

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 B2B и Профи.
- ✓ Номер WhatsApp и почта для отправки сообщений клиентам. Почта должна быть отдела B2B 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.mer51@leroua-merlen.ru 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

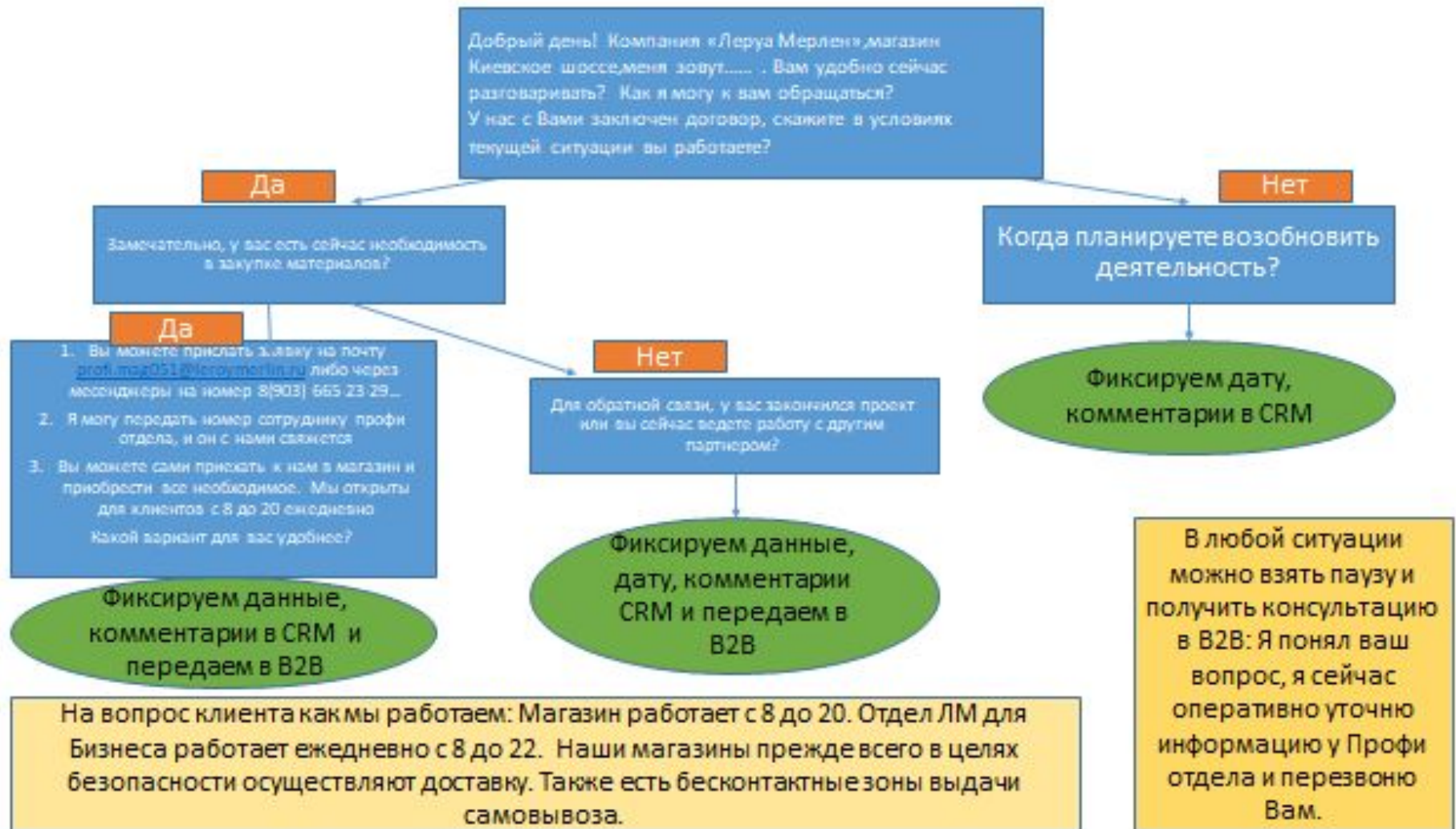
Когда планируете возобновить деятельность?

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 B2B



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 B2B 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