Оптовая продажа комплектующих. Скрипт исходящего звонка

Основные ошибки

- Отсутствие энергетики
- Слив информации
- "Я" подход
- Неумение обработать возражение
- Продажа товара по телефону вместо назначения встречи
- Обоснование цели звонка и последующая пауза, дающая возможность секретарю возражать

Общие рекомендации

- Разговаривать стоя
- Разговаривать улыбаясь
- Дать время на то, чтобы раззвониться и поднять энергетику
- Если клиент говорит, что есть только минутка, то не надо ускорять темп речи.
- В процессе разговора делать изначальный упор на ценности, исходя из типа клиента
  - если дилер - акцент на совместное ведение бизнеса
  - если розница!

Цели звонка

ЛПР - лицо, принимающее решения

- Добиться соединения с ЛПРом
- Получить сокзанника в лице секретаря
- Договориться о встрече (если клиент в Москве или области)
- отправить КП для ознакомления с последующим повторным звонком (если регионы)

Разговор с секретарем

Приветствие, самопрезентация, цель звонка

-Я вас слушаю
- Здравствуйте, это компания "...."?
- Да, все верно
- Меня зовут ..., компания "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ"
(возможно несколько вариантов фразы менеджера--->)

Соедините меня с человеком, который является ответственным за закупки в вашей компании

Мы являемся эксклюзивным представителем компании "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ" в России, которая производит "НАЗВАНИЕ ПРОДУКЦИИ" по мировым стандартам с уникальными свойствами и имеет представительства более чем в 100 странах. Скажите, с кем я могу пообщаться о возможном сотрудничестве и поставок вам "НАЗВАНИЕ ТОВАРА" по возможном сотрудничестве и совместном ведении бизнеса?

Типичные вопросы и возражения

Что вы хотели?

НИКОГДА не отвечать "МЫ ХОТЕЛИ БЫ ПРЕДЛОЖИТЬ ВАМ"

СКОРЕЕ ВСЕГО будет следовать до самопрезентации

-Речь пойдет о возможном сотрудничестве. Цель моего звонка - назначить встречу, на которой ваш руководитель узнает подробную информацию о нашей компании, продукции и о всех выгодах и преимуществах, которые получит при сотрудничестве с нами. Именно об этом я и хочу пообщаться с вашим директором по закупкам (руководителем). Кстати, как его зовут?
- Михаил Иванович
- Вот и хорошо, соединяйте, я на линии

- Речь пойдет о возможном сотрудничестве. Цель моего звонка - назначить встречу, на которой Ваш руководитель/директор по закупкам узнает как ваша компания сможет сэкономить в несколько раз на печати и бесплатно заменить картриджи в оргтехнике во всей компании. С кем я могу пообщаться по этому поводу?

- Речь пойдет о возможном совместном партнерстве, в рамках которого ваша компания сможет сильно увеличить свою прибыль без существенных энергозатрат. Мы имеем программу работы с дилерами и организации всего процесса с помощью проверенных и работающих технологий, которые помогут Вашей компании заработать больше. Я думаю это будет интересно для Вашего руководителя. кстати, как его зовут?

Девушка, милая, еще раз обращаю ваше внимание: наша компания - это мировой бренд по производству комплектующих для оргтехники. Они обладают уникальными свойствами, что позволяет Вашей компании экономить до 50% от текущих затрат, связанных с оргтехникой. Единственное, что мне нужно, - это уточнить у руководителя/директора по закупкам пару вопросов, после чего я смогу составить коммерческое предложение конкретно для Вашей компании. Давайте-ка я с ним пообщаюсь, а потом расскажу, как все прошло, и какая вы молодец, что меня к нему пустили!

Вышлите все по электронной почте

не возникает, если обработано в самом начале: речь пойдет о возможном сотрудничестве, и для этого нужно уточнить..., прежде чем выслать вам КП

- Все уже готово в письменном виде, и единственный вопрос, который мне нужно уточнить у вашего руководителя, нужно ли ему это в принципе, поэтому соедините меня с ним. Как его зовут?

