

Инструкция для оператора

Компания называется **Мерит** (ударение на первый слог, от слова Мера, также игра слов от англ переводится как заслуга, достоинство).

Специализируемся на продвижение компаний в интернете, преимущественно **контекстная реклама и разработка Landing Page**.

Что делать дальше?

Проверь, не забыл ли ты отправить форму, которую только что заполнял.

А теперь добавь Гришу в Skype: grigory_gm.

Напиши когда готов начать работать, отправим приглашение в сервис для обзвона, выдадим базу, и можешь уже начинать, даже без нашего участия.

Важно: предварительно изучи все инструкции и зарегистрируйся в сервисе по нашему приглашению.

Добавь эту страницу в закладки браузера, чтобы не потерять.

Инструкция по работе

При обзвоне

Очень важен настрой, побольше улыбаемся и ведем себя легко.

Продать услугу по телефону сложнее, чем бесплатный аудит сайта / рекламной компании. На вопросы сколько стоит, как продвигаете и тому подобное говорим, что давайте наш специалист к вам подъедет или вы **к нам в офис** и детально уже все расскажет.

Если клиент все-таки имеет точное понимание, что ему нужно – можно озвучить стоимость, которая указана в наших коммерческих предложениях. КП можно отправить, но не забываем, что оплата идет за назначенные встречи. Как правило, КП – не читают.

На счет скриптов, они бывают разные и разные способы обхода секретаря и закрытия возражений. Важно здесь понимать, что эффективность от заученного скрипта будет ниже, чем от живого общения и импровизации.

Скрипт по адресу:

hyper-script.ru

Логин: operator@mer-it.ru

Пароль: 44h44o44r

При назначении встречи предлагаем **вначале подъехать к нам в офис**. Если клиент не может, то говорим давайте мы подъедем к вам: «Завтра удобно будет? Какой у вас адрес?» Учти, что тебе нужно согласовать только дату и место встречи, далее мы уже позвоним и согласуем с клиентом время встречи в зависимости от загруженности наших менеджеров.

Часто задаваемые вопросы

Что считается диалогом?

Диалог = минимум, если человек взял трубку и что-то вам ответил

Какой сайт компании?

<http://mer-it.ru>

Сколько работаете в этой сфере?

Опыт в этой сфере более 6 лет

По какому адресу находится офис?

Офис находится по адресу: Химиков переулок 3, офис 400. Рядом с площадью 1905 года, слева от Альфа Банка.

Как работать с клиентами у которых нет сайта?

Предлагать бесплатный аудит конкурентов, «Расскажем сколько конкуренты действительно тратят на рекламу и как правильно продвигаться в интернете»

Клиент говорит, приезжайте через неделю, что делать с этим контактом?

Выбирайте статус контакта «перезвонить» и набирайте его за 2 дня до назначенной встречи, если он подтвердит встречу, то можете выбрать статус «Назначена встреча» и выбирайте дату и время.

Планируемая длительность встречи?

В среднем 30 минут.

С каким интервалом по дням назначать? То есть сегодня - на завтра? или на послезавтра?

Назначаем всегда на завтра, если есть такая возможность. Говорим, что Михаил вам заранее позвонит и договорится на счет времени.

Если что встречи проводим после 12:00.

Если клиент говорит “наберите завтра, может будет время на встречу, посмотрим.” Какой статус поставить?

Если клиент согласен на счет встречи, то “Назначена встреча на завтра”. После этого мы уже сами ему позвоним и договоримся.

