

Сценарий для обработки новой корпоративной заявки

**Цель: 10 обработанных заявок - 10
демо-тренингов или онлайн-встреч.**

1. **Структура** - это взаиморасположение и связь составных частей, элементов чего либо; строение. В данном случае это структура обработки входящей заявки от корпоративного клиента.

Структура общения, состоит из четко заданных этапов, паттернов для общения.

Паттерн - это эталонная, стандартная фраза для общения которая служит указателем, показательный пример того что необходимо сказать клиенту.

КЯ - Конечное Явление, это результат который мы получаем после применения речевого Паттерна к клиенту, его необходимо достигнуть, и его достижение является условием для перехода к следующему Паттерну.

У человека есть кости на которых держится структура тела, которая делает форму, в структуре разговора также есть кости, это паттерновые фразы, последовательность и взаимосвязь которых создает структуру разговора с клиентом.

Развалите структуру, поменяйте паттерны местами и вы потеряете форму и контроль над разговором и в итоге вероятно клиента.

Придерживайтесь структуры сценария и вы будете контролировать разговор и грамотно вести клиента.

Паттерновые фразы это индикаторы, указатели позволяющие Вам продвигать клиента к продаже шаг за шагом.

Правило №1: Чтобы контролировать разговор необходимо придерживаться структуры разговора и возвращать плавно клиента к структуре разговора если он от нее отходит задавая Вам вопросы, или рассказывая что-то. Делается возвращение клиента к структуре разговора с помощью подтверждения, короткого ответа на вопрос и применения следующего паттерна или составляющей того паттерна на котором произошло отклонение от структуры разговора. Этот процесс называется Улаживание.

Улаживание - применение специального речевого паттерна для возвращения клиента к структуре разговора.

Структура разговора:

1. Паттерн №1. Это Вы? (КЯ: подтверждение что это нужный человек.)
2. Паттерн №2. Открытие продажи. (КЯ: менеджер представился, выяснил удобно ли говорить и получил согласие продолжить разговор).
3. Паттерн №3. Помощь. (КЯ: Подтверждение что нужна помощь в обучении отдела продаж.)
4. Паттерн №4. Контроль. (КЯ: Получение согласия ответить на вопросы.)
5. Паттерн №5. Требования и ожидания к обучению и тренеру. (КЯ: Озвученные 3-5 задач которые необходимо решить и результатов которые ожидает, высказанное отношение к идее анкетирования отдела продаж, озвученные 1-2 пожелания к формату обучения и 1-2 требования к тренеру и процессу сотрудничества)
6. Паттерн №6. Общение. (КЯ: Получение согласия пообщаться о тренере, формате обучения и ценах.)

7. Паттерн №7. Важность доверия и про тренера. (КЯ: озвученный ответ что достаточно данных о тренере, его опыте вопросов больше нет)
8. Паттерн №8. Формату обучения можно доверять. (КЯ: получено подтверждение со стороны клиента что подобранный формат обучения подходит, а также что его устраивает стоимость выбранного формата обучения)
9. Паттерн №9. На меня можете рассчитывать. (КЯ: Озвученное подтверждение что такой подход со стороны менеджера устраивает).
10. Паттерн №11. Интерес. (КЯ: Полученное согласие клиента с идеей что было бы ценно составить личное впечатление о тренере)
11. Паттерн №12. Демо-тренинг или онлайн-встреча с тренером. (КЯ: согласие клиента организовать для своего отдела продаж Демо-тренинг или самому встретиться с тренером если он ЛПР, или организовать онлайн-встречу тренера с ЛПР)
12. Паттерн №13. Закрытие продажи. (КЯ: Фиксация договоренности о времени проведения демо-тренинга для отдела продаж или онлайн встречи тренера с ЛПР, или договоренность о том что два предложенных варианта времени встречи с тренером посредник согласует с ЛПР)
13. Паттерн №14. Дальнейшие шаги. (КЯ: согласованные дальнейшие шаги, время следующего контакта в рамках подготовки демо-тренинга или онлайн-встречи.)
14. Паттерн 15. Благодарность, прощание и фиксация договоренности. (КЯ: менеджер поблагодарил клиента за общение пожелал хорошего дня, сообщил как с ним держать связь и проговорил еще раз следующий совместный шаг.)

