

БУХГАЛТЕРСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ / ПОИСК БУХГАЛТЕРА

Придерживайтесь данного сценария либо просто возьмите на вооружение некоторые “фишки” данного диалога, чтобы повысить количество клиентов

Важные комментарии:

В куски текста, выделенные желтым Вы вставляете свои данные

Выделенный зеленым текст - это комментарии для Вас

/ - это символ, обозначающий какой-либо ответ потенциального клиента

Добрый день, меня зовут Евгения, “Компании АВЕЛЛУ”. Вы оставляли заявку на сайте “Все-бухгалтеры.рф” на поиск бухгалтера. Я правильно понимаю, что Вы сейчас ищете возможности бухгалтерского обслуживания либо ищете бухгалтера?

/

Расскажите, пожалуйста, о Вашей компании, чтобы я лучше понимал(а) Ваши потребности.

Далее идут стандартные вопросы, которые нужно задать клиенту для понимания его потребности и для расчета стоимости

У Вас ИП / ООО / АО?

/

У Вас есть сотрудники в штате? Будет ли необходимо также кадровое обслуживание?

/

Какая у Вас система налогообложения? Основная, упрощенка? Доходы или доходы-расходы?

/

Где ведёте бизнес? На территории какого субъекта?

/

Какой у Вас бизнес? Какая сфера? Чем занимаетесь?

(Почему интересуюсь? Дело в том, что наша компания также специализируется на оптимизации налогов, чтобы Вам оставалось больше прибыли и в большинстве случаев это возможно, но об этом позже)**Оптимизация это налоговые льготы**

/

Иные вопросы, которые посчитаете нужным и важным для расчета стоимости /

/

ОЧЕНЬ ВАЖНЫЙ ВОПРОС: Подскажите, а вообще что для Вас важно при выборе партнёра? Как именно Вы видите идеальные взаимоотношения с бухгалтерской компанией? Что Вы хотите получить? Что ещё для Вас важно?

Спасибо большое за ответы. Дело в том, что наша бухгалтерская компания как раз специализируется на **правильном ведении бухгалтерии, есть хороший опыт с действующими Партнерами именно в ...** (будем ли мы вставлять название фирмы????????).

Давайте сориентирую почему Вам будет очень удобно с нами работать. Что мы можем для Вас сделать? Мы можем взять на себя ведение Вашей бухгалтерии полностью под ключ.

При этом (далее перечислены примеры преимуществ, которые Вы можете говорить клиенту в случае, если Вы действительно можете их предложить):

- **Работать удобно** - от Вас потребуется просто отправлять нам первичную документацию (лично / по обычной почте / по электронной почте / иное), все остальное делаем мы

При этом человеку может быть не удобно заниматься первичкой и поэтому необходимо предусмотреть вариант:

а) **приходящий специалист** (готова ли ты приходить к ним в офис если им это будет **ОЧЕНЬ** нужно)

б) **действующий сотрудник(помощник), который может сканировать первичку**

- **Личный бухгалтер** - Как Вы знаете штатный бухгалтер бывает в отпуске и на больничном. С нами же за Вами закрепляется личный бухгалтер, который не болеет, не уходит в отпуск, в рабочее время всегда ответит на любые Ваши вопросы, подскажет, поможет
- **Помощь по оптимизации налогообложения** - мы поможем Вам снизить сумму налогов за счет легальных способов оптимизации или сразу выбрать оптимальный налоговой режим. **Это полностью бесплатно / платно?????**
- **Наша ответственность застрахована** - т.е. в случае каких-либо ошибок, опозданий и т.д., связанных с бухучетом, мы компенсируем любые штрафы. Т.е. Ваши риски защищены
- **У Вас будет доступ в личный кабинет/мобильное приложение** - это очень удобно, Вы всегда будете в курсе всего. Здесь можно хорошо сэкономить, если

вводить документы самостоятельно, эта функция доступна. (это функция у нас есть)

- Мы делаем Вам ЭЦП - это включено/не включено в стоимость
- Мы берем на себя под ключ кадровое сопровождение бизнеса - это включено/не включено в стоимость. Как Вы знаете, то основное количество штрафов начисляют за неправильную или несвоевременную уплату соц взносов и так как законодательство всё время меняется, то порой не профи сложно уследить. Мы берём на себя всю эту бумажную волокиту.
- **Общение с госорганами - Вам не придется вести неприятные разговоры с налоговой и прочими органами. Сейчас кратко усиливают контроль за бизнесом (блокировки счетов, вызовы в УФНС и тд). Эти заботы мы полностью берем на себя**
- **Юридическая поддержка** - в случае необходимости мы всегда подскажем и поможем по любым юридическим вопросам. Это бесплатно / платно

ОЧЕНЬ ВАЖНЫЕ ВОПРОСЫ:

- **Имя клиента**, подскажите Вы поняли как сможем Вам помочь? Чем мы отличаемся от других?
- Стоит ли рассказать о каком-либо вопросе более подробно? Всё ли Вам понятно?
- Насколько **в принципе** наш предложение интересно? Это то, что Вы искали? Что понравилось?

