

Принцип ведения диалога в ЛС:

1. Приветствие
2. Высылаем сертификат
3. Квалификация (по дате праздника)
4. Попытка получить номер телефона (если номер телефона получен, то дальше уже идет скрипт по телефону ... если же человек НЕ дал номер телефона, то общаемся в соц. сетях или мессенджерах)
5. Программирование
6. Выявление потребностей
7. Презентация
 - Описание самой программы
 - Фото/видео каждого пункта
 - Озвучивание цены и скидки
 - Отзывы от клиентов
 - Попытка сделки
8. Обработка возражений
 - Выявление истинных возражений (если человек говорит “Я подумаю” или молчит в течение 24 часов)
 - Обработка истинных возражений
9. Договоренность о встрече, о след. шаге или мягкая бронь
10. Допродажи (если клиент УЖЕ согласился на наше основное предложение и до праздника осталось меньше месяца)

1-ый этап - Приветствие:

Здравствуйте, **XXX!**

Ваш сертификат на **YYYY** рублей!

2-ой этап - Высылаем сертификат:

(Прикрепляем сертификат, если у тебя его еще нет, то обязательно напиши в ЛС Антону Ларкину)

Скажите пожалуйста с акционным предложением у нас в закрепе уже успели ознакомиться? Все ли понятно или есть какие-либо вопросы?))

3-ий этап - Квалификация (по дате праздника):

Скажите пожалуйста, какая дата Вас интересует?)

4-ый этап - Попытка получить номер телефона:

Отлично!

В таком случае для того, чтобы зафиксировать за вами это предложение и скидку, напишите пожалуйста ваш контактный телефон и возраст вашего ребенка))

Обещаем, что мы не будем вас засыпать смс-ками и звонками. Это не в нашем духе))

Эти данные просто необходимы, чтобы мы занесли их в базу и забронировали ориентировочную дату праздника)))

5-ый этап - Программирование:

(Если получили номер, звоним человеку СРАЗУ ЖЕ и работаем дальше по скрипту с одноименным названием “*ГОРОД*/ Сертификат / Получили номер из соц. сетей” ... если же человек категорически против общения по телефону, то общаемся там, где начали общаться)

XXX, давайте так поступим: я задам вам несколько вопросов, чтобы помочь организовать лучший праздник для вашего ребенка.

После этого предложу подходящий вариант программы.

И если вам понравится, то назначим встречу в нашем зале, хорошо?

6-ой этап - Выявление потребностей:

(вопросы задаем СТРОГО по одному, чтобы у человека НЕ сложилось впечатление, что с ним общаются заготовленными фразами. Задали вопрос - получили ответ - задали новый вопрос... только так получится вести продуктивный человеческий диалог)

XXX, скажите, что для Вас важно при организации Дня Рождения вашего ребенка? (помимо того, чтобы деткам было весело и интересно... это просто само собой будет. Может быть вы хотели осуществить мечту вашего ребенка или какую-то собственную фантазию? Мы просто стараемся учитывать все-все-все такие моменты и пожелания, чтобы сделать ДЕЙСТВИТЕЛЬНО классный праздник, от которого ваш ребенок и вы будете в восторге!)

-

Что вы уже видели на праздниках из шоу-программ? Что вам и вашему ребенку больше всего из этого нравится?

-

Как зовут вашего ребенка, какие мультфильмы он любит и какие герои ему нравятся?

-

Вы уже выбрали тортики / шарики? Или только собираетесь это сделать?

-

XXX, скажите пожалуйста - в какой бюджет вы примерно планируете уложиться?

(Я просто почему спрашиваю - у нас действительно ооооочень много разных шоу и программ ... и чтобы мне НЕ предлагать вам лишнего, - я хотела уточнить тот ценовой диапазон, в который вы планируете уложиться.

Это значительно сэкономит ваше время и позволит мне рассказать именно о том, что вам действительно подойдет и будет интересно вашему ребенку!)