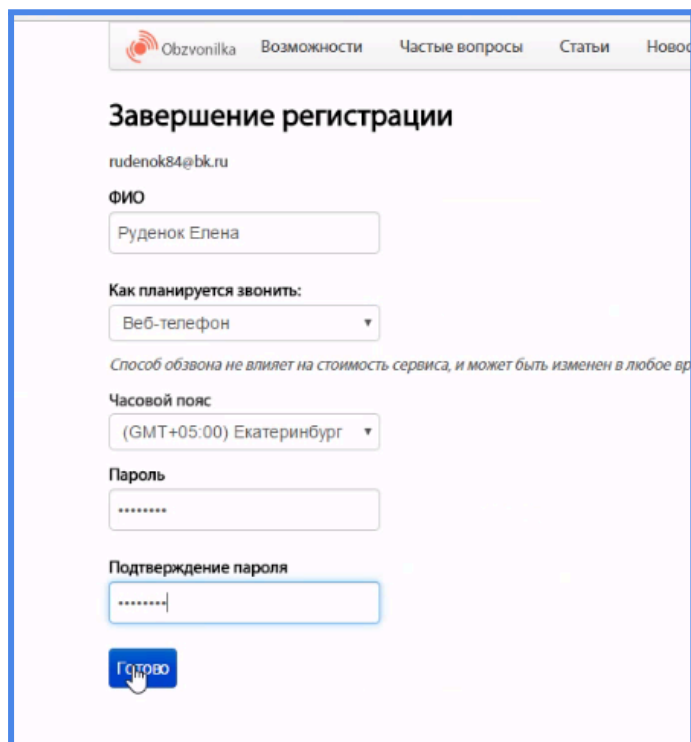
А если говорит, “позвоните завтра, я подумаю” и не соглашается на аудит – то в этом случае необходимо перезвонить, встреча не считается назначенной.

Статус "плохой контакт" ставить только тогда, когда номер недействителен или когда занято тоже?

Когда занят тоже, мы потом формируем базу для повторного обзвона.

Инструкция «Обзвонилка»

После общения с Гришей, мы отправим тебе приглашение на почту указанную ранее. Перейди по ссылке и закончи регистрацию.



Регистрация

Во время регистрации укажи свои ФИО.

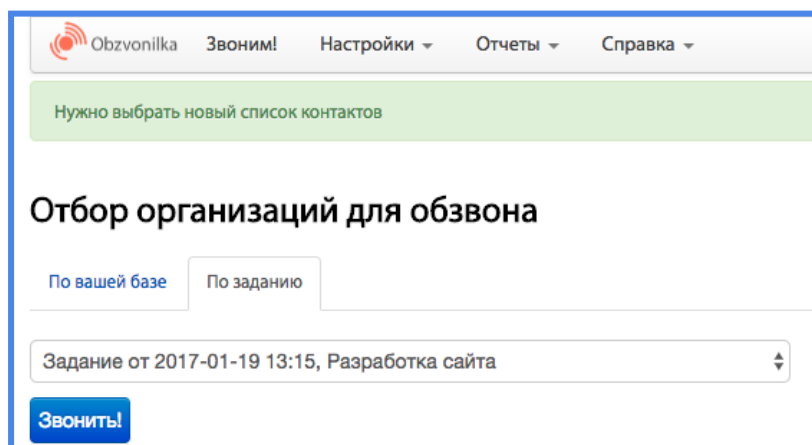
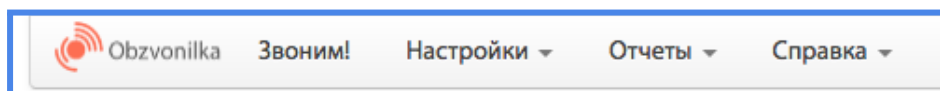
В поле, как планируется звонить, выбери “Веб-телефон”, если выбрать что-то другое, то звонки не будут проходить.

Часовой пояс выбрать “Екатеринбург”.

Введи свой пароль, который будет использоваться для входа в аккаунт.

Готово.

После регистрации, нажимаем в меню сверху на пункт “Звоним”.



После того, как администратор добавляет задание, оно появляется в данном разделе и появляется возможность звонить.

Нажимаем на звонить и появляется функционал для звонков.

Чтобы начать звонить, достаточно **нажать на номер телефона** и в браузере справа появляется окно для звонка.