Договариваемся о встрече: **Имя клиента**, в таком случае мы Вас ждём завтра в 00:00 у нас в офисе. Мы с Вами обсудим все важные моменты, **при необходимости сразу пригласив нужных специалистов, то есть устроим такой Круглый стол**, и придём к четкому пониманию как двигаться дальше. Договорились? Я Вас завтра ещё предварительно наберу.

Если клиент спрашивает цену. Смотрите, у нас всё очень демократично, есть несколько вариантов старта и Акции. Поэтому предлагаю всё это обсудить завтра. Главное, что наш подход Вас устраивает.

Если настаивает: Что касается стоимости - для Вас она составит от 1000 руб и выше (минимальная цена, можно сразу со скидкой на первый месяц) руб./мес. Как Вы видите, это совсем немного и намного выгоднее собственного штатного бухгалтера.

ОЧЕНЬ ВАЖНЫЙ ВОПРОС: Подскажите, насколько данная стоимость вписывается в Ваш бюджет?

/

Отлично, тогда ждём Вас завтра в 00:00

/ ОТВЕТ КЛИЕНТА. МОЖЕТ СКАЗАТЬ “ДА, ИНТЕРЕСНО”, МОЖЕТ ЗАДАТЬ ВОПРОСЫ, МОЖЕТ ОТВЕТИТЬ “НАДО ПОДУМАТЬ” /

На встрече или далее по телефону:

У нас есть два варианта старта для новых клиентов:

Первый мы с Вами обсудили, он включает ...

Второй - это специальное предложение, которое позволит Вам существенно сэкономить. На мой взгляд Вам оно подходит больше. Давайте я Вам расскажу почему.

/

Далее описываете условия специального предложения. Это может быть все, что угодно - начиная от бесплатных первых месяцев обслуживания и заканчивая какими-то дополнительными бесплатными “плюшками”. Здесь Вы определяете самостоятельно. Завершаете рассказ об акции подытоживанием: (нужны примерные предложения ??????????)

Какой вариант Вам нравится больше?

/

Хорошо. В таком случае мы с Вами согласовали условия, определились по цене и Вам осталось только почитать Договор, правильно? / Если Вы убедитесь, что всё прозрачно, так как мы обсудили, то мы начинаем работать?

До завтра успеете посмотреть?

/

Почему спрашиваю? Потому, что у нас есть приятные бонусы для клиентов которые готовы заключить договор в течение 3 рабочих дней, т.е. до 01.01.2020 г., это день недели. Бонусы такие ...(что именно МЫ можем предложить ??????????)

Т.е. совокупная выгода составляет 12 000 руб.??????

Хотели бы воспользоваться предложением? / Что скажете, успеем?

/

Отлично, что дальше?

Я Вам вышлю письмо, в ответ надо будет направить Ваши реквизиты. Я выставлю счет на 14 900 руб. наших услуг. Как только Вы оплачиваете счет, мы уже начинаем прием документации, обслуживания и т.д. - переходим к продуктивной работе. Т.е. с этого момента Ваша бухгалтерия будет в полной безопасности, можете не переживать.

Скажите, мы сможем сегодня-завтра закрыть все финансовые вопросы, чтобы мы уже обо всем договорились и перешли к работе к понедельнику?

/

Ок, тогда я Вам отправляю письмо, жду реквизиты, я выставлю счет, и начинаем работать! Счастливо!

/

Так выглядит примерный разговор с клиентом. Разумеется, каждый разговор индивидуален, в нем всплывает множество вопросов / возражений / и т.д. Все их учесть невозможно, но ниже мы собрали самые часто встречающиеся вопросы и возражений клиентов - чтобы Вам было легче на них отвечать:

Возражение	Что означает	Примерный ответ
Мне надо подумать	Клиент не убежден в выгоды Вашего предложения, есть что-то, что останавливает его от покупки	“Подскажите, что именно Вас смущает, может быть, мне стоит подробнее остановиться на каком-либо моменте?”
Дорого	Клиент не понимает выгоду Вашего предложения	“Подскажите, а дорого по сравнению с кем? / А Вы приняли во внимание, что в стоимость входит то-то и то-то, что у конкурентов значительно дороже / чего они не предоставляют?”
Я не оставлял заявку / не знаю, откуда у вас мой номер	Не помнит / кто-то оставил заявку за него	Возможно, заявку оставил Ваш знакомый. Подскажите, в принципе сейчас ищите бухгалтера либо бухгалтерскую компанию?
А какие гарантии?	Клиент хочет убедиться, что он не прогадает, обратившись к Вам	Я же правильно понимаю, что Вы хотите понять, что, обратившись к нам, Вы не прогадаете и будете довольны уровнем обслуживания, что не будет рисков для Вашего бизнеса, верно? / Вы можете быть полностью спокойны. Мы работаем с 20.. года, у нас более 100 клиентов в постоянном обслуживании, и все они довольны. Помимо этого (это нужно говорить, только если это реально есть), наша ответственность застрахована - т.е. даже в случае, если что-то пойдет не так, отвечать будем мы, а не Вы