Можете, пожалуйста, уточнить, как к вам обращаться? — *Называет Имя*

Имя, отлично, еще раз повторюсь, речь пойдет о возможной поставки вам наших картриджей (построении с вами совместного бизнеса). Цель звонка - уточнить, нужно ли вам это в принципе. Решение вопроса займет минуту, и мы сможем сэкономить время друг друга. Как на это смотрите?

ЕСЛИ РАЗГОВОР С МЕНЕДЖЕРОМ

(ответ менеджера) Я понял, вы мне все равно вышлите черновик, я посмотрю и передам руководству

Хорошо, тогда сегодня в течение дня я вышлю всю информацию. На какую почту высылать

Диктует почту

Если называет общую корпоративную, выяснить, как он сможет гарантированно получить и изучить письмо, какие пометки в письме или в теме для этого сделать.

Отлично, до завтра сможете подробно изучить информацию?

Да (или называет дату, когда изучит)

Хорошо, тогда чуть позже я вам перезвоню и помогу ответить на возникшие вопросы.

Нас это не интересует

- Я правильно понимаю, что в вашу компетенцию входит принятие решений по закупкам?

- Разумеется, не интересно. Какой, скажите, может быть интерес, если ваш директор не посмотрел, не внедрил и не получил результаты? Моя задача показывать, его задача оценивать. Поэтому соедините меня с ним. Он у себя сейчас?

- У меня тоже бывают предложения, которые, на первый взгляд, мне не подходят, но, присмотревшись, я понимаю, в чем именно здесь выгода. Думаю, ваш шеф оценит, если благодаря вам он получит прибыль. Он на месте сейчас?

Девушка, а как Вас зовут? — *Называет Имя*

ИМЯ, милая, вы не поверите, но все секретари с которыми я разговариваю так отвечают, но в итоге когда мне удается добраться до руководителя и компания в итоге начинает экономить до 50% от текущих затрат на оргтехнику, руководитель выписывает им премию, потому что я всегда говорю, благодаря кому это удалось сделать! ИМЯ, давайте так сделаем - я сейчас переговорю с Вашим шефом, потом расскажу как все прошло и какая вы молодец, кстати, как его зовут?

- Скажите, как могу к вам обращаться? — Называет Имя

Отлично, Имя, поясню еще раз. Наша компания - это мировой бренд по производству совместимых картриджей для принтеров. Они обладают уникальными свойствами по сравнению с конкурентами и при этом их стоимость остается на том же уровне. Скажите, Имя, в вашей компании вы или кто-то другой принимает решения по закупкам?

У вас предложение какое-то?

Не отвечать "нет" - это будет неправдой

Не отвечать "да" - автоматический переход на позицию "снизу"

Смысл - уйти от прямого ответа и в конце задать уточняющий вопрос

А нам это вообще зачем нужно?

Имя, еще раз обращу ваше внимание: наша компания - это мировой бренд по производству комплектующих для оргтехники. Они обладают уникальными свойствами по сравнению с конкурентами и при этом их стоимость остается на том же уровне. Это раз. Мы имеем возможность предоставить эксклюзивные условия сотрудничества - это два. Мы выстраиваем и полностью обеспечиваем команду для продаж нашей продукции уже вашим клиентам от имени вашей компании - это три. Благодаря всему этому ваша компания может очень и очень хорошо заработать. Так с кем я могу пообщаться о сотрудничестве?

Разговор с ЛПРом

Структура

Самопрезентация

Дать какой-либо специфический позитивный для клиента факт

- нашими клиентами являются такие компании, как...

- судя по информации на сайте, у вас множество филиалов по всей России

- насколько я знаю, вы являетесь одним из лидеров в своей отрасли

Структура начала разговора

Здравствуйте, меня зовут ВАШЕ ИМЯ, компания "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ". Мне передали ваши контакты и сказали, что вы являетесь ответственным за закупки в вашей компании, все верно?

