

Оптовая продажа строительных материалов. 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.

Ответ клиента

Еще какие-то вопросы есть? Нет, все понятно

Отлично, заказ оформляем? Или предпочитаете к нам на склад подъехать и посмотреть товар?

Если клиент находится в шаговой доступности

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

Всего доброго

До свидания!

Готов оформить заказ

ИМЯ, скажите, какие позиции Вас заинтересовали?

Ответ клиента

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?

Называет дату

Хорошо, тогда я сейчас наберу на склад, сделаю счет, вышлю его Вам и перезвоню

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, договорились?

Хорошо, жду

Только единственная просьба, как заполните заявку, пришлите ее сразу мне, что я проверил по наличию и забронировал на складе нужные Вам позиции, так как сами знаете, что сейчас сезон и часть товара в миг расходуется. Кстати, ИМЯ, когда планируете произвести оплату? Почему спрашиваю, чтобы сразу дать информацию кладовщикам и они заранее все постарались подготовить

Ответ клиента

Хорошо, тогда я сейчас отправлю Вам заявки и завтра в первой половине дня перезвоню, успеете заполнить?

Да

Тогда до связи!

Всего доброго

Нет

Называет удобное для себя время

Я подумаю

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

- 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. 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 откровенно предлагаю потратить еще немного времени и расставить все точки над i, потому что вижу, что проект вам потенциально интересен, верно?

Клиент возражает Типовые возражения

У вас дорого

- Скажите, цена - это единственный вопрос, который нужно решить? Все остальное вас устраивает, или есть что-еще?

Все устраивает  
Отлично, смотрите, мы имеем возможность предоставить эксклюзивные условия сотрудничества, которые мы сможем обсудить при личной встрече у нас в офисе, где вы также сможете ознакомиться с нашей продукцией. Вам когда удобнее, во вторник или в среду?

Клиент рассказывает о дополнительных моментах, которые надо решить

Продолжить исходя из скрипта первого звонка

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?  
Готовы

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 "позже"?

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?

Ответ клиента

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?

Ответ клиента

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?

Если период короткий

Хорошо, тогда всего доброго! До свидания!

Если срок достаточно долгий

ИМЯ, скажите, а с чем связан столь долгий период рассмотрения?

Ответ клиента

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

Да, соединяю

Его сейчас нет на месте

ОК, тогда скажите, когда можно перезвонить?

Называет время

Ок, тогда я перезвоню, спасибо!

Всего доброго

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?

ЛПР - лицо, принимающее решения