



# ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

Натяжные потолки

<http://dialog.indexmarketing.ru/>

# Содержани

- 1- Задача менеджера
- 2- Приветствие
- 3- Диалог
- 4- Обработка возражений
- 5- Завершение диалога



# 1 — Этап

Основная задача менеджера по продажам

- Основная задача менеджера: Закрытие клиента на Бесплатный замер.
- Что в дальнейшем значительно повышает Ваши шансы на заключение договора.



# 2 - Приветствие

1. Представление
2. Установление контакта с клиентом

-Добрый день! Меня зовут [свое имя],  
Компания «.....». Чем я могу Вам помочь?  
(внимательно слушаем вопрос/проблему  
клиента)

-КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....ЗАДАЕТ ВОПРОС

- Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам  
обращаться?

-КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....ГОВОРИТ ИМЯ

Далее, следует продолжить диалог с вопроса... (см.  
ниже)



# 3 - диалог

1. Уточнить вопрос клиента
2. Попытаться сразу перевести клиента на след. этап

- [имя собеседника], очень приятно! Да, [мини-ответ из вопроса клиента]. Скажите, пожалуйста, что Вас конкретно интересует? (если нужно уточнить конкретную информацию)

-КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....УТОЧНЯЕТ СВОЙ ВОПРОС  
ДЕТАЛЬНЕЕ

- Давайте я рассчитаю Вам примерную стоимость потолка. Подскажите, пожалуйста, точную длину, ширину и длину диагоналей Вашей комнаты?

-КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....НАЗЫВАЕТ РАЗМЕРЫ

- Хорошо. Давайте поступим так. Чтобы не обманывать Вас по стоимости, сейчас оставим заявочку на бесплатный замер, замерших подъедет к Вам в любое удобное для Вас время. Займет это все 10-20 мин. Замер для Вас будет абсолютно БЕСПЛАТНЫЙ, и не обязывает Вас совершать покупку.

Вам удобно будет если Замерщик подъедет к –(указать время)?

# 3 - диалог

Дожать клиента

## ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ДОЖИМА:

Кстати, сегодня в нашей компании ПРАЗДНИК и если Вы запишетесь на замер сегодня, то получите в подарок ПРАЗДНИЧНУЮ скидку {...}% на полную стоимость натяжных потолков.

# 4 - Обработка возражений

## Возражения

Пример возражения : Ну примерно сколько будет стоить?

Что отвечаем на это : - А как вы мерили?

- Понятно. Дело в том, что как показывает практика, размеры, сделанный самостоятельно значительно отличаются от тех, которые производит замерщик. Данные получаются более точными из-за использования специального оборудования – лазерной рулетки, которым пользуются наши замерщики. Также лазерный уровень позволяет минимизировать погрешности из-за неровных стен. Поэтому, чтобы сделать правильный расчет, давайте поступим так. сейчас оставим заявочку на бесплатный замер, замерщик подъедет к Вам в любое удобное для Вас время. Займет это все 30 минут. Замер для Вас будет абсолютно БЕСПЛАТНЫЙ. В какое время Вам будет удобно, чтобы подъехал замерщик?

# 4 - Обработка возражений

## Возражения

Пример возражения : Все равно рассчитайте стоимость...

Что отвечаем на это :- [имя собеседника], я понимаю, что Вам важно знать конечную стоимость. И я с радостью помогла бы Вам, но я просто не хочу Вас обманывать и вводить в заблуждения в расчете стоимости. Потому как, чтобы сделать грамотный расчет нужно знать еще массу технических тонкостей, таких как, например, длину диагоналей, форму и конфигурацию вашего помещения, решить вопрос с карнизом и подобрать освещение. Также очень важно знать схему электропроводки, чтобы при монтаже потолка не повредить провода и Вы не остались без электричества. У наших замерщиков есть все необходимое оборудование, чтобы решить все эти вопросы и подобрать оптимальный вариант для Вас. Поэтому, чтобы добиться лучшего решения для Вас, давайте, поступим так...

# 4 - Обработка возражений

## Возражения

Пример возражения : Почему так дорого...

Что отвечаем на это : - [имя собеседника], я Вас понимаю. Возможно, Вам предлагали более дешевые варианты в других компаниях. И это действительно так, но наши цены являются среднерыночной ценой, которую предлагают все ведущие компании [Ваш город], занимающихся натяжными потолками.

# 5 - Завершение диалога

Перевести клиента  
на следующий этап

Итак. (ИМЯ КЛИЕНТА), тогда сегодня вечером в 18:00 к Вам подъедет замерщик по адресу ул. Восточная дом 40. Верно ?

- Да, верно
- Отлично, тогда ожидайте. Спасибо что обратились в нашу компанию, всегда рады помочь, до свидания!