Да

Отлично, у вас есть сейчас пара минут для разговора?

Да

Имя, вы являетесь региональным дилером по продаже комплектующих для оргтехники, а мы являемся эксклюзивным представителем компании "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ" в России, которая производит картриджи по мировым стандартам с уникальными свойствами и имеет представительства более чем в 100 странах. Подскажите, что-нибудь слышали о нашей компании?

Да (нет) - *не важно, что ответит клиент*

Далее разговор, скорее всего, будет свестись к отправке КП. Цель - договориться о дате следующего звонка

Нет

Хорошо, подскажите, когда мне лучше перезвонить?

Называет время

Цель звонка

Звоню, чтобы назначить встречу, на которой вы узнаете обо всех ваших выгодах и преимуществах сотрудничества с нами

Звоню, чтобы рассказать вам, как вы можете в несколько раз сократить расходы на печать при неизменном качестве, а также о возможной бесплатной замены картриджей во все вашем офисе со 100% гарантией на них и оргтехнику.

Звоню, чтобы обсудить возможное совместное ведение бизнеса. И речь идет сейчас не о банальной поставке вам картриджей для перепродажи вашими усилиями

Указать выгоду для ЛПРа

за счет этого у вас появится возможность...

технологии, которые позволят вам...

Завершение разговора, договоренность

Правильно ли я вас понимаю, что потенциальный интерес к сотрудничеству есть?
- Да
- Отлично, тогда предлагаю встретиться, чтобы у вас была возможность подробно познакомиться с продукцией, компанией и всеми выгодами Дело в том, что изучение КП с этой информацией займет у вас гораздо больше времени, плюс у вас могут возникнуть вопросы. Скажите, в четверг во второй половине дня насколько удобно вам будет?

Возражения ЛПРа

Расскажите подробнее о вашем предложении

Развернутый ответ на этот вопрос ведет к возражению ЛПРа "Я подумаю". Поэтому стоит дать чуть более развернутое повторение смысла звонка с указанием выгод клиента

Сомневаюсь в качестве продукции

Имя, подскажите, вопрос качества - это единственное, что вас останавливает, или есть еще какие-то моменты, которые нужно обсудить?

Единственное

Отлично, тогда позвольте некоторые комментарии внести по этому поводу. Имя, во-первых, наши картриджи изготавливаются по мировым стандартам ISO 9001:2000 и представители более 100 стран нам уже доверяют. Во-вторых, в России не было еще ни одного случая брака. В-третьих, если такие случаи будут, мы составляем акт и меняем картридж на новый за свой счет, доставку также мы осуществляем за свой счет. И я думаю, что вряд ли бы компания давала такую гарантию при низком уровне качества, как считаете, Имя?

Ну да, согласен

Имя, и я думаю вы понимаете, что о 100% качестве товара невозможно судить, не подержав его в руках. Поэтому давайте подумаем с вами о тестовой партии, во время которой вы сами все прекрасно поймете. Что скажете?

Далее идет либо обработка других возражений, которые могут возникнуть, либо обговаривание сроков поставки и объема тестовой партии

Называет другие причины

- Я согласен, что на словах сложно понять, насколько наша продукция в целом соответствует заявленным критериям и насколько в принципе может быть успешным наше сотрудничество. Сейчас я веду речь не о крупной партии, а лишь о небольшой тестовой. Ведь только опробовав на деле вы сможете увидеть для себя какие-то конкретные результаты. Согласны?

Ну да

Отлично, подскажите, вам ориентировочно какой объем продукции для начала нужен? К чему спрашиваю - до 10 штук можем вам бесплатно отправить

Клиент либо сразу говорит что и в каком количестве ему нужно (тогда сразу обговорить детали и выставить счет), либо говорит, что нужно обдумать это. В таком случае взять обязательства созвониться на следующий день, желательно в 1 половине дня. Клиента максимум можно отпускать на 72 часа, чем больше времени проходит, тем сильнее он остывает, за исключением командировок и физической невозможности осуществить следующие переговоры в желаемый срок.

