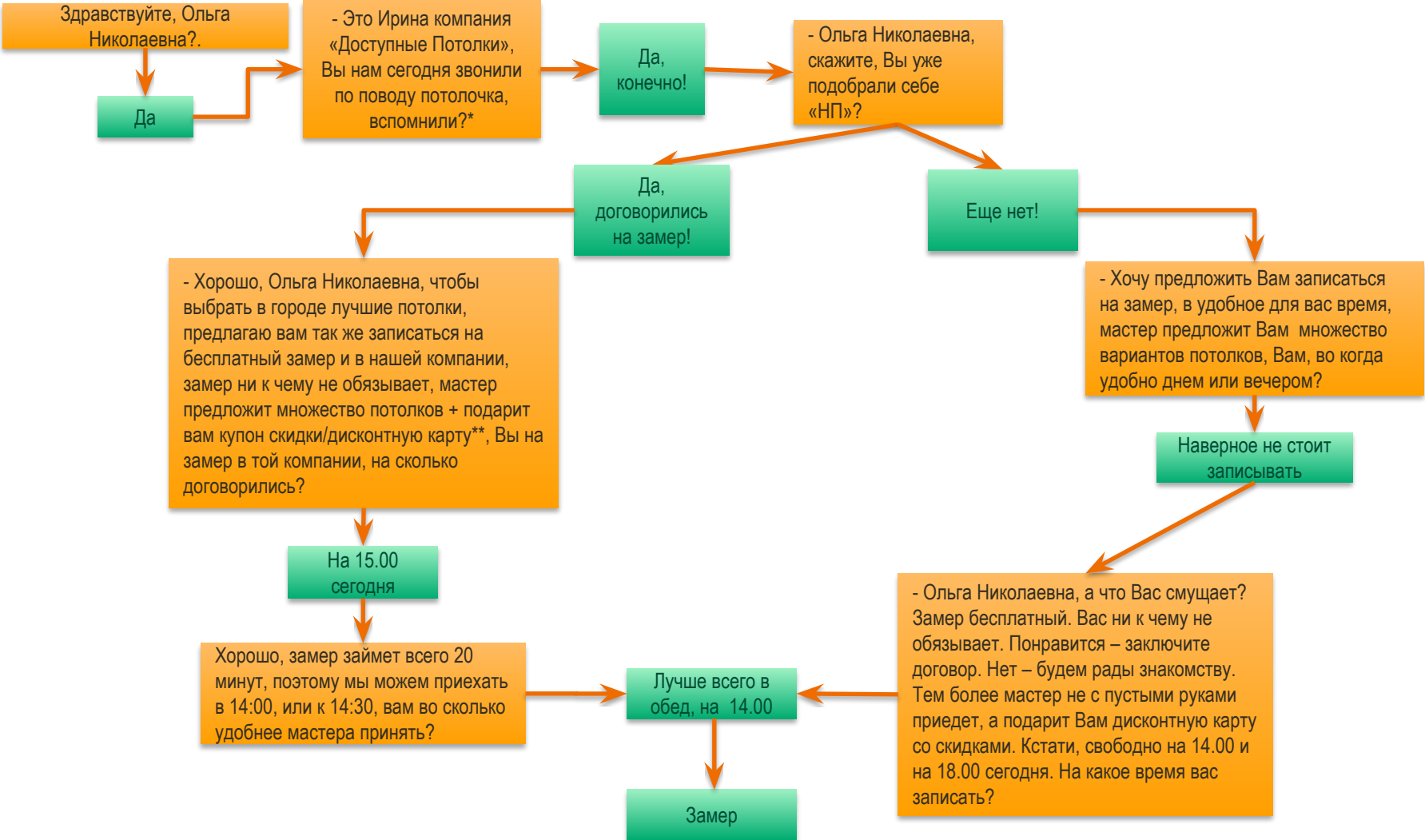
«Предложение о замере
с выгодой»
Цель: ориентация клиента
на замер