Фразы для паттернов:

Паттерн №1. Это Вы? (КЯ: подтверждение что это нужный человек.)

(Имя) ? С вопросительной интонацией и энтузиазмом.

Паттерн №2. Открытие продаж. (КЯ: менеджер представился, выяснил удобно ли говорить и получил согласие продолжить разговор).

(Мягкие дружелюбные, интонации, размеренней) (Имя) добрый день (Пауза), меня зовут Елена Бойко, я менеджер университета продаж Александра Соколова, увидела что вы оставили заявку на нашем сайте (Интонация энтузиазм), подскажите удобно сейчас переговорить, есть несколько минут? (С интонацией как бы между прочим и искренним интересом)

Паттерн №3. Помощь. (КЯ: Подтверждение что нужна помощь в обучении отдела продаж.)

Отлично. (Имя) я правильно понимаю, что Вам нужна помощь в обучении Вашего отдела продаж? Интонация как бы между прочим, искренности.

Паттерн №4. Контроль. (КЯ: Получение согласия ответить на вопросы.)

Хорошо. (Имя), сможете сейчас ответить на несколько точечных вопросов чтобы я убедилась что мы можем быть Вам полезны? Интонация как бы между прочим.

Паттерн №5. Требования и ожидания к обучению и тренеру. (КЯ: Озвученные 3-5 задач которые необходимо решить и результатов которые ожидает, высказанное отношение к идее анкетирования отдела продаж, озвученные 1-2 пожелания к формату обучения и 1-2 требования к тренеру и процессу сотрудничества)

1. Спасибо. Расскажите пожалуйста чему на ваш взгляд необходимо обучить Ваших менеджеров, для того чтобы увеличить продажи? Хорошо, какие еще у них есть трудности в работе с клиентами? Поняла, есть что то еще что Вас не устраивает в том как они общаются с клиентами сейчас? Поняла, возможно что то еще? (Интонация как бы между прочим, искренний интерес)
(КЯ: 3-5 результатов которые ожидают и фраза: это все)
2. Хорошо, я поняла какие есть трудности, скажите (Имя), а как вы относитесь к тому чтобы провести онлайн - оценку Вашего отдела продаж, используя специально разработанную анкету, она минут на 15, в ней 46 специальных вопросов, таких как: (Интонация далее рациональная) с какими сложностями вы сталкиваетесь в работе с клиентами, какие вы слышите возражения от клиентов, что мешает Вам увеличить продажи в 2 раза, и так далее, обычно мы ее отправляем руководителю он рассылает сотрудникам они заполняют и результаты оценки мы получаем в сводную таблицу, затем мы отправляем отчет Вам для того чтобы вы смогли увидеть более полную картину проблемных зон и на основании этой оценки мы уже сможем подготовить для Вас точечную программу обучения закрывающую проблемные зоны Вашего отдела продаж. (Далее интонация как бы между прочим.) Скажите могу я после нашего разговора ее Вам отправить, это бесплатно. Сможете организовать чтобы в течении 1-2 дней менеджеры ее заполнили? (КЯ: высказанное отношение к идее анкетирования отдела продаж)
3. Хорошо. Еще хочу у вас уточнить такой вопрос, какие есть пожелания к формату обучения, как вы видите, это онлайн или оффлайн тренинг, и какие есть требования к тренеру и к самому процессу обучения? | Есть что то еще на что важно обратить внимание, какие еще есть требования к тренеру к его опыту? Что то еще?

(Интонация как бы между прочим.) (КЯ: 1-2 требования к тренеру и процессу сотрудничества, фраза: это все)

Паттерн №6. Общение. (КЯ: Получение согласия пообщаться о тренере, формате обучения и ценах.)

С учетом того что я услышала, (Интонация полная уверенность 100%) МЫ ТОЧНО СМОЖЕМ ВАМ ПОМОЧЬ!.
Давайте теперь немного пообщаемся про тренера, возможные результаты, про формат обучения и цены, хорошо?

