

Условные обозначения	Вам необходимо заполнить/проверить
	Для информации
Техническое задание по проекту: _____	
Клиент (название организации)	Феникс, ООО "Феникс Энтерпрайз"
Контактное лицо (с кем ведем коммуникацию по проекту, ФИО)	Керов Андрей Александрович
Должность контактного лица	Генеральный директор
Контактный телефон	8 (937) 702-89-02
Электронный адрес	welcme@web-phoenix.ru
Skype контактного лица от клиента	art-phoenix
Спецификация	
Опишите деятельность компании	Веб-студия
Возраст Вашего бизнеса	Больше 4 лет
Опишите портрет Ваших клиентов (сфера деятельности, масштаб, география продаж и местонахождение)	Не важно, наши услуги подходят для любой сферы
Есть ли у Вас известные клиенты?	Нет
Есть ли у Вас известные партнеры?	Нет
Есть ли у Вас известные поставщики?	Нет
№ звонка/сроки реализации (дата осуществления первого звонка/время)	12/17/2015
Размер авансовых минут (оплаченных)	
Время Звонка (в какое время менеджер вашей компании будет осуществлять обзвон горячих клиентов)	С 09:00 (но желательно с 10:00) до 17:00. Если клиенту нужно позже - позвоним и позже.
Время встречи (в какое время и дни ваши специалисты могут проводить встречи с клиентами)	Мы не проводим встречи, как я и говорил ранее. Мы успешно работаем с клиентами удалённо.
Описание целевой аудитории (регион, "теплость" (источник сбора), указан корпоративный номер или личный, портрет ЛПР)	Регион не важен, источник не важен, личный номер, ЛПР: заинтересованный, готовый рекламироваться и получать новых клиентов. Как правило, это сам руководитель, или лицо, которому поручили рекламу в инете.
Наличие скрипта	Имеется
Блок вопросов об условиях, которые предлагает Ваш бизнес	
Опишите основные условия сотрудничества с Вашей компанией для клиента - Ваши возможности, условия, сроки, гарантии, форма оплаты	Текущее предложение: Настройка и ведение с аналитикой рекламной кампании в Яндекс.Директе бесплатно. Клиент оплачивает только бюджет. Условия: бюджет от 30 т.р. (всё идёт на Яндекс.Директ). Этапы работы: договор - оплата - создание и настройка РК - утверждение ключей - запуск. Сроки: подготовка около недели, бюджет на месяц. Формы оплаты - любые (р/с, карта и т.д.)
Ваши конкуренты (можно ссылки на сайт)	Их полно, смысла нет.
Чем Ваше предложение и подход интереснее по сравнению с конкурентами	Конкуренты просят отдельно бюджет и отдельно оплату их работы. Те, кто дают услуги бесплатно, как мы, просят минимальные бюджеты под 50-70, а то и 100 т.р.
Как построен процесс продажи в Вашей компании? Что нужно сделать клиенту, чтобы сделать заказ? Необходима ли предварительная встреча, подача документов, предоставление инфо и пр.?	Необходимо только выслать нам реквизиты для договора, если его будем составлять. Перед началом работ мы присылаем опросник (типо как у Вас), он его заполняет и мы составляем ядро компании (ключевые фразы).
Готовы ли Вы предложить клиенту спец условия и на каких основаниях (в рамках телефонного общения)	Наше предложение, по факту, и так спец условия. Выгоднее, чем дешевле - некуда :)
Цель звонка (договориться о встрече в офисе клиента/нашем офисе, онлайн демонстрация склада, выслать кп на почту, продажа дистанционно, другое	Рассказать клиенту что такое Директ (если не в курсе), пояснить, как это работает. Заинтересовать клиента и получить от него ответ, что его интересует Директ, устраивает минимальный бюджет в 30 т.р. в месяц и он готов начать сейчас (ну, в крайнем случае, через 1-2 недели).
Блок вопросов о скрипте продаж для Вашего бизнеса	

