

ПРИВЕТСТВИЕ

У нас есть 5 секунд, чтобы произвести первое впечатление. Может ещё 10 после, чтобы исправить ситуацию, если что-то пошло не так. Задача установить контакт. Не поздороваться и сказать как вас зовут, а установить контакт: расположить к себе собеседника, настроить на приятную беседу

- Добрый день, меня зовут Имя оператора, компания "Кухни". Вы оставляли у нас заявку на расчет стоимости кухни, удобно сейчас говорить?

ВБИТИЕ КРЮКА.

Принципиальный вопрос, чтобы в конце беседы не услышать - да я так просто интересовалась, мне не самом деле ничего не нужно

- Так понимаю, раз оставили заявку, есть интерес по установке кухни именно на заказ, верно?

ФРЕЙМИНГ.

Рамки беседы. Задавать рамки очень важно. Так клиент реже будет уходить от разговора. Вы сможете возвращать клиента на путь, обращаясь к тому, что вы проговорили же рамки разговора, значит обо всем поговорим. Здесь важно четко и очень коротко донести цель и ход разговора и получить принципиальное согласие на это.

Наша задача сохранять беседу в границах темы встречи. В нашем случае нам важно поверь товар/услугу. Для установления более плотного контакта с собеседником мы можем позволить ему рассказать о своей жизни, углубиться в какой-то вопрос чуть больше, чем нужно. Но при этом всегда возвращаться (и вместе с клиентом) на линию продажи. Вы же не поболтать встретились?

- Ещё раз представляюсь, меня зовут Имя оператора. Как к вам могу обращаться?

- Давайте поступим так, я задам несколько вопросов, чуть точнее узнаю, что вас интересует. А потом отвечу на ваши. Ну. и если вас все устроит - договоримся о дате замера. Хорошо?

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ/КВАЛИФИКАЦИЯ.

Чем точнее и качественнее сделано выявление потребностей, тем эффективней будет презентация услуги/товара. Ведь презентация основывается на проблемах и желаниях клиента - именно это и нужно вытащить на этапе выявления потребностей

- Подскажите, а вы у нас с Челябинска, да?

- Хотел узнать насчет стиля, уже есть какие-то мысли, прикидки? Или еще не обдумывали?

- *Окончательно определились со стилем и материалами, или еще выбираете?*

- имя клиента, Вижу вы отмечали
[тип кухни - угловая и т.д.]

- **Размеры точно знаете или может у вас есть готовый проект на руках?**

- *Уточнение: Это размеры помещения или кухонного гарнитура?*

- **А связи с чем заинтересовались кухней? Ремонт делаете или просто решили сменить?**

- **По бюджету на кухонный гарнитур сориентируйте, хотя бы примерно??**

Я почему уточняю, просто одну и ту же кухню можно как за 50 тысяч сделать, так за 100 или за 200 тысяч. Всё зависит от материалов, фурнитуры и тд.

- имя клиента, к какому времени хотели бы начать пользоваться новой кухней?

- **А заказывать сейчас планируете или когда дело подойдет к кухне?**

... ответ...

- *просто сейчас цены одни, а через месяц два цена совершенно точно изменится в большую сторону*

Нет ответа...

- *Почему уточняю, тк мы кухни именно под заказ делаем: точно под Ваши размеры, с учетом всех пожеланий, а не модульные, готовые, то производство занимает от 3-5 недель. Соответственно, если вы хотите, чтобы кухня через месяц стояла, то двигаться к заказу нужно уже сейчас.*

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

Или актуализация проблем/желаний клиента. Здесь проговариваем для клиента выявленные на предыдущем этапе проблемы и желания. Для чего нужно: беседа может затянуться, клиент чаще всего говорит в режиме потока - то, это, пятое, десятое. Мы же вытаскиваем самое основное. То что поможет нам продать товар/услугу, а клиенту закрыть свои боли/проблемы/хотелки и желания при помощи нашего продукта

- имя клиента, давайте подрезюмируем. Из того, что я услышал, вы со стилем уже

определились/еще не определились точно. По форме и расположению гарнитура уже определились/еще не определились точно. Размеры приблизительные, не точные/точно знаете размеры. По материалам уже определились/еще не определились точно. Я правильно всё понял?

Акцент на том, ЧТО ОН НЕ ЗНАЕТ ИЛИ СОМНЕВАЕТСЯ в выборе, чего больше всего хочет

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Презентация основана на выявленных желаниях, проблемах клиента. Перед тем, как разворачивать презентацию клиенту - после резюмирования нужно сделать пробор в будущее - то будущее, где его проблема решена/желание удовлетворено. Можно это сделать вопросом, чтобы клиент сам туда (в будущее) попал.

Например: вы говорили, что хотите выйти на доход 300к, скажите, на что вам эти деньги, куда потратите? ... ответ... Ага, а как себя будете чувствовать, что изменится в жизни?

имя клиента, скажите, у вас есть желание посмотреть на вашу будущую кухню? Как она будет выглядеть, какие там будут дверцы, какая столешница?

- да

Я предлагаю сделать как... у нас три дня назад фирме исполнилось 10 лет, и сейчас есть возможность получить дизайн-проект кухни - бесплатно.

Давайте вкратце расскажу как все происходит. Вам даже не надо будет куда-то ехать, наш дизайнер сам подъедет к вам.

Если у вас есть идеи, задумки или фотографии, то подскажет как их воплотить в жизнь. Если что-то нельзя технически реализовать, то предложит варианты, как сделать по-другому, чтобы Вас все устроило. Покажет примеры наших работ, может Вам оттуда что-то приглянется

Поможет определиться с формой, расположением гарнитура. Расскажет, как разместить технику и шкафчики, чтобы было удобно пользоваться.

Также, Вы отмечали, что размеры (неточные) - дизайнер сделает замер, и все с точностью до сантиметра рассчитает!

У дизайнера с собой будет более 400 образцов материалов, чтобы Вы могли их пощупать, потрогать и посмотреть, как вживую выглядит цвет. Расскажет особенности, поможет определиться окончательно.

После рассчитает стоимость вместе с доставкой и установкой. Сделает это в 3 ценовых вариантах.

Обычно все соглашаются, ведь замер/встреча с дизайнером у нас бесплатный - вас не к чему не обязывает. Дизайн-проект, если что останется у вас на руках, никто не будет звонить лишний раз с просьбой кухню купить.

Если вы захотите подумать о покупке - вы имеете на это полное право!

ЗАКРЫТИЕ СДЕЛКИ

Чисто техническая операция. Важно не давать человеку выбирать время/дату или что-то подобное. Сразу предложить вариант - например, завтра у меня свободное окно в 6 вечера, удобно?

имя клиента, скажите, пожалуйста, нужно дизайнеру брать с собой образцы материалов, чтобы вы смогли посмотреть?

- да

Хорошо, вы в каком районе находитесь? *Адрес*

Отлично! Как раз всю неделю дизайнер будет в вашем районе.

В какой день вам удобнее будет: в будни или выходные? *Дата*

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Обязательно в конце беседы подтверждаем данные. Проговариваем адрес, время, сумму оплаты и тп. В идеале - отправить также сообщение клиенту после звонка

Хорошо, **имя клиента**. Записал вас предварительно на **Дата замера**. В какое время с утра или после обеда? **Время**

Адрес точный у вас? **Адрес**