



СКРИПТ

**«ИСХОДЯЩИЙ.
ХОЛОДНЫЙ ЗВОНОК.
АКТИВНЫЙ ПОИСК
КЛИЕНТОВ»**

СОДЕРЖАНИЕ

01. Задача менеджера при звонке
02. Подготовительный этап
03. Этапы звонка
04. Примеры

01

Задача менеджера



Задача менеджера при звонке:

- Пройти секретаря
- Выйти на ЛПР
- Выявить принципиальный интерес
- Договориться о следующем этапе.

02

Подготовительный этап



Прежде, чем составить скрипт по холодным продажам, сделайте три простых шага

ШАГ 1:

Сформулируйте своё УТП

(Уникальное Торговое Предложение)

По сути, это то, за что клиенты будут готовы платить Вам деньги, много и часто. Это основная, конечная выгода для клиента при работе с Вами.

Примеры УТП:

- «Компания Mokselle специализируется на увеличении продаж малого и среднего бизнеса»;
- «Проводим аналитику маркетинга компании, ищем проблемные места и разрабатываем инструменты для привлечения клиентов»;
- «Создаём отделы продаж под ключ, как для «стартап» проектов, так и для действующих компаний»;
- «Поставляем продукцию по прямым ценам от производителей»;
- «Осуществляем доставку еды в течении 40 минут, после заказа»;
- «Шаблоны для создания своего сайта без специальной подготовки в области программирования и дизайна»;
- «Поставки перезаправляемых картриджей для всех типов принтеров»;
- «Доставка цветов за 30 минут или бесплатно».

Ваш вариант: _____

02

Подготовительный этап



Прежде, чем составить скрипт по холодным продажам, сделайте три простых шага

ШАГ 2:

Определите цель звонка.

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

Примеры целей звонка:

- Узнать Имя ЛПР (*Лицо Принимающее Решение*) для дальнейшего разговора;
- Назначить встречу с ЛПР;
- Отправить КП (*коммерческое Предложение*) по e-mail;
- Продать пробную партию товара;
- Провести тест-драйв услуги;

Ваш вариант: _____

03

Этапы звонка

1. **Проход секретаря. Выход на ЛПР:**
 1. Приветствие;
 2. Ответы на вопросы, работа с возражениями.
2. **Разговор с ЛПР:**
 1. Приветствие;
 2. Суть звонка, повод;
 3. Уточнение роли ЛПР
(действительно ли он тот, кто Вам нужен);
 4. Выявление потребностей.
Прояснение текущей ситуации;
 5. Оффер
(презентация выгод своего предложения);
 6. Ответы на вопросы, работа с возражениями;
 7. Перевод на следующий этап;
 8. Завершение.

04

Примеры

Проход секретаря.

Приветствие.

— Алло, добрый день, «ИМЯ», «КОМПАНИЯ»...

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

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

— ... Хотел бы отправить наше предложение на имя сотрудника, который занимается снабжением, подскажите его e-mail... Да, и будьте любезны, скажите, как его зовут?

— ... Хотел бы отправить по почте наши каталоги на имя сотрудника, который занимается закупом спецодежды для вашей компании. Скажите ваш почтовый адрес, имя и, по возможности, должность сотрудника, для кого направить посылку?

04

Примеры

Проход секретаря.

Ответы на вопросы, работа с возражениями

По какому Вы вопросу?

— Передайте, что звонит «ИМЯ» из компании «СПЕЦМАРКЕТ», по вопросу закупки спецодежды.

У Вас какое-то предложение?

— 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?

— Да, мы уже заключили ряд контрактов с такими компаниями, как Газпром, Лукойл и сейчас хотел бы осудить этот вопрос с сотрудником Вашей компании, потому что это должно его заинтересовать. Он на месте?

«Нам это не интересно»

— Знаете, я бы удивился, если бы Вы сказали сразу, чтобы я выставлял счёт, даже не зная о чём идёт речь. И именно поэтому я предлагаю встретиться и обсудить Ваши выгоды от нашего предложения, скажите, Вам когда удобнее будет пообщаться: сейчас/ минут через 20 пообщаться/ в понедельник или во вторник?

