



СКРИПТ «ХОЛОДНЫЙ ЗВОНОК»

19.04.14

СОДЕРЖАНИЕ

- 01. Задача менеджера при звонке**
- 02. Подготовительный этап**
- 03. Этапы телефонного звонка LG**
- 04. Скрипт телефонного звонка**
- 05. Работа с возражениями секретаря**
- 06. Работа с возражениями ЛПР**
- 07. Анкета клиента**

01

Задача менеджера при звонке



Задача менеджера при первом звонке:

1. Пройти секретаря
2. Выйти на ЛПР
3. Выявить принципиальный интерес
4. Заполнить Анкету клиента LG
5. Договориться о следующем этапе

Цель прохода секретаря – чтобы секретарь соединил с Лицом Принимающим Решение (ЛПР).

ЛПР:

75% - Отдел Снабжения, Менеджер МТС, Директор по МТС.

25% - Технический Специалист, Главный Механик, Главный инженер.

02

Подготовительный этап



Перед звонком клиенту сделайте два простых шага:

ШАГ 1:

Найдите УТП (Уникальное Торговое Предложение)

Это то, что отличает вашу компанию от конкурентов.

Наше УТП:

Мы являемся единственным конкурентом западных производителей фильтров для спецтехники и промышленного оборудования.

ШАГ 2:

Определите цель звонка (принцип SMART).

Понимая своё УТП, определите, с какой целью Вы звоните.

2 варианта целей вашего звонка:

1. Выяснить наименование и количество техники, фильтры, какого производителя используют, какая система закупа используется и взять контакты ЛПР (Анкета клиента LG);
2. Если ЛПР нет на месте, выяснить имя, должность, телефон ЛПР и когда ему перезвонить.



Этапы телефонного звонка:

Проход секретаря. Выход на ЛПР:

1. Приветствие
2. Ответы на вопросы, работа с возражениями

Разговор с ЛПР:

3. Вход в контакт. Приветствие
4. Самопрезентация, суть звонка
4. Опрос, работа с возражениями
5. Перевод на следующий этап
6. Закрепление обязательств
7. Закрытие

04

Скрипт телефонного звонка

Проход секретаря

Приветствие

— Алло, добрый день, меня зовут «ИМЯ», компания «Евроэлемент»...

— ... Будьте добры, соедините меня, пожалуйста, с сотрудником, который занимается закупом запчастей, как к нему обращаться?

— ... Будьте добры, подскажите пожалуйста, с кем можно пообщаться по поводу закупа запчастей, и подскажите его имя.

— ... Хотел бы дать полезную информацию сотруднику, который занимается закупом запчастей, подскажите его телефон... И будьте любезны, скажите, как его зовут?

— ... Соедините, пожалуйста, с начальником снабжения.

— ... Мы поставляем вам фильтры, нужно согласовать отгрузку. Соедините, пожалуйста, с начальником снабжения, мне нужно согласовать несколько вопросов. **(даже если не поставляем!)**

04

Скрипт телефонного звонка

Разговор с ЛПР

Вход в контакт.

Приветствие

Разговор с ЛПР

Самопрезентация,

суть звонка

Имя клиента:

Вводная фраза:

Кто ВЫ:

Цель звонка:

**Проверочный
вопрос:**

**Если ЛПР спрашивает о
цели звонка, просит
рассказать подробнее:**

- Алло, _____, здравствуйте, это «ИМЯ», компания « _____ », удобно говорить?

- Да, слушаю...

Структура фразы:

Имя клиента /

Вводная фраза /

Кто ВЫ? /

Цель звонка /

Проверочный вопрос

Прямая продажа обстоятельного разговора:

- Иван Иванович,

- мы занимаемся

- производством фильтров для спецтехники и промышленного оборудования

... и хотел(а) бы с Вами обсудить этот вопрос и понять, как мы могли бы сотрудничать в этом направлении.

...и хотел бы задать вам несколько вопросов.

...Что скажете?

...У вас есть 5 минут?

...Можем обсудить с вами этот вопрос?

...Могу задать вам несколько вопросов?

...Скажите, как относитесь к такому предложению?

— Мы работаем с предприятиями «НАПРАВЛЕНИЕ». Сейчас мы выходим на рынок вашего региона и ищем партнёров, с которыми будем работать на спецусловиях.

04

Скрипт телефонного звонка

Разговор с ЛПР

Ответы на вопросы

Цель блока: С помощью серии вопросов получить информацию для составления Анкеты клиента LG.

- Какая техника у вас имеется?
- Сколько единиц техники у вас?
- Фильтры какого производителя используете?
- Какая у вас система закупа?
- Есть техника на гарантии?

Перевод на следующий этап

Цель блока: Договориться о дальнейшем звонке специалиста из отдела LC.

Спасибо за информацию Иван Иванович, давайте наш специалист позвонит вам, обсудит с вами детали и сделает индивидуально для вас коммерческое предложение.

Закрепление обязательств

Цель блока: Взять от собеседника обязательство на продолжение общения, усиливая это тем, что в будущем или через какое-то время Вы подключите к нему крупного технического специалиста

Внимание! На этом этапе рекомендуется применять Альтернативное закрытие сделки: «выбор без выбора», когда оба варианта, предлагаемые нами клиенту, нас устраивают.

- Иван Иванович, когда вам удобней, чтобы перезвонил наш специалист – **в понедельник в 16:00 или во вторник в 10:00? (Пауза)**

- Хорошо... Всё, я записываю : в понедельник в 16:00 вам звонит наш специалист...