Паттерн №8. Важность доверия и про тренера. (КЯ: озвученный ответ что достаточно данных о тренере, его опыте, достижениях компетенциях, личностных качествах и результатах которые он дает клиентам и что этот уровень компетентности устраивает, вопросов больше нет)

(Рациональный тон) Отлично, (ИМЯ) хочу с Вами проговорить такой момент. Для меня вопрос доверия всегда №1, если есть доверие то можно уже о чем то договариваться. Скажите насколько знакомы с опытом тренера Александра Соколова, почитали немного на сайте ? Возможно какие то есть вопросы про опыт тренера?

1. САМ ПРОДАВАЛ.

Сам Александр первые два года своей карьеры продавал через холодные звонки, по желтым страницам и проводил встречи с клиентами, работал торговым представителем ходил по торговым точкам, а также продает постоянно свои услуги и сейчас продолжает работать с клиентами.

2. ТОПОВЫЕ КЛИЕНТЫ

Среди клиентов которые доверили Александру свои отделы продаж: Бош, Хьюлед Паккард, Мастер кард, Приват Банк, Банк Аваль, Киевгорстрой, недавно вот проводил тренинг для компании Зоетис, подразделение Пфайзер, которая 1 миллион долларов в день тратит на исследования в области фармацевтики, они выбрали именно Александра, могли кого

удобно выбрать для тренинга и остались кстати очень довольны.

3. Есть успешный опыт обучения отделов продаж таких сегментов рынка:

Сфера услуг: недвижимость, медицинские колл-центры, страхование, реклама (радио, телевидение, журналы), интернет продвижение, телекоммуникационные услуги, event, юридические услуги, банковские услуги, логистика, финансовые услуги, полиграфия, туризм, сервисные центры, консалтинговые услуги, обучение за рубежом, рекрутинговые услуги, доставка воды, другие. **Товары (опт и розница):** медикаменты, средства защиты растений, автозапчасти, запчасти для сельхозтехники, автомобили, энергосберегающие технологии, светотехника, электроника и бытовая техника, тренажеры, производство пакетов, лакокрасочная продукция, кабельно-проводниковая продукция, строительные материалы, сувенирная продукция, семена газонных трав, промышленные фильтры, косметика, товары для дайвинга, бумажная продукция, окна и двери, посуда и постельное белье, кондиционеры, оборудование для интернет провайдеров, новостройки, мобильные телефоны, вода и продукты питания, детские игрушки, другие

4. РЕЗУЛЬТАТЫ КЛИЕНТОВ

Если говорить про результаты клиентов, то в среднем рост продаж составляет после обучения 30-50% это зависит от сегмента рынка комплексности обучения. Например Климатек компания в Днепропетровске, продают климатическую технику, за два месяца обучения сделала объем продаж больше чем за год до этого и не в сезон, есть отзывы владельца компании из сообщества Борд, такие же примеры есть в Компании Гидрохаус распродали вс. гидравлику нету товара на складе теперь и тд, также Александр обучил более 20 строительных компаний, Киевгорстрой например перевыполнили все планы продаж, в ряде случаев распродавали объекты под ключ после тренинга

с конверсией из 8 из 10 встреч как например в стройкомпании Десна Резиденс.

5. КАК ПРОВОДИТ ТРЕНИНГИ

Тренинги проводит очень практично, много ролевых игр, командный заданий, конкретики, заряжает продавцов позитивом, полностью адаптирует тренинги к специфике компании и продукта, также очень хорошо чувствует аудиторию и гибко ведет обучение, легко отвечает сразу же на любые вопросы.

6. ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

Вы возможно уже читали на сайте, ведущего тренера нашего зовут Александр Соколов, ему 39 лет, 14 лет он проводит тренинги по продажам уже, более 800 компаний из 50 сегментов рынка обучено за это время и 12 000 + менеджеров по продажам прошли обучение онлайн и офлайн, это колоссальный опыт.

В 2012 году и в 2020 году Александр стал серебряным тренером СНГ в области БиТуБи продаж победил в битве тренеров.

Скажите пожалуйста (Имя) устраивает ли вас такой уровень опыта тренера, достаточно ли Вам этих данных о тренере?