«Высылайте на e-mail info@mail.ru, с Вами свяжутся»

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

Разговор с ЛПР Приветствие

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

- Да, слушаю...

04

Примеры

Разговор с ЛПР

Суть звонка,
повод

Структура фразы: Имя клиента /Вводная Фраза /Кто ВЫ?/Цель звонка/

Прямая продажа встречи:

- Иван Иванович, дело в том, что мы занимаемся производством спецодежды

Я и хотел бы с Вами встретиться, чтобы обсудить этот вопрос и понять, как мы могли бы сотрудничать в этом направлении.

Что скажите?

Налаживание партнёрских связей «ВЫ-МЫ»:

- Алла Ивановна, дело в том, что ВЫ занимаетесь строительством, а мы являемся поставщиками спецодежды;

... поэтому, звоню Вам поговорить о возможном сотрудничестве. Что скажите?

... и хотел бы с Вами встретиться, чтобы обсудить этот вопрос и понять, как мы могли бы сотрудничать в этом направлении. Что скажите?

Используем повод для звонка:

- Анастасия Михайловна, впереди праздники, звоню ВАМ, чтобы поговорить о возможном сотрудничестве по поставкам спецодежды для вашей компании...

Скажите, как относитесь к такому предложению?

04

Примеры

Разговор с ЛПР

Выявление
потребностей.

Прояснение
текущей ситуации

Цель блока:

с помощью серии вопросов (*не больше 3-5 штук*) пытаемся разговорить собеседника, чтобы вступить в диалог.

Когда человек начинает отвечать на Ваши вопросы, подсознательно он постепенно продаёт сам себе Ваш товар/услугу.

-Иван Иванович, для того, чтобы понять, как мы могли бы с Вами сотрудничать, подскажите:

- насколько актуален вопрос с оснащением ваших рабочих теплой спецодеждой?
- как часто заказываете для своих сотрудников?
- какая ситуация с поставкой спецодежды на текущий момент?
- на какие характеристики продукции Вы смотрите, выбирая поставщика?

04

Примеры

Разговор с ЛПР Возражения

«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. И именно поэтому я предлагаю встретиться и обсудить ваши выгоды от нашего “УТП”, скажите, вам когда удобнее минут 20 пообщаться, в понедельник или во вторник?

«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. Хотел бы с вами встретиться и минут 20 пообщаться о возможных вариантах, что скажите, когда удобней сегодня после 4-х или уже завтра, могу с утра...

«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 бы были 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 с вами встретиться и минут 20 пообщаться о возможных вариантах, что скажите, когда удобней сегодня после 4-х или уже завтра, могу с утра...

«Пришлите инфо на мэйл»

Ответ с обязательствами:

— Иван Иванович, я бы Вам обязательно всё пришлю, только вот пакет наших предложений зависит от специфики Вашего бизнеса, поэтому хотел бы с Вами встретиться и минут 20 пообщаться о возможных вариантах, что скажите, когда удобней сегодня после 4-х или уже завтра, могу с утра...

04

Примеры

Разговор с ЛПР

Завершение.

Фиксация

договорённостей

Цель блока:

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.

В идеальном случае от собеседника взять неявные обязательства на что-то, усиливая это тем, что в будущем или через какое-то время Вы выделите на него своё рабочее время *(необходимо, чтобы потенциальный клиент не сорвался)*.

— Иван Иванович, всё, я записываю себе в ежедневник: в Понедельник в 16:00 я у Вас... Давайте обменяемся мобильными телефонами, на всякий случай...

(ничего страшного в обмене номерами мобильных телефонов нет, действительно всякое бывает)

- Алла Ивановна, спасибо за разговор, жду Ваших реквизитов для выставления счёта на пробную партию...

- Анастасия Михайловна, спасибо за разговор. Итак, наш замерщик подъедет к вам завтра, во вторник к 16:00...