P. S.

Пояснение в скобках к 1-му и последнему вопросу --- делаем ТОЛЬКО в том случае, если человек НЕ понимает для чего мы задаем эти вопросы (тем самым мы его направляем в нужное для нас русло)

7-ой этап - Презентация:

(Здесь мы используем описание нашего предложения из закрепя. Берем 1 пункт - высылаем - добавляем фото/видео именно по этому пункту - высылаем след. пункт - опять фото/видео и т.д., пока не вышлем все описание. Это необходимо делать для того, чтобы человек четко понимал, ЧТО входит в программу и видел КАК это будет выглядеть + фото и видео ЛУЧШЕ воздействуют на эмоции, чем просто сухой текст)

XXXX, благодарю за ответы.

Смотрите, сейчас расскажу вам про акционный вариант, который вас изначально заинтересовал. И также расскажу, чем такую программу можно дополнить, чтобы учесть все ваши пожелания и чтобы вы и ваш ребенок были в полном восторге от праздника!

Все дополнения к основной программе идут только на ваш выбор.

Что входит в акционную программу:

- Полностью тематическая программа с аниматором на 1 час. Это значит, что на праздник придет герой из ***ЛЮБИМЫЙ МУЛЬТФИЛЬМ РЕБЕНКА***, которого так любит ваш ребенок!

- Мы обязательно учтем интересы ***ИМЯ РЕБЕНКА***. На празднике НЕ будет банальных игр и конкурсов, все детишки будут погружены в атмосферу мультфильма...



На празднике будет Проф. Ди-джей + музыкальное сопровождение в течение всего праздника. Ди-джей учтёт все пожелания не *только* маленьких, но и взрослых гостей)) Вся программа будет динамична и темпо-ритмична, что позволит удерживать внимание и интерес детей на протяжении всего праздника.



Яркие тематические фотозоны. К началу праздника мы подготовим тематические фотозоны из популярных мультфильмов. Этот антураж позволит полностью погрузиться в сказку и создаст настоящую праздничную атмосферу.



WOW-эффекты, которые удивят даже самых искушенных зрителей. Такого ваш ребенок еще точно не видел! Это те "фишечки" и "маленькие" радости, которые мы держим в секрете... чтобы на празднике создать WOW-эффект не *только* детишек, но и у вас))



Личный администратор праздника, который будет хранить ваш покой и нервы на детском празднике. Вам не нужно будет переживать, как разместить гостей, когда накормить детей и т.д. Всеми праздничными хлопотами займется наш администратор.

А также уютная комфортный зал на целых 2 часа.... Это значит, что вы сможете спокойно пообщаться с подругами и вам не нужно будет потом мыть посуду, не нужно будет убираться после мероприятия. Банкетный зал площадью на 150 кв. м. и на 30 посадочных мест. Места хватит всем!)))



и БОНУСОМ сладкая вата, чтобы праздник был еще вкуснее и веселее! и ТАИНСТВЕННОЕ появление торта на световом алмазе ... тсс ... никто об этом не должен знать ... это маленький подарок для именинника(цы)!



Длительность анимационной программы **XX** час. Длительность аренды **XX** часа. Если вы захотите, то можно будет продлить программу, чтобы дети

смогли весело и интересно провести время. И чтобы вы смогли спокойно пообщаться с подругами, не отвлекаясь на детей))

