

## «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](mailto:3904490@mail.ru) или подписавшись на электронную рассылку на нашем сайте [www.eltablo.com](http://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.