

НАБРАЛИ НОМЕР, УЛЫБНУЛИСЬ – ПОЕХАЛИ!

Если ответили полностью, назвав свою компанию и имя, то в свою очередь представится:

Добрый день, меня зовут (Ваше имя), я звоню Вам из Казахстана, компания #####. Я бы хотел(а) переговорить с начальником отдела продаж, или с Вашим логистом.

Как это можно сделать?

Если в ответе непонятно кто это и что за компания (ответили «да» или «алло») – обязательно СНАЧАЛА уточнить, спросив, та ли это компания, что указана в базе. Если они подтвердили, что та – то в свою очередь представится и произнести тот текст, что указан выше.

Ответ собеседника: - **Что у вас?** (или - по какому вопросу, а зачем и т.п.)

Сейчас несколько наших грузовиков находятся в Москве, и я хочу уточнить, есть ли у Вас СЕЙЧАС грузы на Казахстан или Китай?

ДА, есть груз – задать вопросы по грузу:

- 1 Характер груза (что нужно перевозить)
- 2 Объем груза (сколько кубов – метров кубических)
- 3 Вес груза (сколько тонн)
- 4 Маршрут перевозки (откуда и куда)

Полученные ответы внести в АНКЕТУ КЛИЕНТА и создать задачу в WS, прикрепив запись разговора и анкету.

НЕТ, нету груза - тогда давайте я отправлю Вам на электронку информацию о нас, и задам несколько вопросов. Можно?

Ответ собеседника: - **Да, давайте** - либо собеседник начинает сразу разговор, задает вопросы – то есть не собирается никуда вас переключать или передавать трубку. Обязательно уточнить (и пометить в базе) **имя и должность того, с кем общаетесь**. Задать вопросы по их машинам:

1. Скажите, у Вас есть свои машины?
2. Если свои машины **ЕСТЬ**, то **уточнить** сколько и каких?
3. **Куда** (на какие направления – в какие города) **идет основной грузопоток?**

Если своих машин **НЕТ**, то **куда** (на какие направления – в какие города) **идет основной грузопоток?**

Если собеседник затрудняется ответить (не руководитель) – **предложить позвать к телефону (переключить на) руководителя**. С руководителем общаться по варианту **переключили**

Не говорит ни да, ни нет, отвечает: - **Скиньте ваше предложение по электронной почте.**

Да, конечно сейчас отправлю, только можно задать Вам пару вопросов?

Да, можно. - Задать вопросы по их машинам.

Нет, нельзя - (никого нет, я тут просто сижу или еще что-то такое) Уточнить (записать) адрес и отправить наше коммерческое предложение. Обязательно уточнить (и пометить в базе) имя и должность того, с кем общались и закончить разговор.

Переключили (передали трубку) куда-то еще

В случае, если вас на кого-то переключили, следует поздороваться и **уточнить с кем вы разговариваете**, после чего представится. Например:

Добрый день, я просил(а) переключить меня на логиста. Вы логист?

После уточнения – кто это - следует представиться, и изложить цель звонка:

Я звоню Вам из Казахстана компания #####, меня зовут (Ваше имя).

Мы предоставляем свои машины для загрузок из Китая на Москву и сейчас несколько наших грузовиков находятся в Москве. Я хочу уточнить, есть ли у Вас СЕЙЧАС грузы на Казахстан или Китай?

ДА, есть груз – задать вопросы по грузу:

- 1 Характер груза (что нужно перевозить)
- 2 Объем груза (сколько кубов – метров кубических)
- 3 Вес груза (сколько тонн)
- 4 Маршрут перевозки (откуда и куда)

Полученные ответы внести в АНКЕТУ КЛИЕНТА и создать задачу в WS, прикрепив запись разговора и анкету.

НЕТ, нету сейчас грузов - тогда давайте я отправлю Вам на электронку информацию о нас, и задам несколько вопросов. Можно?

Да, можно. Задать вопросы по их машинам. Уточнить (записать) адрес и отправить наше коммерческое предложение.

Задаёт встречные вопросы – дать ответы, после чего задать **вопросы по их машинам**. Уточнить (записать) адрес и отправить наше коммерческое предложение.

Нет, нельзя задать вопросы - при отрицательном ответе – узнать причину отказа, если продолжать разговор невозможно – закончить, и причину отказа внести в базу. Если человек занят (или нет на месте того, кто может поговорить) – сделать пометку в базе и перезвонить позднее.

Ответ собеседника: - **Нет, нам ничего не надо**

Убедится в правильности адресации звонка **«но вы же занимаетесь грузоперевозками?»**

При отрицательном ответе (нет, не занимаемся) закончить разговор.

При положительном ответе (да, занимаемся) – попробовать продолжить разговор, сказав например:

Может, все же обменяемся информацией – вдруг у вас завтра появится клиент на наши машины? Давайте я хотя бы скину Вам наше коммерческое предложение?

1. Обязательно уточнить (и пометить в базе) имя и должность того, с кем общаетесь.
2. Уточнить электронный адрес, закончить разговор и отправить собеседнику нашу информацию.
3. Вежливо закончить разговор и внести пометки в базу прозвона.

В случае, если начинают вопросы задавать вам – отвечать на них, используя файл **вопросы и ответы** при этом следует помнить, на каком месте вы остановились в своем разговоре, и после ответов на вопросы собеседника, продолжить разговор по схеме с прерванного места.

Все ответы на ваши вопросы и сведения, ставшие известными в процессе разговора фиксировать на бумажной базе.

После окончания звонка – расшифровать сокращения, чтобы они были понятны стороннему читателю (например, сокращение ТВК – только внутри Казахстана, СБ – сборные грузы, и так далее).