7. ГДЕ УЧИЛСЯ

Учился 2 года на курсе подготовки тренеров в Компании Гештальт Консалтинг Групп с 2006 по 2008 год, также в Санкт Петербургском Институте тренингов у Елены Сидоренко это один из крутейших специалистов в мире по подготовки тренеров, как создавать и проводить тренинги, у Марка Кукушкина обучался на курсе Путь тренера. Три образования, адвокатура, офицер военный психолог и также инженер, так что в его подходе и точность техническая и гуманитарный подход соединены.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Он создавал колл центры, центры обучения для некоторых компаний, обучал тренеров по продажам, писал скрипты продаж, основал Университет продаж в котором занимаются люди от Бали до Чикаго, у нас в Университете также есть созданный им самим отдел продаж.

9. ТРУДОГОЛИК

И в прошлом году я лично знаю что в течении полугода ежедневно проводил онлайн тренинги с понедельника по пятницу без остановки в самый разгар карантина поддерживая мотивацию и развивая навыки сотен продавцов в непростой период. Проводит постоянно по три четыре тренинга в неделю и остальное время сам учится постоянно. Живет в Киеве ездит по Украине и Миру проводит онлайн и офлайн тренинги.

10. ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА

Как человек очень харизматичный, его даже пригласили и снимался в передаче Свадьба в Слепую в прошлом году, Как человек он очень порядочный, ответственный и к каждому проекту относится с душой.

11. ГЕНИЙ В ПРОДАЖАХ

Работал он с более чем 50 сегментами рынка и звонки и встречи и переписка все это тренирует на высшем уровне, в общем творит чудеса, я считаю что он Гений в области обучения продажам. Он на ходу генерирует новые скрипты, легко отвечает на любые вопросы и находит решения для самых безвыходных ситуаций с которыми сталкиваются менеджеры. В начале карантина создал с нуля проект онлайн тренингов и заработал более миллиона за 6 месяцев, это в карантин.

12. НЕДОСТУПНЫЙ

Александр берется не за все проекты, а только за те которым может помочь и не работает с рядом сегментов рынка которые

считает неэтичными. У него плотный график тренингов даже сейчас в летний период.

15. Паттерн №10. Формату обучения можно доверять. (КЯ: получено подтверждение со стороны клиента что подобранный формат обучения подходит, а также что его устраивает стоимость выбранного формата обучения)

Замечательно, я рада, давайте подберем подходящий Вам формат обучения, я кратко расскажу про три основных формата которые у нас есть и цены. хорошо ?

1. Выездной тренинг 2-3 дня.

Первый формат это выездной тренинг 2-3 дня у вас в офисе, ролевые игры, командные упражнения, все динамично и полностью с учетом вашей специфики, все навыки сразу отрабатываются на практике, проходит с 10 00 до 18 00 два три дня стоит для группы до 15 человек 2200 долларов за два дня и 3300 долларов за три дня, три дня это больше будет времени для отработки навыков. Это классический формат обучения к нему мы обычно рекомендуем дополнительное онлайн- сопровождение для закрепления навыков после тренинга.

2. 8 онлайн-тренировок по 2 часа в Зум.

Второй формат это онлайн тренировки в Зум, по 2 часа два раза в неделю, серия обычно состоит из 8 онлайн тренировок, с постановкой домашних заданий между онлайн-тренировками, каждый менеджер со своего ноутбука или телефона, можно с разных мест, с наушниками и камерой полная вовлеченность, также ролевые игры, есть возможность распределения по залам участников для тренировки в парах, тренер всех видит и работает с каждым участником, дает обратную связь, проводит ролевые игры продавец покупатель.

По энергетике и по результативности не уступает выездному тренингу, а порционная подача информации и возможность сразу попрактиковать между тренировками приемы на клиентах дает хорошую усвояемость, плюс тренер на каждой следующей тренировке проверяет что применяли и что получилось, это дает хороший контроль результата, а динамичный формат два раза в неделю не дает расслабиться и держит менеджеров в тонусе, также есть запись занятий ее можно в дальнейшем использовать для обучения новых продавцов и пересматривать тем кто был на занятии. Стоимость одной онлайн тренировки составляет 300\$, за 4 тренировки стоимость 1000\$, а за 8 тренировок это 2000\$. Этот формат сейчас один из популярнейших поскольку менеджеры могут с разных мест заниматься в удобное время, практичный порционный и есть запись, он дает хороший результат.

3. Комплексный формат: выездной тренинг 3 дня + серия из 8 онлайн тренировок по 2 часа, два раза в неделю.

