

Структура

1. Приветствие.
2. Поиск ответственного за продажи или директора. Выход на ЛПР.
3. Диалог с ЛПР. Изучение интереса. Выявление потребностей.
4. Оффер на письмо или встречу.
5. Фиксация ФИО, контактов и должности.
6. Закрытие на повторный звонок через 3 дня.
7. Прощание.

Детализация речевого модуля*1. Приветствие*

- Добрый день! Меня зовут Екатерина Голубева, компания Целевой результат. Могу я поговорить с руководителем техцентра?

(если сразу соединяют – отлично, идем на п.3; если нет – уточняем с кем можно обсудить п.2)

2. Поиск ответственного за продажи и развитие бизнеса. Выход на ЛПР.

- Наш профиль – создание потока новых клиентов и увеличение продаж для автотехцентров. Могу я поговорить с руководителем, который отвечает за эти направления? Уточните, пожалуйста, как его зовут и должность. Спасибо.

Если напрямую не получается выйти:

- Мы можем направить информационное письмо на его почту? Скажите пожалуйста его адрес, я запишу. Спасибо.

3. Диалог с ЛПР. Изучение интереса. Выявление потребностей.

- Добрый день. Вы руководитель автотехцентра?

- Да. Директор.

- Отлично. Екатерина Голубева, компания Целевой Результат. Как Вас зовут?

- Сергей.

- Очень приятно, Сергей. Наш профиль – создание потока новых клиентов и увеличение продаж в автотехцентрах. Пауза.

Правильно понимаю, что вопросы повышения прибыли и объемов продаж находятся в Вашей компетенции?

- Да. Все верно.

- Тогда Вас должны заинтересовать те инструменты, который мы применяем. Скажите у Вашей компании есть сайт в сети Интернет?

- Есть.

- Хорошо. Обычно мы на первом этапе общения проводим бесплатный аудит сайта Заказчика, а также предоставляем успешные примеры наших работ для существующих клиентов. Бесплатный аудит позволяет получить независимую информацию о продуктивности Вашего сайта. Вам может быть это интересно?

- В принципе да, интересно. Расскажите подробнее.
- Вы получите от наших специалистов подробную информацию о Вашем сайте и рекомендации как сделать так, чтобы он лучше выполнял свои продающие функции. Подобные рекомендации помогут Вам увеличить продажи и число новых клиентов.
- Да, это интересно.

4. Оффер на письмо и встречу.

- Тогда имеет смысл назначить встречу с нашими сотрудниками для проведения бесплатного аудита. Могу я записать Вашу электронную почту и направить Вам письмо с информацией об одном из наших последних клиентов, продажи которого выросли в 2, 5 раза?
- Да, пожалуйста. sergey@autocenter.ru
- Давайте проверим, - sergey@autocenter.ru?
- Верно.
- Спасибо, Сергей. Когда Вам удобно организовать встречу с нашими специалистами?
- Сейчас у меня трудно со временем, возможно на следующей неделе.
- Хорошо, тогда предварительно запишу Вас на вторник. Чтобы в понедельник, например, мы Вам позвонили и уточнили окончательно время. Договорились?
- Да, договорились.

5. Фиксация контактов и должности.

- Позвольте еще раз проверить Вашу контактную информацию. Скажите пожалуйста, как Вас зовут и должность.
- Сергей Комаров, директор техцентра.

6. Закрытие на повторный звонок через 3 дня.

- Спасибо, Сергей. Тогда я отправлю Вам сейчас письмо с нашими материалами, а через 2-3 дня мы Вам перезвоним – уточним по дате и времени встречи?
- Да, хорошо.

7. Прощание

- Была рада общению с Вами, всего доброго.
- До свидания, Екатерина.

На выходе:

- контакты ЛПР (ФИО, почта, тлф);
- отправленное письмо с нашими материалами;
- договоренность о встрече с нашими сотрудниками и фиксация предварительной даты и времени встречи.