Какие возражения необходимо отобразить в скрипте, кроме базовых "дорого", "подумаю", "не интересно", "не устраивает"	Прописано в скрипте большинство возражений. Остальные встречаются крайне редко и работать с ними бессмысленно - всё равно не переубедить.
Какое предложение Вы хотите презентовать в рамках телефонного общения	Грубо говоря, как это звучит для клиента: Мы работаем напрямую с Яндексом и прибыль получаем не за счёт клиентов, а за счёт Яндекса. Поэтому все наши услуги оказываются бесплатно. Вы оплачиваете только бюджет непосредственно в Яндекс. Ну и по сути УТП: бесплатное создание, аналитика и ведение РК Яндекс.Директ с неограниченным количеством ключевых слов, Вы оплачиваете только бюджет.
Сколько будет длиться прозвон (постоянно/временный проект)	При положительных результатах: вечно. Мало того, есть другие проекты, которые тоже интересно продавать через колл-центры.
Есть ли у Вас записи звонков менеджеров на данный момент	Есть записи других центров. Но не считаю, что среди них есть те, на какие стоит ровняться.
Какая конверсия из звонка в сделку сейчас?	У всех колл-центров по-разному. Из моей личной статистики из холодного звонка в продажу приходится 10%. Но не могу сказать, что сделано реально много звонков, что бы быть уверенным в ней.
Пожелания к написанию скриптов, перечислите трудности Ваших менеджеров при работе по телефону	Не так давно у нас менеджеры в холодную звонили по этому предложению. Основная проблема - они путались и были глупыми. В другом трудностей особо нет, предложение это очень лёгкое и понятное.
Необходимые данные	
Телефон менеджера для самостоятельных откликов клиентов (если клиент просит номер менеджера)	8 800 775 63 61, соединяет с Дмитрием, либо с Андреем. Можно называть любого.
Ссылки на сайт компании для ознакомления операторами	http://yd.web-phoenix.ru
E-mail для отправки КП из программы	welcome@ph-ex.ru
E-mail для отправки "горячих клиентов" из программы	art.phoenix@mail.ru
Скрипт в состоянии тест (ИМЯ Сценария в системе)	
Допустимое время на обработку анкеты после разговора	-
Фактический адрес Заказчика, график работы	Волгоградская область, Волжский, ул Автодорога №7, здание 6А, офис 206
КП/Прайс, условия доставки, порядок оплаты, тарифы	КП прикрепим в письме. Оплата от клиента вперёд. Минимальный бюджет 30 т.р. Клиент определяет бюджет сам.
Представление оператора (пожелания клиента)Кем представляются наши операторы?	Группа компаний Феникс.
Задачи по подготовке	
Познакомить с продуктом/тестировать на знание продукта	120 мин
Выдать подсказки (кп/прайс, телефон менеджера)	
Обратить внимание на ударения	
Объяснить цели и приоритеты в звонке	
ТЕСТИрование скрипта в устной форме с операторами	
Контроль качества	
Контроль качества и соответствия скрипту и целям в формате прослушивания звонков	+
Решение тех проблем	+
Сообщить о завершении проекта в скайпе	+
Сервис (пожелания)	
Отправка теплых в режиме он-лайн (указать необходимость)	Да
Отчет с выгрузкой контактов по итогам обработки (поля в отчете, какую информацию о клиенте должен содержать)	Да
Отчет о списании средств (указать время РСР включаемой в списание)	-
Выгрузка записей разговоров (результативные звонки)	Да
	Клиент должен быть полностью проинформирован об условиях сотрудничества. Он должен быть готов купить здесь и сейчас.

Теплый клиент (опишите свое понимание этого термина, чтобы оператор мог определить статус клиента в соответствии с вашими пожеланиями). Требования к тёплому клиенту:	<p>1. Клиент должен понимать, что это прямая реклама в Яндексе (первая страница поиска), что это НЕ продвижение.</p> <p>2. Эта реклама должна быть клиенту интересна, должна его интересовать, он должен хотеть начать рекламироваться сейчас или в худшем случае в ближайшие пару недель.</p> <p>3. Минимальный бюджет 30 т.р. в месяц, которые пойдут все Яндексу.</p>
Будет плюсом, если клиент будет в курсе:	Подготовка РК занимает около недели. Перед запуском обязательно проходит одобрение клиентом и мы ждём, пока он не будет готов к старту. С момента старта идёт рекламный период - месяц. Количество фраз не ограничено, в любой момент можно добавлять, корректировать и удалять ключи. Регулируется время показов, дни, праздники, регионы. Есть доступ, клиент видит, что его деньги лежат на его РК. Постоянно ведутся работы по улучшению РК, наша цель - дать как можно больше целевых заходов на сайт. Каждый месяц клиент получает отчёты. При пополнении баланса Яндекс берёт 18% НДС (то есть на счету 24 т.р.).
Количество контактов в Базе готовой к обзвону	1 000 контактов
Часто задаваемые вопросы и ответы на них	
Вопросы	Ответы
Приложено в скрипте	
Часто высказываемые возражения от потенциальных клиентов и ответы на них	
Возражения	Ответы
Приложено в скрипте	
Дополнительная информация	
Если клиент сомневается	Можно предложить бесплатное составление ядра. Для этого нужно взять адрес его почты и отправить туда наш опросник. После этого передать нам данную задачу, выслать ему (когда будет готово) вместе с КП. При вторичном звонке уже речь идёт о самом ядре, что бы он его посмотрел и выслал информацию, если что не так. Следующий звонок направлен на то, что бы утвердить с ним ядро (может быть он пришлёт корректировки - направляется нам, мы передельваем - отправляется клиенту снова). После того, как ядро устроило можно смело говорить о дальнейшем директе.
П.С.	Можно изначально построить такую схему работы с клиентом. Она повышает лояльность и шансы заинтересовать, но требует большего количество времени и звонков.