Комплексный и наиболее мощный формат обучения который совмещает все лучшее из первого формата и второго формата, живой тренинг трехдневный и также 8 онлайн-тренировок для закрепление навыков и контроль применения в формате онлайн тренировок в течении месяца-двух. Это формат для отделов продаж компаний которые хотят получить максимально гарантированный результат. Стоимость такого формата обучения который состоит из трехдневного тренинга и 8 онлайн тренировок по 2 часа в течении месяца-двух составляет после выездного тренинга составляет 5300\$. Этот комплексный формат у нас наиболее популярен у компаний которые могут себе это позволить. Также в подарок к этому формату идет видеокурс курс Активные продажи из 15 видеоуроков и 185 практических заданий для отдела продаж который стоит сам по себе 1000\$ для 10 менеджеров.

(Имя) подскажите какой из форматов обучения первый, второй или третий по бюджету, по удобству и предпочтениям Вам наиболее подходит?

Отлично, это действительно хороший вариант. Я понимаю что деликатный вопрос, но спрошу открыто, подскажите по стоимости Вас устраивает? Вы в случае позитивного решения готовы выделить необходимый бюджет для этого формата обучения?

Паттерн №8. Доверие к менеджеру. (КЯ: Озвученное подтверждение что такой подход со стороны менеджера устраивает).

Для меня важно сделать все возможное чтобы Вы действительно получили ожидаемый результат и рекомендовали нас. Поэтому давайте договоримся, открыто обсуждать все вопросы что нравится какие есть пожелания в процессе, я 8 часов в день на связи и смогу ответить на любые ваши вопросы, хорошо?

Паттерн №11. Интерес. (КЯ: Полученное согласие клиента что важно составить собственное впечатление о том как тренер общается и проводит обучение до того как заказать тренинг для отдела продаж)

Если он сам ЛПР

Хорошо, я еще знаете о чем подумала, для многих наших клиентов кто рассматривал возможность сотрудничества с нами, и заказал у нас тренинги в дальнейшем, важным моментов принятия решения стала возможность встретиться с тренером в ЗУМ и составить собственное впечатление, о том как тренер общается и проводит обучение до того как заказать тренинг, как Вам такая идея?

(Если он не ЛПР: Как Вы смотрите на то чтобы переговорить с Вашим руководством насчет Зум встречи с тренером и чтобы они смогли напрямую пообщаться задать вопросы и составить свое впечатление ?)

Паттерн №12. Демо-тренинг или онлайн-встреча с тренером.
(КЯ: согласие клиента организовать для своего отдела продаж Демо-тренинг или самому встретиться с тренером если он ЛПР, или организовать онлайн-встречу тренера с ЛПР)

Отлично, я думаю это действительно хорошая идея, у нас есть два вариант как мы можем ее реализовать. Первый вариант это провести Зум встречу на которой будете вы (Ваше руководство) я и тренер, а второй вариант это провести Демо-тренинг 30 минутный на котором будете вы (Ваше руководство), а также весь Ваш отдел продаж, каждый менеджер со своего ноутбука/телефона с камерой и наушниками. Тренер познакомится с отделом продаж, а менеджеры скажут Вам после демо тренинга свою обратную связь насколько им понравился тренер. Что скажете какой вариант Вам больше подходит встреча или демо-тренинг ?

Паттерн №13. Закрытие продажи. (КЯ: Фиксация договоренности о времени проведения демо-тренинга для отдела продаж или онлайн встречи тренера с ЛПР, или договоренность о том что два предложенных варианта времени встречи с тренером посредник согласует с ЛПР

ЛПР

Хорошо (Имя), договорились давайте сделаем так, я предложу Вам два варианта времени где у Александра есть окна, скажем на сегодня и на завтра, а вы скажите какое время Вам удобней и я его для Вас забронирую, есть сегодня на ... и на завтра на... (другой день название дня недели на наиболее раннее время), какой из этих вариантов Вам подходит по

расписанию (Уверенно) чтобы мы смогли минут 40 пообщаться?

