



ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК

Натяжные потолки

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

Содержани

- 1- Задача менеджера
- 2- Знакомство/Выявление потребностей
- 3- Диалог/Консультация
- 4- Закрытие на замер



1 – Задача менеджера

Основная задача менеджера по продажам

- Основная задача менеджера: Закрытие клиента на Бесплатный замер.
- Идем поэтапно. Цель – задача. Мы не стремимся продать потолок при звонке, мы должны лишь убедить клиента в приглашении нашего специалиста – замерщика. А уже цель замера – продажа!



2 – Знакомство/Выявление потребностей

1. Знакомство
2. Установление
контакта с клиентом

- **Вы.....** Добрый день! Студия натяжных потолков «.....». Меня зовут [свое имя].

Вы оставляли заявку на обратный звонок, все верно?

- **КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....** Да, увидел Ваш сайт/рекламу. Можете мне сделать примерный расчет?

- **Вы.....** Да, конечно, скажите пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?

- **КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....** Говорит имя

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

3 – Диалог/Консультация

1. Уточнить детали
2. Перевести на след. этап

- **ВЫ.....** <ИМЯ КЛИЕНТА>, очень приятно! Скажите, пожалуйста, какие потолки Вас конкретно интересуют? (и задать необходимые вопросы: длина, ширина и длина диагоналей комнаты и в каком районе находится объект/помещение/квартира?)

- **КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....** Называет размеры, адрес/район
- **ВЫ.....** Хорошо <ИМЯ КЛИЕНТА>, смотрите...Мы сейчас первая компания в Ставрополе (называете свой город), которая внедрила новую модель расчета потолков по методу 3-х тарифов. То есть на параметры потолка (ов) в Ваше помещение, мы даем 3 цены и объясняем из чего они складываются и что в них входит. Сам расчет выполняет наш специалист при выезде к Вам на объект...

- **КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....** Я просто пока хочу узнать примерную стоимость?

- **ВЫ.....** Хорошо. Примерная стоимость на Вашу квартиру составитрублей! Но на практике цена после замера меняется на 30-100% как в большую, так и в меньшую сторону. Давайте поступим так. Если я не ошибся <ИМЯ КЛИЕНТА> Вы находитесь по адресу?

3 – Диалог/Консультация

1. Продолжение диалога
2. Объяснение причины спец. предложения

- **ВЫ.....** И Помещение/Квартира для установки потолков там же будет?(обязательно задаем этот вопрос)

- **КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....** Да да, все верно конечно!

- **ВЫ.....** Отлично <ИМЯ КЛИЕНТА>, смотрите как удачно получилось, у нас как раз сейчас наш специалист-дизайнер находится рядом с Вами и может подойти в ближайшее время! И уже на месте, сделает расчет по нашей модели, назовет 3 цены на выбор (низкая-средняя-дорогая) и расскажет что и от чего зависит. А Вы в свою очередь зададите интересующие вопросы!

- **P.S.** Если клиент говорит, что он в данный момент находится в другом месте, то используете следующий скрипт: Так так, [имя собеседника] а можете сказать, во сколько сегодня Вы будете там, дело в том что у нас несколько клиентов в Вашем районе и я посмотрю будет ли наш человек в это время поблизости от Вас.

- **КЛИЕНТ ОТВЕЧАЕТ.....** (говорит точное или приблизительное время)

3 – Диалог/Консультация

1. Продолжение диалога
2. Объяснение причины спец. предложения

- **Вы.....** Отлично, да. Как раз он будет рядом на других объектах и сможет подойти к Вам. Давайте тогда <ИМЯ КЛИЕНТА> договоримся, что с 17:00 до 17:30 наш специалист будет у Вас. Расчет займет всего 10-20 минут. И на месте уже Вы узнаете окончательную стоимость и детально уточните все моменты.

Примечание: Когда мы говорим про 3 тарифа и делаем расчет, то поясняем цены (низкая-средняя-дорогая) таким образом, что

При низкой цене – используется полотно китайского произ-ва, оно по характеристикам значительно уступает европейским полотнам. Используется багет пластиковые, а не алюминиевый...и тд

При средней цене – используются полотна европейского произ-ва, металлический крепежный багет, более простые и дешевые светильники и тд.

При дорогой цене – используется полотна европейского произ-ва и самого лучшего качества, металлический багет, самые качественные светильники с энергосберегающими лампами и тд.

3 – Диалог/Консультация

1. Продолжение диалога
2. Объяснение причины спец. предложения

Или, после предварительного расчета и уточнения адреса (см страницу 5), говорите немного по другому:

Смотрите, на этой недели, НАША компания делает специальное предложение для тех клиентов, кто находится в этом районе города/на этой улице. Дополнительная скидка в (3,5,7,10)%.

- **Причина:** у нас много заказов в этом районе вплоть до 30 мая, и что Замерщики, что Монтажники сэкономят и время и деньги чтобы доехать до Вас. Поэтому можно сказать – Вы счастливый человек))))(улыбаться при таком диалоге)

Давайте сделаем так: Наш замерщик подъедет к Вам сегодня. Займет это все 10-20 мин. Замер для Вас будет абсолютно БЕСПЛАТНЫЙ, и не обязывает Вас совершать покупку, НО Вы уже будете знать точную стоимость и будет с чем сравнивать.

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

4 – Заккрытие на замер

Перевести клиента
на следующий этап -
Замер

После того, как ответили на все вопросы клиента, договорились о времени проведения замера.

Проговариваете:

- (ИМЯ КЛИЕНТА), всегда рады помочь, всего Вам доброго!