- Я согласен, что на словах сложно понять, насколько наша продукция и наша в целом соответствует заявленным критериям и насколько в принципе может быть успешным наше сотрудничество. Скажите, пожалуйста, а по каким критериям вы обычно определяете выгодность потенциального сотрудничества?

Ваша продукция и бренд не известны, и это вызывает сомнения в качестве

Имя, вы не против, если я дам некоторые дополнительные пояснения по нашей компании и продукции в целом?

Ну давайте

Дорого/у других дешевле

- Я согласен с тем, что цены на некоторые позиции в нашем ассортименте могут быть чуть выше. Скажите, я так понимаю, чтобы платить эти деньги, нужно подробное обоснование выгод, связанных с этим?
- Ну да
- Позвольте еще один вопрос. Предположим, что вопрос с ценой мы уладим. Есть еще что-то, что требуется обсудить?
- Нет
- Смотрите, Имя. Во-первых, мы даем 100% гарантию на качество нашей продукции. То есть если вы получаете брак - вся замена за наш счет, в том числе и доставка. Схема возврата абсолютно прозрачная, хотя прецедентов еще не было. Во-вторых, мы единственные, кто гарантирует минимум девятикратную перезаправку картриджей при сохранении качества печати на одном уровне с оригинальными картриджами. И в-третьих, при все этом, мы даем возможность приобретать партии всего от 10 000 рублей и предоставляем всевозможные варианты по поводу оплаты: отсрочка платежа, факторинг, оплата по факту получения и многое другое в зависимости от объемов закупки. Поэтому, все перечисленное выше с лихвой покрывает ту дельту в цене, на которую некоторые наши картриджи дороже. Как вы считаете?

Вы знаете, мне кажется, что вы, точно знав, что у другого стоматолога цены ниже, все равно пойдете к своему. Вы не ищете где дешевле, а покупаете то, в чем уверены, правильно же?
- Ну да, только в вас я не уверен
- Это правильно, тогда я вам чуть подробнее расскажу, почему нам стоит доверять, вы не против?
- Ну давайте

<акцент на триггеры, связанные с надежностью компанией, узнаваемостью бренда, 100% гарантией качества продукции и т.д>

Я и не спорю, потому что точно знаю, что вам важны не только цены, но и то, что вы за них получаете, все верно?
- Естественно
- Отлично, тогда вы не против, если я вам поясню, что конкретно вы можете получить покупая нашу продукцию?
- Ну давайте

А нам это вообще зачем нужно?

Имя, еще раз обращу ваше внимание: наша компания - это мировой бренд по производству комплектующих для оргтехники. Они обладают уникальными свойствами по сравнению с конкурентами и при этом их стоимость остается на том же уровне. Это раз. Мы имеем возможность предоставить эксклюзивные условия сотрудничества - это два. Мы выстраиваем и полностью обеспечиваем команду для продаж нашей продукции уже вашим клиентам от имени вашей компании - это три. Благодаря всему этому ваша компания может очень и очень хорошо заработать. Я ответил на ваш вопрос?

Я подумаю

Стандартный вариант обработки при установлении хорошего контакта с целью выявления истинных причин сомнений и приведения контрагументов

- я подумаю
- о чем вы хотите подумать?

- я подумаю
- согласен, думать надо всегда. Скажите, а что вызывает необходимость подумать?

Обработка с целью сдвинуть разговор с мертвой точки

- Опыт показывает, что человек обычно говорит "я подумаю", когда не видит явной выгоды для себя. Что скажете по поводу выгодности нашего предложения для вашей компании?

- вы как владелец бизнеса в глубине души понимаете, что чем раньше вы начнете, тем больше получите денег, и поэтому я честно и откровенно предлагаю потратить еще немного времени и расставить все точки над i, потому что вижу, что проект вам потенциально интересен, верно?