Посредник

Хорошо (Имя), договорились давайте сделаем так, я предложу Вам два варианта времени где у Александра есть окна, скажем на сегодня и на завтра, а вы предложите руководству и сообщите мне какое время подходит я его забронирую или скажете варианты которые подходят руководству и Вам) есть на завтра на ... и на послезавтра на... (другой день название дня недели на наиболее раннее время), Сможете обсудить с руководством сегодня эти варианты времени для встречи и дать мне обратную связь на вайбер?)

Хорошо, а я предварительно как основной вариант забронирую для Вас ... число, на ..., а число на число оставим как альтернативный вариант, договорились ?

Паттерн №14. Дальнейшие шаги. (КЯ: согласованные дальнейшие шаги, время следующего контакта в рамках подготовки демо-тренинга или онлайн-встречи.)

1 ОН ЛПР встреча или демо-тренинг

Хорошо тогда договорились, я бронирую это время и предупрежу тренера, скину сразу после нашего разговора Вам ссылку для входа в ZOOM на встречу (демо-тренинг), вы пожалуйста запланируйте себе это время в календаре (Вы пожалуйста отправьте ее отделу продаж и предупредите их).

1 Он не ЛПР или демо-тренинг

Хорошо тогда я жду от вас подтверждение какое время встречи удобно будет и забронирую время. Вы сможете сегодня переговорить с руководством и дать мне подтверждение чтобы я предупредила тренера заранее?

2 Бриф для руководителя.

Также если будет возможность, то заполните пожалуйста перед встречей (Перед демо-тренингом) бриф для руководителя чтобы тренер подготовился к нашей встрече (демо-тренингу), более точно понял Ваш запрос и мы могли сэкономить Ваше время на прояснение ситуации и качественно подготовиться, я скину Вам ссылку, хорошо ?

3. Ссылка для оценки отдела продаж.

Также я скину Вам сейчас как и обещала, ссылку на анкету для оценки менеджеров вы ее просмотрите и отправьте менеджерам пусть заполнят в течении сегодня завтра, договорились ?

Паттерн 15. Благодарность, прощание и фиксация договоренности. (КЯ: менеджер поблагодарил клиента за общение пожелал хорошего дня, сообщил как с ним держать связь и проговорил еще раз следующий совместный шаг.)

(Имя) спасибо большое за общение, было приятно познакомиться с Вами, как и договаривались я на вайбер сейчас и на почту отправляю Вам ссылки, если какие то вопросы пишите в вайбер или набирайте там будет мой прямой телефон, до связи тогда, Хорошего вам дня (приятного вечера).

Конец структуры общения.

Улаживание

Оригинация - это какое либо высказывание или вопрос клиента, которые необходимо уладить и вернуть клиента к паттерну структуры разговора.

Структура разговора:

Паттерн №1. Это Вы? (КЯ: подтверждение что это нужный человек.)
Оригиналии:

Паттерн №2. Открытие продажи. (КЯ: менеджер представился, выяснил удобно ли говорить и получил согласие продолжить разговор).
Оригиналии:

Паттерн №3. Помощь. (КЯ: Подтверждение что клиент оставил заявку и что нужна помощь в обучении отдела продаж.)
Оригиналии:

Просто хотел узнать цену - я вас поняла, цена зависит от того что мы с вами подберем, я сориентирую Вас по цене на наши услуги и помогу подобрать подходящий вариант по цене, но раз вы оставили заявку, то я так понимаю что вам нужна будет помощь в обучении отдела продаж если по цене все устроит, все верно?.

Паттерн №4. Контроль. (КЯ: Получение согласия ответить на вопросы.)
Оригиналии:

Паттерн №5. Требования и ожидания к обучению и тренеру. (КЯ: Озвученные 3-5 задач которые необходимо решить и результатов которые ожидает, высказанное отношение к идее анкетирования отдела продаж, озвученные 1-2 пожелания к формату обучения и 1-2 требования к тренеру и процессу сотрудничества)
Оригиналии:

Паттерн №6. Общение. (КЯ: Получение согласия пообщаться о тренере, формате обучения и ценах.)
Оригиналии:

Паттерн №7. Важность доверия. (КЯ: озвученное согласие что для правильного выбора важно чтобы была уверенность в человеке с которым ведете дело, к тренеру и важно чтобы был правильно подобран формат обучения)

Оригиналии:

Паттерн №8. Мне можно доверять. (КЯ: Озвученное подтверждение что такой подход со стороны менеджера устраивает).