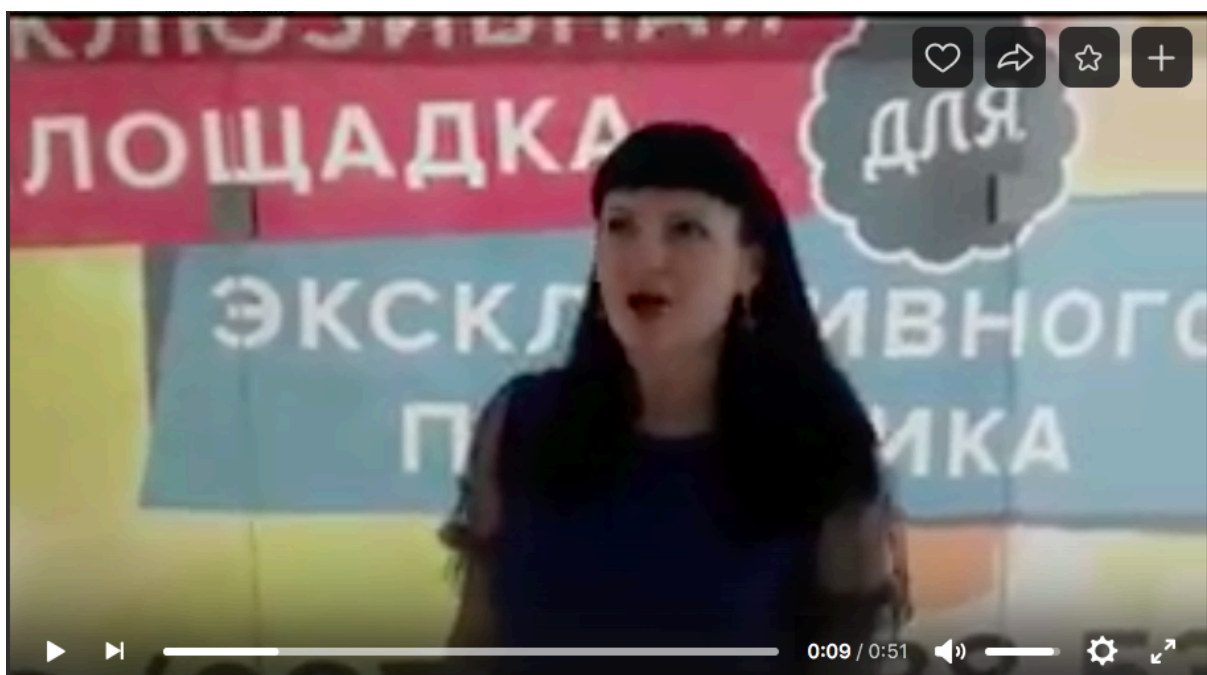
И все это нереальное наполнение программы с супер-условиями всего за **XXXX** руб....