Мы израсходовали весь бюджет

-Хорошо. Предположим, вы точно знали бы, что проект принесет вам ожидаемую прибыль. День за днем. С момента внедрения. Насколько вам было бы интересно внедрение проекта в таком случае?

Интересно

В таком случае давайте рассмотрим как первый шаг сотрудничества пробную тестовую партию. Если Вам потребуется в пределах 10 штук - то это будет для Вас бесплатно. После этого вы уже точно сможете принять окончательное решение, что скажете?

Да согласен

У нас есть поставщики

Эксклюзивный

ОК, в таком случае позвольте я отправлю вам подробное описание нашей продукции и условий возможного сотрудничества, его выгоды и конкурентные преимущества. Ведь никогда не будет лишним иметь запасной вариант

Готовы

Отлично, тогда позвольте уточнить у вас - вы имеете эксклюзивного поставщика или же готовы рассматривать сотрудничество с другими, если условия для вас будут более выгодными?

Хорошо, тогда буквально в двух словах расскажу о компании. Картриджи производятся по стандарту ISO 9001, завод имеет полный цикл производства и не привлекает сторонних подрядчиков, что может гарантировать неизменность качества. Цены от производителя, на уровне конкурентов, мы за этим жестко следим. И при этом у нас есть ряд сильных преимуществ: 9-кратная перезаправка, программа авторизации сервисных центров, подготовка команды дистрибьютеров и так далее. Имя, я предлагаю вам встретиться, чтобы мы могли более подробно объяснить все выгоды сотрудничества с нами. Поймем, что подходим друг другу - отлично, нет - хотя бы чаю вместе попьем. Как на это смотрите?

Далее разговор, скорее всего, будет свестись к отправке КП. Цель - договориться о дате следующего звонка

Это замечательно. И вдобавок к ним у вас будет запасной вариант на случай форс-мажора, а также дополнительный аргумент для того, чтобы выбить с них скидку. Речь сейчас идет о поставке вам тестовой партии. Если все устроит - будем дальше сотрудничать, нет - продолжите сотрудничество с прежним поставщиком. Как на это смотрите?

Мы и не предлагаем вам от них отказываться, но всегда хочется перестраховаться - имея в запасе еще одного поставщика, вы будете чувствовать себя чуть более уверенно, не так ли?

Хм, ну да

Мы уже 5 лет без перебоев сотрудничаем

Я вам сам перезвоню (= "я подумаю")

Вы знаете, я сам так часто говорю, когда не вижу явной выгоды в потенциальном сотрудничестве. А без очевидной выгоды бизнес, сами знаете, не делается. Что скажете по поводу выгодности нашего предложения?

Давайте, но попозже

- Мы можем провести три месяца в разговорах и ожиданиях. Пусть это время лучше принесет практические результаты. Что скажете?

Согласен

Отлично! В таком случае предлагаю провести встречу, чтобы более детально все обсудить + я подробно расскажу, как мы можем сотрудничать для получения вами максимальной пользы и выгоды. Когда Вам будет удобно встретиться, в четверг во второй половине дня сможете?

Нас не интересует, не хотим ничего менять

Согласен, что вам не интересны перемены в работе вашей компании, но вам наверняка будет интересна та дополнительная прибыль, которую вы можете извлечь из нашего сотрудничества. Об этом я и хочу с вами поговорить, вы не против?

Конечно. Моя фирма и лично я вас и не могут интересовать. То, что вам действительно может быть интересно - это те деньги, которые вы получите в результате сотрудничества (или те деньги, которые вы сэкономите, если речь идет о корпоративных клиентов - потребителях картриджей)

Варианты ведения диалога

Имя должно быть выяснено у секретаря, если забыли, спросить у ЛПРа "Как я могу к вам обращаться?" подтверждением удобства продолжить беседу говорящим

Разговор с дилером. Цель - выяснить его масштабность, намерения, и делать упор либо на ведение бизнеса, если он крупный, либо на поставку определенного объема, если мелкий (в этом случае делать акцент на поставку тестовой небольшой партии по ДИЛЕРСКИМ, т е самом выгодным, ценам)

Здравствуйте, меня зовут "ВАШЕ ИМЯ", компания "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ". Мне передали ваши контакты и сказали, что вы являетесь директором по маркетингу в вашей компании, все верно?