«Работа с возражениями»
Цель: у клиента нет
сомнений



«Закрепить контакт»
Цель: предоставить
дополнительную выгоду



**30 МИНУТ
= 2 ЗАМЕРА**

Работа с клиентской базой



«База клиента»
Цель: отсортировать
клиентов с частичным
монтажом



«Приветствие»
Цель: представиться,
попросить к телефону
клиента



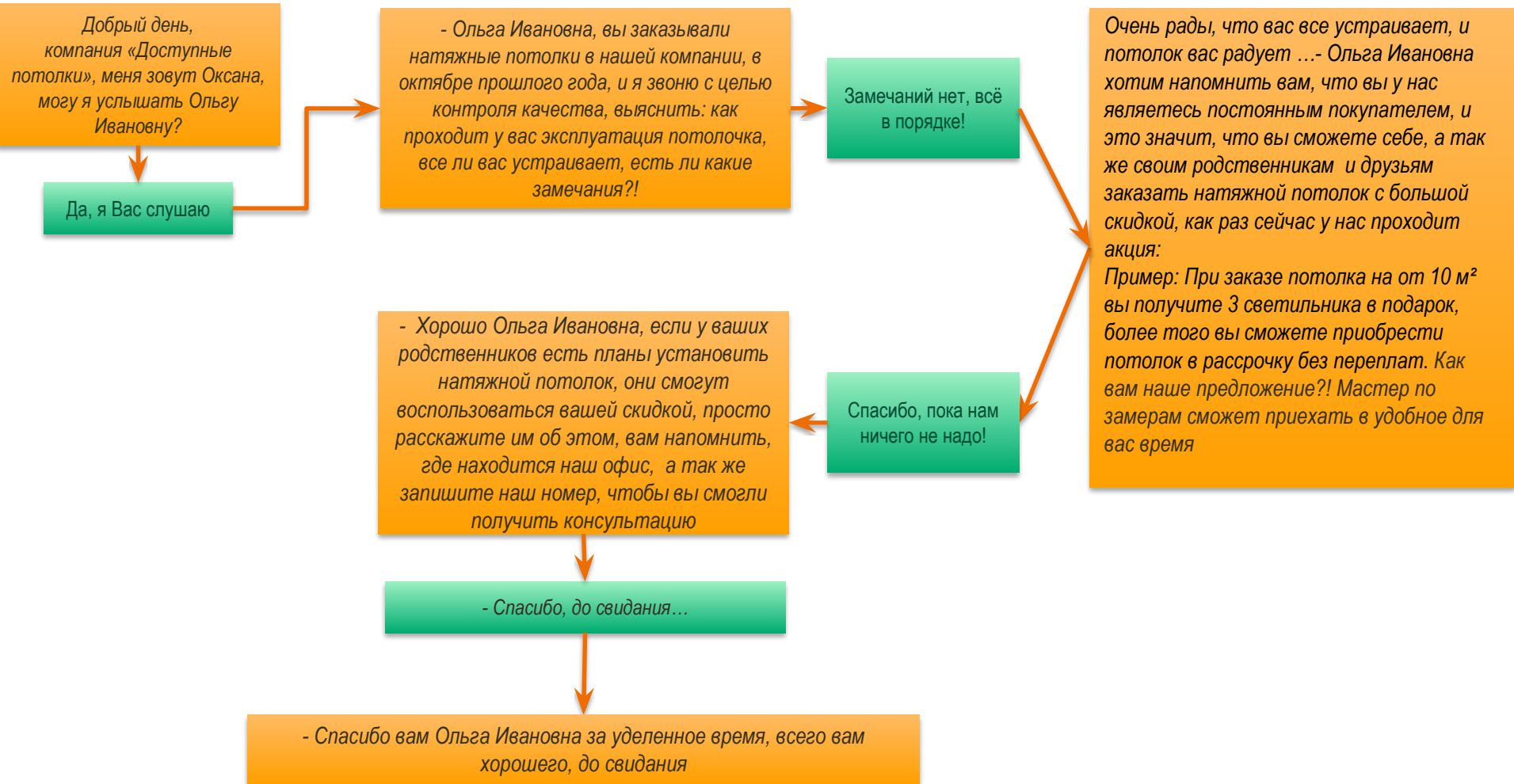
«Цель»
Цель: озвучить, зачем
звоним



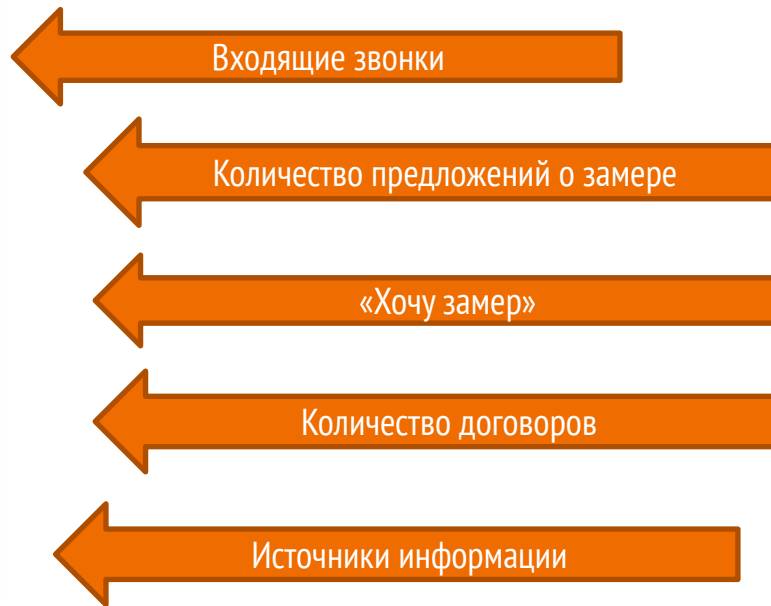
«Аргументация»
Цель: рассказать об акции
для постоянного клиента