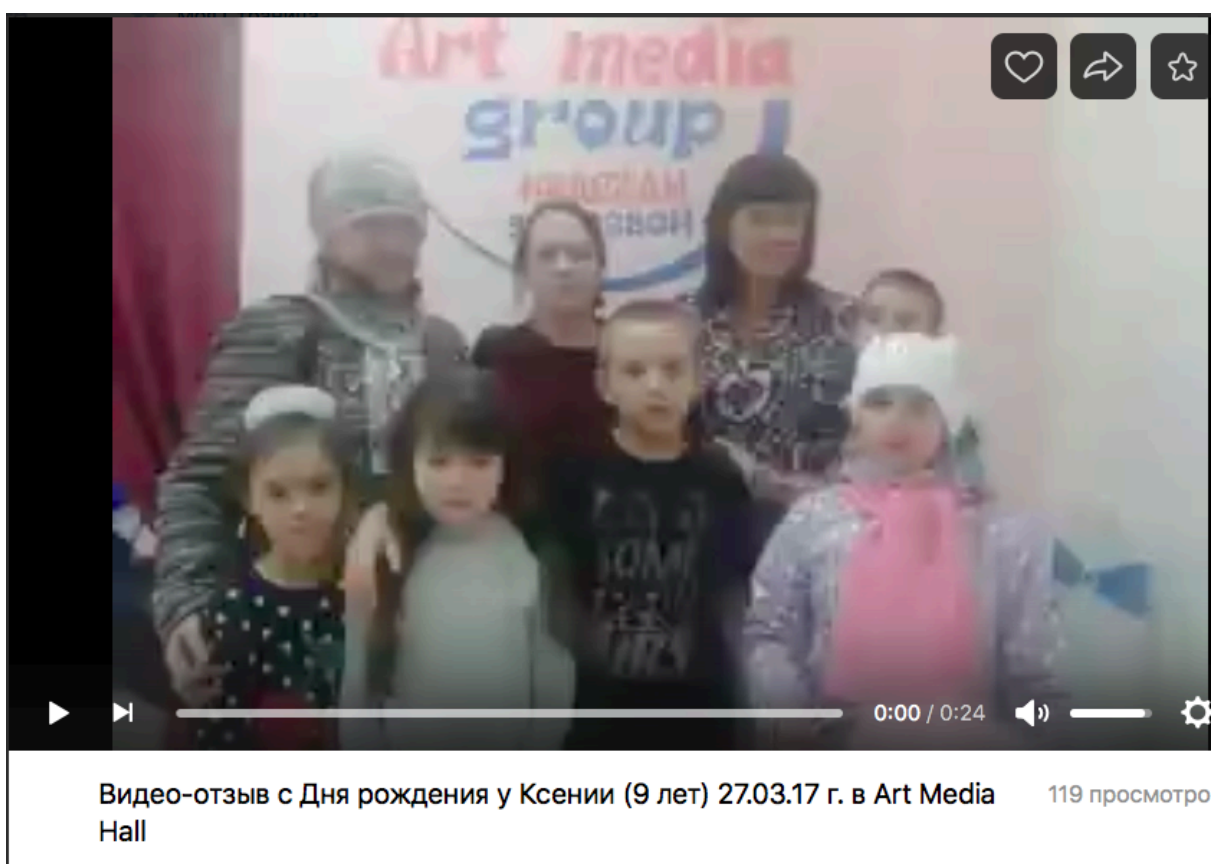
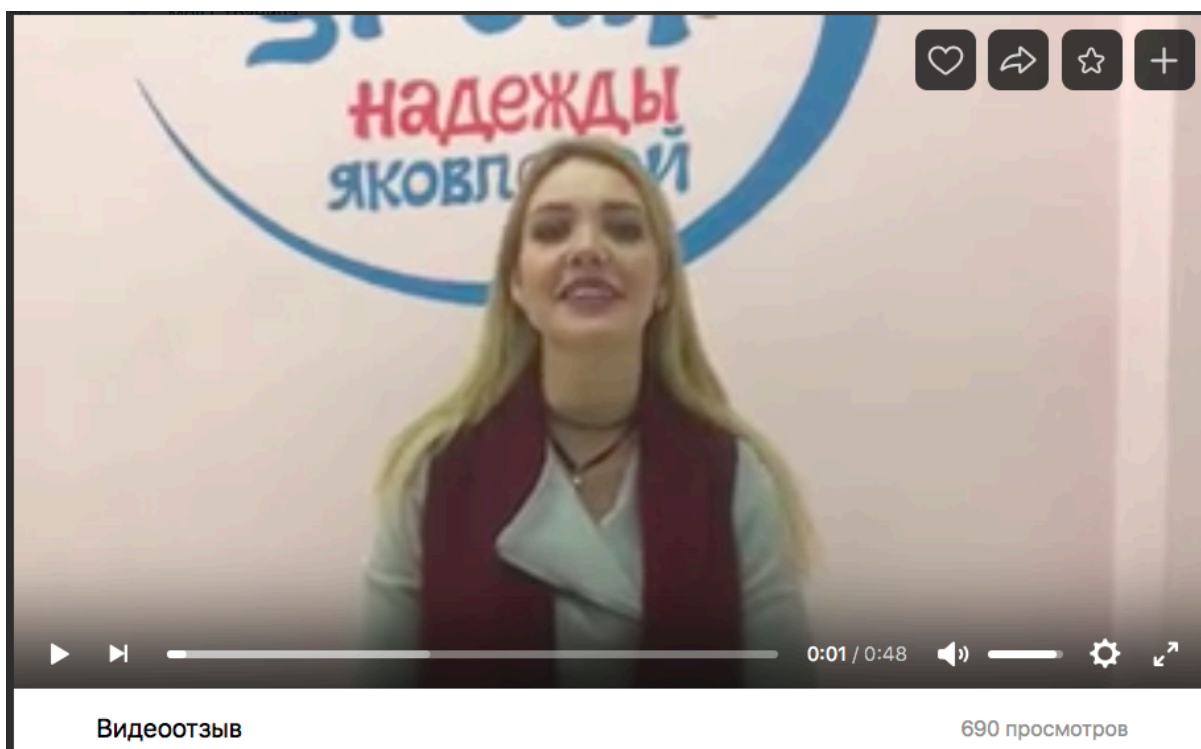
А если вы получите этот сертификат, то цена будет еще ниже 🤯

XXXX рублей!