Да

Отлично, у вас есть сейчас пара минут минут для разговора?

Да

Имя, вы являетесь региональным дилером комплектующих для оргтехники, а мы являемся эксклюзивным представителем компании "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ" в России, которая производит картриджи по мировым стандартам с уникальными свойствами и имеет представительства более чем в 100 странах. Звоню, чтобы обсудить возможное совместное ведение бизнеса. И речь идет сейчас не о банальной поставке вам картриджей для перепродажи вашими усилиями. Подскажите, что-нибудь слышали о нашей компании?

Да (нет) - не важно, что ответит клиент

Чуть более расширенный рассказ о компании. Имя, подскажите а вы являетесь единственным дилером в вашем регионе?

Ответ клиента на принципиален

Да (нет)

Имя, дело в том, что у нас есть два варианта возможного сотрудничества. Первый, как вы уже поняли, это поставка вам картриджей в любых объемах. Второй - вы становитесь эксклюзивным дилером продукции "НАЗВАНИЕ БРЕНДА" в своем регионе, и другие дилеры, если таковые имеются, становятся уже вашими прямыми клиентами. Это становится возможным благодаря тем ценам, по которым вы сможете приобретать нашу продукцию. Самое главное - мы полностью готовим и обеспечиваем торговую команду, которая занимается распространением нашей продукцией от вашего имени, и мы вместе с вами зарабатываем без участия ваших человеческих ресурсов. Естественно, в этом случае идет речь об определенных объемах. Вам какой вариант больше подходит?

Далее разговор сводится к ответу на уточняющие вопросы клиента, апелляция к выгодам высокого качества и особенностей картриджей или к "бизнесу под ключ" в зависимости от намерений дилера. Итоа звонка - отправить КП и договориться созвониться (не позднее 72 часов с момента окончания разговора, лучше - на следующий день в 1 половине дня). Обязательно взять личные контакты ЛПРа.

Нет

Хорошо, подскажите, когда мне лучше перезвонить?

Называет время

Имя должно быть выяснено у секретаря, если забыли, спросить у ЛПРа "Как я могу к вам обращаться?" подтверждением удобства продолжить беседу говорящим

Разговор с корпоративным клиентом, который сам является потребителем картриджей. Цель - назначить встречу и "закрыть" на бесплатную замену картриджей во всей оргтехнике (или ее части в виде теста) в офисе/офисах

Здравствуйте, меня зовут "ВАШЕ ИМЯ", компания "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ". Мне передали ваши контакты и сказали, что вы являетесь ДОЛЖНОСТЬ" и решаете вопросы по оргтехнике в вашей компании, все верно?

Да

Отлично, у вас есть сейчас пара минут для разговора?

Да

Имя, мы являемся эксклюзивным представителем компании "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ" в России, которая производит комплектующие для оргтехники по мировым стандартам с уникальными свойствами и имеет представительства более чем в 100 странах. Звоню, чтобы рассказать вам, как вы можете в несколько раз сократить расходы на печать при неизменном качестве, а также о возможной бесплатной замены картриджей во все ваши офисе со 100% гарантией на них и оргтехнику. Подскажите, насколько вам интересно пообщаться по этому поводу?

Да, интересно

Чуть более расширенный рассказ о компании. Ответы на вопросы клиента

Ок, Имя, я вижу, что потенциальный интерес к сотрудничеству у вас есть, поэтому давайте договоримся о встрече, на которой вы сможете узнать все выгоды использования наших картриджей и в принципе от сотрудничества с нами. Поймем, что есть общие точки соприкосновения - будем дальше работать, нет - ну хотя бы пообедаем вместе. В любом случае время зря не пройдет. Вам в четверг удобно будет?