Оригиналии:

Паттерн №9. Тренеру можно доверять. (КЯ: озвученный ответ что достаточно данных о тренере, его опыте, достижениях компетенциях, личностных качествах и результатах которые он дает клиентам и что этот уровень компетентности устраивает)

Оригиналии:

Паттерн №10. Формату обучения можно доверять. (КЯ: получено подтверждение со стороны клиента что подобранный формат обучения подходит, а также что его устраивает стоимость выбранного формата обучения)

Оригиналии:

Паттерн №11. Интерес. (КЯ: Полученное согласие клиента что важно составить собственное впечатление о том как тренер общается и проводит обучение до того как заказать тренинг для отдела продаж)

Оригиналии:

Паттерн №12. Демо-тренинг или онлайн-встреча с тренером. (КЯ: согласие клиента организовать для своего отдела продаж Демо-тренинг или самому встретиться с тренером если он ЛПР, или организовать онлайн-встречу тренера с ЛПР)

Оригиналии:

Паттерн №13. Закрытие продажи. (КЯ: Фиксация договоренности о времени проведения демо-тренинга для отдела продаж или онлайн встречи тренера с ЛПР, или договоренность о том что два предложенных варианта времени встречи с тренером посредник согласует с ЛПР)

Оригиналии:

Паттерн №14. Дальнейшие шаги. (КЯ: согласованные дальнейшие шаги, время следующего контакта в рамках подготовки демо-тренинга или онлайн-встречи.)

Оригиналии:

Паттерн 15. Благодарность, прощание и фиксация договоренности. (КЯ: менеджер поблагодарил клиента за общение пожелал хорошего дня, сообщил как с ним держать связь и проговорил еще раз следующий совместный шаг.)

Оригиналии:

Структура звонка после демо-тренинга.

Паттерн №1 Представиться и спросить удобно ли переговорить. КЯ: клиент понял что это менеджер университета и подтвердил что готов переговорить.

Паттерн №2 Впечатления о демо-тренинге. КЯ: клиент озвучил что впечатление о тренинге положительное и сказал 1-2 пункта о тренере и демо тренинге которые ему понравились в процессе просмотра или участия в демо-тренинге.

Паттерн №3 Чем быстрее мы проведем обучение тем быстрее у вас будет рост продаж, если нету веских причин откладывать, то предлагаю зафиксировать дату начала обучения, переговорить по дате оплаты и что нужно сделать в рамках подготовки к тренингу, что скажете? КЯ: клиент подтвердил согласие обсудить дату обучения и дату оплаты.

Паттерн №4 Дата начала обучения. КЯ: согласованная и забронированная дата начала обучения и подтверждение со стороны клиента в ответ на вопрос: Бронируем эту дату?

Паттерн №5 Сумма, форма оплаты и дата оплаты. КЯ: согласованная сумма, форма оплаты и дата оплаты и полученное со стороны клиента подтверждение что все верно.

Паттерн №6 Процесс подготовки и задачи перед началом обучения. КЯ: согласованный с клиентом план подготовки к тренингу, и озвученное подтверждение клиента что он ознакомится с стандартами подготовки к обучению и задаст вопросы если они у него возникнут.

Паттерн №7 Резюмирование договоренностей. КЯ: проговоренные и согласованные следующие шаги и дата следующего контакта.

Паттерн №8 Прощание. КЯ: менеджер поблагодарил клиента за сотрудничество, высказал уверенность что он будет доволен результатами обучения, и пожелал хорошего дня.

Антон 3-4 все по плану так и фиксируем эти даты?
Реквизиты или на карту ?

Дмитрий день добрый, Ольга Университет продаж, есть пару минут, удобно сейчас переговорить?

Хорошо. Как ваши дела, как рабочая неделя проходит? (Как ваши дела как выходные прошли ?)

Отлично. Дмитрий мы договаривались с вами созвониться сегодня по поводу проведения обучения для вашего отдела продаж, после демо-тренинга, я из нашего прошлого разговора поняла что в целом все понравилось и подходит и тренер и по цене устрает, скажите сможем мы с вами обсудить дату проведения тренинга, переговорить по удобному варианту оплаты, что бы мы планировали заранее и вы тоже смогли подготовиться к обучению, что скажете?