

Оптовая продажа текстильной продукции. Скрипт второго исходящего звонка

Здравствуйте, подскажите, как я могу поговорить с "ИМЯ КЛИЕНТА"

Здравствуйте, я вас слушаю

Это "ВАШЕ ИМЯ", компания "НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ". Помните, мы с вами общались "ДАТА" по вопросу возможных поставок вам тканей и договаривались сегодня созвониться?

Да "ИМЯ КЛИЕНТА", материалы успели посмотреть, которые я вам отправлял?

Какие вопросы у вас возникли?
- Что заинтересовало больше всего?
- и т.д.

Отлично, заказ оформляем? Или предпочитаете к нам в шоурум подъехать?

Если клиент находится в шаговой доступности

Готов подъехать Еще раз уточнить время, место, назвать адрес, как проехать, спросить ФИО для пропуска

Если небольшой заказ Давайте тогда я сейчас запишу с Ваших слов, свяжусь со складом, уточню наличие и уже исходя из этого выставлю Вам счет на оплату. Скажите, вы когда планируете оплатить заказ, чтобы я сразу дал информацию в отдел доставки?

Если большой заказ ИМЯ, хорошо, давайте тогда так поступим - я сейчас по электронной почте вышлю Вам форму заявки, вы заполните ее исходя из наименований, которые Вас заинтересовали, потом на основании этих данных я выставлю счет и подготовлю заказ к отправке.

Стандартный вариант обработки при установлении хорошего контакта с целью выявления истинных причин сомнений и приведения контраргументов
Обработка с целью сдвинуть разговор с мертвой точки
- я подумаю
- о чем вы хотите подумать?
- я подумаю
- согласен, думать надо всегда. Скажите, а что вызывает необходимость подумать?
- Опыт показывает, что человек обычно говорит "я подумаю", когда не видит явной выгоды для себя. Подскажите, пожалуйста, увидели ли вы все выгоды, которые сможете получить при сотрудничестве с нами, или мне лучше еще раз их пояснить?
- вы как владелец бизнеса в глубине души понимаете, что чем раньше вы начнете, тем больше получите денег, и поэтому я честно и открыто предлагаю потратить еще немного времени и расставить все точки над i, потому что вижу, что проект вам потенциально интересен, верно?

У вас дорого - Скажите, цена - это единственный вопрос, который нужно решить? Все остальное вас устраивает, или есть что-то еще?
Все устраивает
Клиент рассказывает о дополнительных моментах, которые надо решить

Уже купил/купила Отлично, тогда позвольте уточнить у вас - вы имеете эксклюзивного поставщика или же готовы рассматривать сотрудничество с другими, если условия для вас будут более выгодными?
Эксклюзивный
Хорошо, в таком случае нам имеет смысл пообщаться ближе к вашей следующей закупке. Дело в том, что мы имеем возможность предложить эксклюзивные условия, которые будут обговариваться уже при личной встрече. Подскажите, когда с вами лучше связаться?

я вам сам перезвоню (= "я подумаю") Вы знаете, я сам так часто говорю, когда не вижу личной выгоды в потенциальном сотрудничестве. А без очевидной выгоды бизнес, сами знаете, не делается. Предлагаю вам еще раз взглянуть на то, какие именно выгоды принесет вам сотрудничество с вами, как на это смотрите?

У других дешевле Я и не спорю, потому что точно знаю, что вам важны не только цены, но также и то, что за свои деньги получаете и какие гарантии дает подрядчик, верно?
Вы и сами знаете, к чему может привести покупка по самой низкой цене. И что-то мне подсказывает, что вы смотрите не только на цену, но и на то, что за ней стоит. Все верно?

Давайте, но попозже ИМЯ, скажите, когда наступит то самое "попозже"? Называет дату ИМЯ, в целом я понимаю, что вы знаете, какие позиции вы закупаете каждый месяц и по всей видимости если мы общаемся, то по ним у нас достаточно выгодное предложение, верно?

Да ОК, давайте тогда так поступим. Мы сейчас с Вами составим заявку на указанную вами дату и я лично проконтролирую, чтобы когда придет время, все интересующие вас наименования были на складе. Что скажете?

ОК, в таком случае я правильно понимаю, что в целом у Вас есть интерес к закупкам "НАЗВАНИЕ ПРОДУКЦИИ" у нового поставщика, если предложение будет более выгодным?

Да, конечно, иначе я бы с Вами не общался
Хорошо, тогда чтобы не ходить вокруг да около, давайте так поступим - Назовите продукцию, которую вы планируете приобрести в следующую закупку и цены, по которым вы делали это ранее. Я составлю для Вас предложение, укажу на наши ключевые выгоды и уже после этого более конкретно пообщаемся ближе к дате заказа, договорились?

Нет Напомнить ему обстоятельства, при которых это обговаривалось, если все равно не припоминает - просто поставить перед фактом.

А вы по какому вопросу? Мы договаривались сегодня созвониться с "ИМЯ ЛПР" и обсудить вопрос возможных поставок "НАЗВАНИЕ ТОВАРА" вашей компании. Он сейчас на месте?
Да, соединяю
Его сейчас нет на месте
ОК, тогда скажите, когда можно перезвонить?
Называет время
Ок, тогда я перезвоню, спасибо!
Всего доброго