

«ЗАСКРИПТОВАННЫЙ» КОЛЛ-ЦЕНТР ИЛИ «КРУТОЙ ПОДАВЕЦ»?



Работать по сценарию, или импровизировать? – этот спор разгорается в среде продавцов каждый раз, когда речь идет о скриптах в продаже.

«Я считаю, что скрипт разговора нужен для разделения труда, для создания эффективного конвейера продаж. В таком конвейере есть неквалифицированный персонал, выполняющий большой объем скучной работы строго по скрипту, и есть профессионал, который выполняет более ответственную операцию по большей части импровизируя».

Николай Татаренко, руководитель GATE Electronic

Работая по готовому тексту, неквалифицированный сотрудник является инструментом, как бы копией, или клоном профессионального продавца. И качество этой копии можно постоянно улучшать, внося изменения в тексты – ведь наши скрипты очень легко редактировать!

ЗАДАЧИ «УНИВЕРСАЛЬНОГО» СКРИПТА

Основная задача данного скрипта, это получить ряд ответов на заранее подготовленные вопросы. Другими словами, стратегия продаж, которую обеспечивает этот скрипт, выглядит так:

- 1 - Пройти секретаря и начать разговор с руководителем.**
- 2 - Вкратце объяснить суть предложения, выявить интерес.**
- 3 - Задать вопросы, выясняющие потребность.**

Вторая половина стратегии продаж, то есть презентация Вашего продукта клиенту готовится Вашим профессиональным продавцом и опирается на полученные ответы.





ВОЗРАЖЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ

В большинстве случаев, Ваш сотрудник, позвонив в другую компанию, попадает на кого-либо из рядового персонала – офис менеджера или секретаря. Задача секретаря не пропустить различных продавцов к руководству компании.

Для «универсального» скрипта мы прописали аргументы на девять основных возражений секретаря, а именно:

- Секретарь: - Переключил (передал трубку) куда-то еще
- Секретарь: - Скиньте ваше предложение по электронной почте
- Секретарь: - НЕТ, нас это не интересует
- Секретарь: - Нет на месте руководителя
- Секретарь: - Упорствует, не переключает - (все через меня, я должна знать и т.п.)
- Секретарь: - Мы работаем с другими
- Секретарь: - Мы сами это делаем (то, что вы предлагаете)
- Секретарь: - Нам это не нужно
- Секретарь: - Мы сами вам перезвоним

На каждое возражение приведено три варианта аргументации, то есть **двадцать семь разных реакций** на возражения секретаря. Так же, в качестве запасной цели, добавлен раздел, в котором нужные вопросы задаются секретарю.

ВОЗРАЖЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

Что касается беседы с руководителем, то в этом случае цель – получить ответы на вопросы. Руководитель так же может возражать, и в блоке ВОЗРАЖЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ приведены десять основных возражений, с тремя вариантами аргументации:

- ЛПР: - Скиньте на почту ваше предложение
- ЛПР: - НЕТ, не интересует
- ЛПР: - Нет времени этим заниматься
- ЛПР: - Нет бюджета на это
- ЛПР: - Мы работаем с другими
- ЛПР: - Мы сами это делаем
- ЛПР: - Нам это не нужно
- ЛПР: - Я сам вам перезвоню
- ЛПР: - Сейчас не актуально
- ЛПР: - Я подумаю



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



По нашему опыту, заинтересованный руководитель в большинстве случаев сам начинает задавать вопросы, перехватывая таким образом инициативу. Поэтому сценарий содержит **раздел FAQ**, где Вы должны прописать типовые вопросы, которые Вам задают и грамотные ответы на эти вопросы.

В «универсальном» сценарии мы не можем прописать подходящие Вам ответы, но мы разместили там для примера вопросы о нашей компании, которые Вы можете скорректировать под Ваш продукт используя файл «инструкция по редактированию»

Мы рассчитываем, что наш «универсальный скрипт» принесет Вам немало выгоды, а формат подачи скрипта облегчит работу с ним Вашим сотрудникам!

С уважением,
коллектив компании **GATE Electronic**,
Алматы, Казахстан 2014 г.



С другими нашими продуктами компании **GATE Electronic**, а именно:

- создание скриптов на заказ
- организация колл-центра «под ключ»
- настройка записи телефонных разговоров
- продажа специализированного ПО для отдела продаж

можно ознакомиться, отправив запрос на электронный адрес 3904490@mail.ru или подписавшись на электронную рассылку на нашем сайте www.eltablo.com

Головной офис компании **GATE Electronic** находится в городе Алматы, Казахстан.

Все материалы, разработанные **GATE Electronic**, являются интеллектуальной собственностью компании. Копирование и перепродажа материалов без согласия правообладателя запрещены.