Идет обговаривание места и времени встречи. Обязательно взять личные контакты ЛПРа

Ок, тогда ближе к делу созвонимся, всего доброго вам!

До свидания

Возражение и просьба сначала отправить КП на email

Имя, я правильно понимаю, что вы сначала хотите подробно изучить КП для того, чтобы сэкономить время, если вам это неинтересно окажется?

Ну да

Имя, смотрите. Наше КП очень объемное, потому что мы можем действительно много, и именно для того, чтобы понимание сути дела заняло минимум времени, я и завел разговор именно о встрече, а не об отправке КП. Плюс при самостоятельном изучении КП у вас могут возникать вопросы и есть вероятность, что скрытые выгоды сотрудничества окажутся незамеченными. Что скажите?

Ну да, согласен

Все равно сначала отправьте

Итоа звонка - отправить КП и договориться созвониться (не позднее 72 часов с момента окончания разговора, лучше - на следующий день в 1 половине дня). Обязательно взять личные контакты ЛПРа.

имя должно быть выяснено у секретаря, если забыли, спросить у ЛПРа "Как я могу к вам обращаться?" подтверждением удобства продолжить беседу говорящим

Разговор с федеральными сетями, оптовыми компаниями, интернет-магазинами, небольшими распространителями и т д. Цель - назначить встречу и закрыть на тестовую партию (если Москва и регионы) или закрыть на подробное изучение кп и тестовую партию, если регионы

Здравствуйте, меня зовут ВАШЕ ИМЯ, компания "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ". Мне передали ваши контакты и сказали, что вы являетесь директором по закупкам, все верно?

Да

Отлично, у вас есть сейчас пара минут для разговора?

Да

Имя, вы являетесь "СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ", а мы являемся эксклюзивным представителем компании "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ" в России, которая производит картриджи по мировым стандартам с уникальными свойствами и имеет представительства более чем в 100 странах. Звоню, чтобы обсудить возможное сотрудничество и поставки вам комплектующих для оргтехники в виде картриджей для принтера. Подскажите, что-нибудь слышали о нашей компании?

Да (нет) - *не важно, что ответит клиент*

Чуть более расширенный рассказ о компании. ИМЯ, подскажите а вы обычно насколько большие партии закупаете?

Ответ клиента

Если клиент в другом регионе

ИМЯ, хорошо, давайте с Вами так поступим. Я на электронную почту сегодня в течение часа отправлю всю нужную информацию, вы спокойно посмотрите, а завтра в первой половине дня мы с вами созвонимся и я отвечу на все ваши вопросы, договорились?

Да, ок

Отлично, тогда всего доброго

До свидания!

Если в Вашем регионе

Ок, Имя, давайте договоримся о встрече, на которой вы сможете узнать все выгоды нашей продукции и в принципе от сотрудничества с нами. Поймем, что есть общие точки соприкосновения - будем дальше работать, нет - ну хотя бы пообедаем вместе. В любом случае время зря не пройдет. Вам в четверг удобно будет?

Идет обговаривание места и времени встречи. Обязательно взять личные контакты ЛПРа

Ок, тогда ближе к делу созвонимся, всего доброго вам!

До свидания

Возражение и просьба сначала отправить КП на электронную почту

ИМЯ, я правильно понимаю, что вы сначала хотите подробно изучить КП для того, чтобы сэкономить время, если вам это неинтересно окажется?

Ну да

ИМЯ, смотрите. Наше КП очень объемное, потому что мы можем действительно многое, и именно для того, чтобы понимание сути дела заняло минимум времени, я и завел разговор именно о встрече, а не об отправке КП. Плюс при самостоятельном изучении КП у вас могут возникать вопросы и есть вероятность, что скрытые выгоды сотрудничества окажутся незамеченными. Что скажете?

Ну да, согласен

Все равно сначала отправьте

Итоа звонка - отправить КП и договориться созвониться (не позднее 72 часов с момента окончания разговора, лучше - на следующий день в 1 половине дня). Обязательно взять личные контакты ЛПРа.