Важный момент: При первом звонке, Google Chrome запросит доступ к микрофону, обязательно выдайте доступ к нему.

Уралинвестстрой, ООО, строительно-ремонтная компания Екатеринбург, Щорса, 7 - 219 офис, 2

этаж, БЦ Парковый

Общие сведения:

ЛПР: [input]
 E-mail: urallinvest2007@mail.ru, www.1-uls.ru
 E-mail(полученный): [input]
 След. звонок: [input]
 Примечание: [input]

Отправленные письма: 0

Написать письмо SMS

Звонить: +7 (343) 221-32-14

+73432213214

ЛПР [input]
 E-mail [input]
 Примечание к звонку [input]

Назначена встреча
 Есть интерес
 Получен ЛПР
 Позвонить
 Отказ
 Плохой контакт

Дата сл.зв. [input] ЧЧ:ММ [input]

Передать контакт

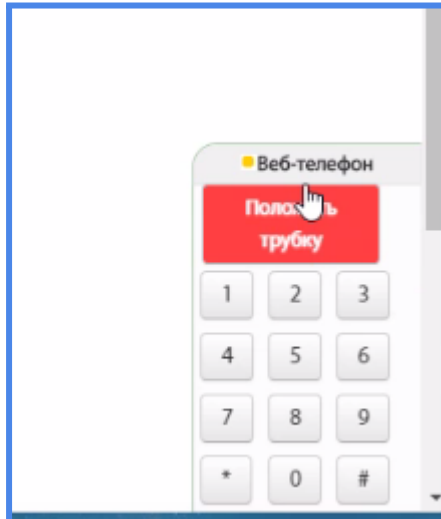
Письмо SMS Готово

В AmoCRM!

Звонки сегодня (0):

Время	Название	Телефон	E-mail	Результат	Длительность	Позвонить	Встреча	Примечание
Разработка сайта								

Во время звонка



Не пугайтесь, во время звонка не слышны гудки, отображается только статус звонка.

В случае, если не получилось дозвониться до клиента, попробуйте снова (иногда звонок не проходит по ошибке сервиса).

Звонки проходят только с номеров начинающихся на +7 или 8.

После звонка

Звонить: +7 (343) 221-32-14

+73432213214

ЛПР [input]
 E-mail [input]
 Примечание к звонку [input]

Назначена встреча
 Есть интерес
 Получен ЛПР
 Позвонить
 Отказ
 Плохой контакт

Дата сл.зв. [input] ЧЧ:ММ [input]

Передать контакт

Письмо SMS Готово

В AmoCRM!

После звонка появится возможность занести его результат.

Если вдруг вы не дозвонились до контакта,

укажите пункт «Плохой контакт».

Если получен номер ЛПР (лицо принимающее решение, как правило директор), добавь его отдельно нажав на «Плюс» в статус «Получен ЛПР».

При назначении встречи необходимо фиксировать адрес встречи.

После, выбора статуса нажми на «Готово» и можно приступить к следующему.

Всю свою статистику и запись звонков можно посмотреть в разделе «Отчеты».

О нас и полезные материалы

Интернет агентство [«Мерит»](#).

[Примеры хороших и плохих звонков](#)

Основные услуги:

- [настройка и сопровождение контекстной рекламы, КП и цены \(от 8 600 руб\)](#)
- [разработка Landing Page. КП и цена \(19 500 руб\)](#)

Какие ещё услуги мы оказываем:

- Таргетированная реклама
- SMM
- SEO-продвижение
- Внедрение CRM систем

Есть партнеры по следующим направлениям:

- разработка дизайна для компании (логотип и фирменный стиль)
- разработка мобильных приложений

Основные боли клиентов (периодически будут дополняться):

- [по настройке контекстной рекламы](#)
- [по разработке Landing Page](#)
- [по комплексной услуге](#)
- [в целом по компании](#)