

Приложение №4 Этапы звонка чата

Этапы звонка/чата:

1 ЭТАП

Приветствие

-Знакомство-Озвучивания цели звонка-Создания благоприятных условий

Задачи этапа:

- расположить к покупке, дать понять клиенту что на том конце провода безопасность, помощь, профессионализм;
- переход к действию, понимание, что вы не очередной спамшик, доверие;
- забота о клиенте, настрой клиента на покупку, осознанность выбора, уменьшения возражений после покупки.

Пример:

- Здравствуйте, меня зовут ИМЯ, я менеджер компании GARTI разделочные доски из искусственного камня, Вы оставили заявку на приобретение «Наименования продукта», Все верно?
- Да
- Оформление заявки займет 5 минут Вашего времени, сейчас Вам удобно?

2 ЭТАП.

Выявления потребностей/ типа клиента (вопросы)

Используемые техники:

- Спин

Задачи этапа:

- утепление, забота, подстройка под клиента, работа с будущими возражениями, подготовка к презентации, увеличить ценность продукта

Примеры:

- скажите это будет ваша первая доска из искусственного камня?
- нужна ли Вам более подробная информация по особенностям данного материала?

- если вы не можете определиться какая именно линейка подходит под Вашу кухню, скажите какие цвета преобладают в интерьере Вашей кухни? (я вышлю Вам несколько фотографий наборов расположенных в максимально приближенных к вашему стилю кухонных комнат)

3 ЭТАП.

Презентация товара/выгоды

Используемые техники:

-ХПВ

Задачи этапа:

- «влюбить» в продукт, через пользу клиента осуществить продажи/увеличить средний чек, презентовать акции

Примеры:

- как я понял, в Вашей кухне преобладает белый цвет, но при этом есть и элементы в декоре черного цвета?

- да?

- «Имя», рекомендую рассмотреть набор досок из коллекции Dolmatin, хоть его цена немного выше чем просто белого, но зато он гораздо интереснее будет смотреться в Вашей кухне, тем более что сейчас на него действует акция! Скинуть вам реальные фото данных досок, находящихся у наших клиентов на кухнях схожих с Вашей?

4 ЭТАП.

Работа над возражением.

Используемые техники:/

- работа с возражением

Задачи этапа:

- отработать все возражения клиента, не допустить негативного отношения к компании, быть максимально полезным клиенту

Примеры:

- почему ваши доски гораздо дороже чем у других?

- да согласен Имя, у наших досок ценовая политика выше чем у некоторых других производителей, ведь мы используем только качественное, сертифицированное сырье от мировых производителей и за счет чего мы на 100% уверены в безопасности и качества наших досок. Мы предоставляем 1 год гарантии на всю нашу продукцию, а срок службы досок более 15 лет. Ведь согласитесь, безопасность семьи, это не то на чем можно сэкономить?

5 ЭТАП.

Завершения сделки.

Задачи этапа:

- тех часть, максимально выгодно и понятно организовать доставку для покупателя,

проговорить все нюансы по оплате и дате, работа с будущим возражением, предоставление услуги на взаимовыгодных условиях

Оформление доставки

Примеры:

- Мы можем предложить Вам несколько вариантов доставки -почта Росси, Cdek и 5post (постаматы расположенные в магазинах Пятерочка), если вы скажите Ваш домашний адрес, я подберу для Вас наиболее удобный вариант

Оформление оплаты

Примеры:

- Имя скажите, если я скину вам ссылку на онлайн оплату на данный номер в виде смс, удобно Вам будет или лучше на электронную почту?

Благодарность, продажа инстаграм/сайт.

Задачи этапа:

-выявление и закрытие всех возражений, понимания того, что клиент получил 100% от Вашего сервиса. Презентация сайта и инстаграм.

Примеры:

- Имя, поздравляю Вас с покупкой и благодарю от лица всей нашей компании за Ваш выбор. Обязательно следите/подпишитесь за нашей страничкой в инстаграм, так как мы очень часто проводим акции и разыгрываем дорогие подарки среди наших подписчиков! Вот к примеру совсем недавно (история выигрыша). Досвидания Имя, обязательно ждем Вас еще!

Общая цель звонка/чата - не закрыть задачу в CRM, а максимально быть полезным для клиентов и через эту пользу быть максимально полезным компании и себе!

Revision #1

Created 14 January 2022 08:04:41 by Вячеслав Усов

Updated 14 January 2022 08:15:20 by Вячеслав Усов