**«Предложение о замере с
выгодой»**
Цель: ориентация клиента
на замер

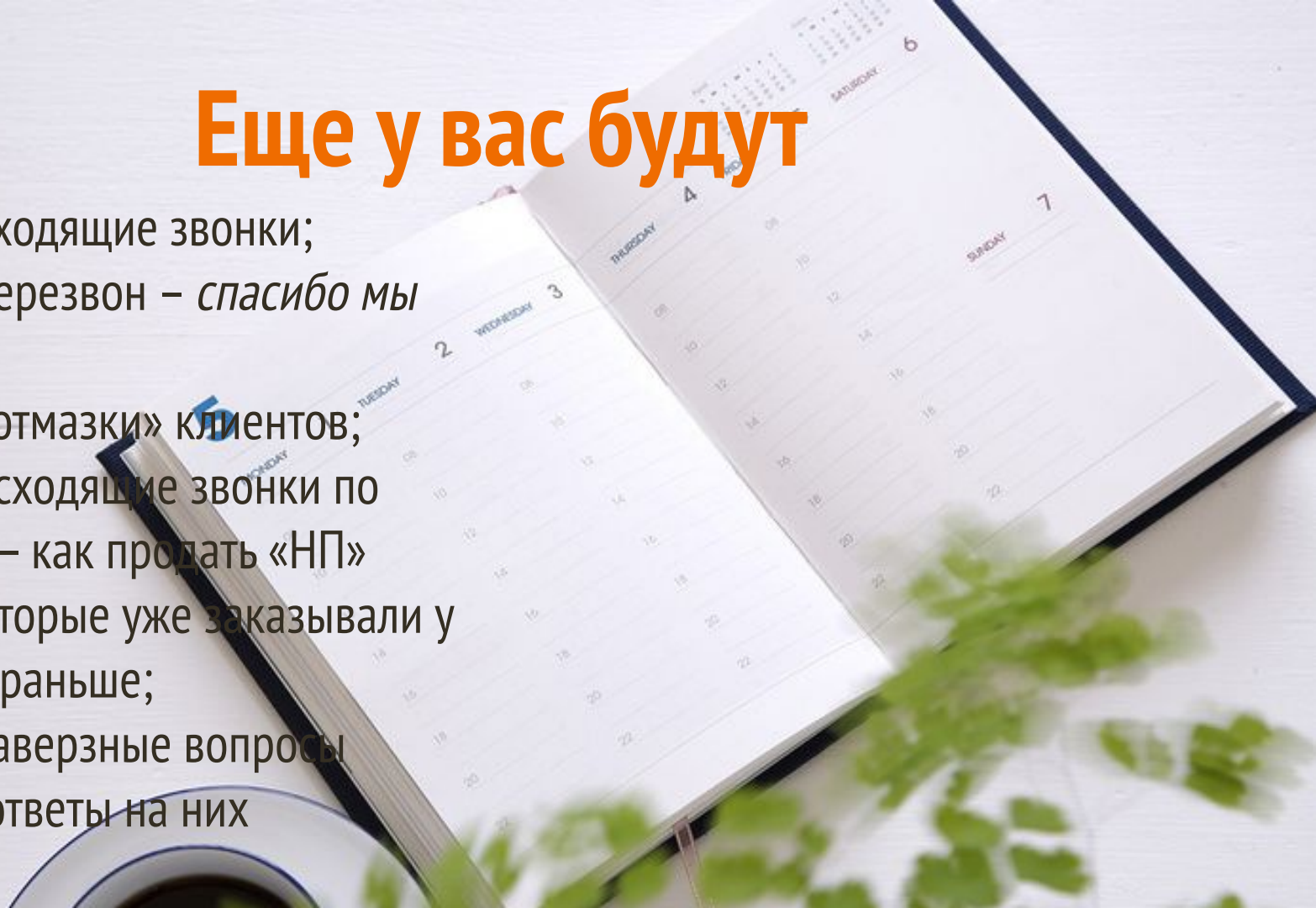


Воронка звонков – инструмент по управлению прибылью компании



Еще у вас будут

- ✓ Скрипты: входящие звонки;
- ✓ Скрипты: перезвон – *спасибо мы подумаем*;
- ✓ Скрипты: «отмазки» клиентов;
- ✓ Скрипты: исходящие звонки по «сарафану» – как продать «НП» клиентам которые уже заказывали у вас потолки раньше;
- ✓ Скрипты: каверзные вопросы клиентов и ответы на них



ROTACH TRAINING



rotach.k.@gmail.com



kosstosr



www.rotach.ru

Ротач Константин

бизнес-тренер

+ 7 920 074 39 38



Действуйте
Предпринимайте
Развивайтесь
Будьте успешными

P.S. Щедрых клиентов вам