Это просто 💣💣💣

И тут добавляем 3-5 восторженных видео-отзывов от клиентов. Если нет видео-отзывов, то добавляем вертикальные скрины отзывов с моб. телефона - штук 5-10 + высылаем ссылку на эти отзывы.





Давайте зафиксируем за вами эту АКЦИЮ с максимальной скидкой при встрече. Акцию мы фиксируем сейчас, а воспользоваться ей можно потом.

.

Вам удобнее будет встретиться в 1-ой половине дня или во 2-ой?

(Если клиент готов приехать на встречу или хочет сделать мягкую бронь, то переходим к этапу №9 “Договоренность о встрече, о след. шаге или мягкая бронь”.

Если же у клиента остались возражения, то обрабатываем возражения на этапе №8)

8-ой этап - Обработка возражений:

Здесь собраны ответы на самые популярные возражения - <https://vk.cc/9xSlCs>

9-ый этап - Договоренность о встрече, о след. шаге или мягкая бронь:

Договоренность о встрече:

Вам завтра будет удобнее в первой или во второй половине дня? (ждем ответа от клиента)

Мы находимся по адресу: XXXXXX. Я продублирую еще раз вам адрес на ватсап/вайбер.

Смотрите, *ИМЯ КЛИЕНТА*, у нас завтра есть свободное окно в *УДОБНОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ АДМИНА В ЗАЛЕ С УЧЕТОМ ВЫБРАННОЙ ПОЛОВИНЫ ДНЯ* и в *УДОБНОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ АДМИНА*.

Какое время вы выбираете? (ждем ответа от клиента)

В таком случае до завтра!

Договоренность о след. шаге, если какие-то вопросы решены не до конца...
если человеку нужно посоветоваться и т.д. (написать - напомнить о разговоре):

ИМЯ КЛИЕНТА, в таком случае давайте спишемся чуть попозже.

Я тогда просто сейчас отправлю вам всю информацию по празднику, прикреплю
все фото и видео.

И если что завтра после 19:00 напишу, чтобы мы до конца обсудили с Вами все
детали и подробности.

Всего доброго и до свидания!))

Мягкая бронь (если никаких вопросов/возражений не осталось, но человек НЕ
может или НЕ хочет встречаться в зале):

ИМЯ КЛИЕНТА, в таком случае давайте ХОТЯ БЫ сделаем мягкую бронь с
примерной датой за 2 минуты, хорошо? (ждем ответа от клиента)

Оформляем заявку согласно тем вопросам, которые нам необходимы для
“мягкой” брони (мягкая бронь - это когда человек еще до конца не определился
с датой, с персонажем и нам сейчас просто нужно “заякорить” человека на
себе, чтобы он не пошел дальше искать аниматоров).

- Примерная дата
- Как зовут именинника
- Возраст именинника

ОЧЕНЬ ВАЖНО! Если ранее мы спрашивали уже вопросы (про то, как зовут
ребенка, про то, сколько ему лет, какие мультфильмы смотрит и т.д.)... если мы
ранее спрашивали эти вопросы, то НЕ надо повторно их задавать... ибо у
клиента возникает ощущение, что его НЕ слышал сразу и постоянно
переспрашивают... а это не есть хорошо)

10-ый этап - Допродажи (если клиент УЖЕ согласился на наше основное предложение и до праздника осталось меньше месяца)

Здесь находится материал по допродажам - <https://vk.cc/9xUK6O>