- Можно номер вашего мобильного, на всякий случай? И можете взять мой, чтобы была возможность предупредить, если у Вас не будет получаться со встречей... Всего хорошего! Необходимо закрепить понимание собеседника в том, что Вам действительно было интересно с ним общаться, он Вам не безразличен как клиент и Вы хотите продолжать с ним работать – необходимо, чтобы потенциальный клиент не сорвался).

Закрытие

05

Работа с возражениями

«Высылайте на e-mail , с Вами свяжутся»

— Понимаете, чтобы составить предложение индивидуально для вас, мне нужно согласовать детали со снабжением.

— Хорошо, подскажите, какая техника работает на вашем предприятии, какие фильтры используются?

— Я обязательно его вышлю, как только пойму, какие у вас объёмы (потребности, необходимые поставки, запросы по характеристикам...). Соедините меня с ответственным за это направление и мы обсудим варианты работы.

— Я понимаю, что ваша задача - это фильтровать неперспективные предложения. И также понимаю, что из-за колоссального количества входящей корреспонденции подавляющее большинство без разбора попадает в корзину. Думаю, ваше руководство оценит, если благодаря вам оно сможет приобретать фильтры для спецтехники и промышленного оборудования на выгодных условиях.

Как зовут руководителя вашего?

По какому Вы вопросу?

— Передайте, что звонит «ИМЯ» из компании «Евроэлемент», по вопросу поставки запчастей.

У Вас какое-то предложение?

— Дело в том, что чтобы сделать предложение, мне нужно согласовать вопросы с вашим снабжением.

— Дело в том, что будет предложение или не будет, станет известно после нашего разговора. Я думаю, что если Вы ему озвучите цель моего звонка, то ему будет интересно поговорить со мной. Кстати, он на месте?

«Нам это не интересно» или «У нас уже есть поставщики»

— Подскажите, я правильно понимаю, что именно в вашей компетенции находится принятие решения по выбору партнеров? Или за это кто-то другой отвечает?... Соедините меня с человеком, который решает данные вопросы. Как

Если вас посылают жёстко, идём на сайт, находим другой телефон и снова пробуем дозвониться!

«Нам это не интересно»

Ответ с иронией :

— Знаете, я бы удивился, если бы Вы сказали сразу, чтоб я выставлял счёт, даже не зная о чём идёт речь. Именно поэтому хотел бы организовать разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней завтра после 2-х или послезавтра, с утра...

«Мы уже работаем с конкурентами»

Ответ с пониманием потребностей:

— Иван Иванович, тому, что вы с кем то работаете, я не удивлён. Ну раз уж работаете, значит есть потребность, а у нас есть отличные варианты её реализации. К тому же, мы не настаиваем на смене поставщика . Мы хотим предложить вам свои условия, возможно, они окажутся более выгодными. Поэтому я хотел(а) бы организовать разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

«Мы уже работаем с конкурентами»

Ответ с пониманием важности:

— Здорово, партнерство – это действительно важно. Я правильно понимаю, что если мы сделаем для вас более выгодное (хорошее, интересное) предложение, вы будете готовы его рассмотреть?

«Мы вас не знаем»

— Иван Иванович, согласен, действительно важно работать с партнёрами, которых знаешь и в которых уверен. Именно поэтому хотел бы организовать разговор с нашим специалистом, который работает со многими известными компаниями, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

— Мы уже давно работаем с такими компаниями, как (взять список у руководителя) и сейчас я хотел(а) бы организовать обсуждение этого вопроса с вами. Когда удобней чтобы наш специалист вам перезвонил – завтра с утра или после обеда?

«Пришлите инфо на мэйл»

Ответ с обязательствами:

— Иван Иванович, я Вам обязательно всё пришлю, только вот пакет наших предложений зависит от специфики Вашего бизнеса, поэтому хотел бы организовать разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Что скажете, когда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

06

Работа с возражениями ЛПР

«Закупаем сами рядом» (мало техники)

— Знаете, ваши поставщики, возможно, закупают фильтры у нас . Имеет ли смысл работать с перекупщиками, когда можно работать напрямую по закупочным ценам? Поэтому давайте я устрою разговор с нашим специалистом, чтобы он минут 10 пообщался с вами. Когда вам удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

«Техника на гарантии»

— Иван Иванович, давайте вам перезвонит специалист по гарантийной технике и пообщается с вами. На какой телефон вам удобней перезвонить?

«Мы вас знаем» (ранее не устроило качество)

— Иван Иванович, мы ведём учёт таких случаев и проводим работу по исправлению недостатков. Разрешите вам перезвонит наш специалист по претензиям и пообщается с вами. Кгда удобней чтобы он позвонил – завтра с утра или после обеда?

«Сейчас не надо» (не сезон)

- Скажите, когда перезвонить?

« _____ »

- _____

« _____ »

- _____

07

Анкета клиента для отдела

Контакты ЛПР

Лица,
принимающего
решение

Ф. И. О.: _____
Телефон: _____
E-mail: _____
Должность: _____

Техника

Наименование и
количество

Цель блока:

Записать количество и наименование техники:

Фильтра

Какого
производителя
используют

Цель блока:

Сделать отметку напротив бренда фильтра(ов),
либо дописать ниже:

- Fleetguard
- Donaldson

Закуп

Какая система
закупа
используется

Цель блока:

Сделать отметку, либо дописать ниже:

Тендер ___ Прямой закуп ___ Конкурентник ___

Техника на гарантии

Есть ли техника на
гарантии

Цель блока:

Сделать отметку:

- Да _____
- Нет _____

Фиксация результата

Дата и время след.
звонка

Дата след. звонка: _____

Время след. _____
звонка: