

Скрипт по обработке заявок

Возражение «Я ПОДУМАЮ»

Это одно из распространенных возражений. И появляется оно на этапе заключения договора. Этот этап более подробно мы разберем в следующей статье. Поэтому, изучив в совокупности разделы «отработка возражений» и «заключение договора», вы сложите полную картинку и придете к пониманию.

ПЕРВЫЙ ВАРИАНТ РАЗВИТИЯ СОБЫТИЙ

Клиент: Я подумаю (мне нужно подумать).

Менеджер: Хорошо (имя клиента), я вас понимаю, а над чем именно хотели бы подумать?

Клиент: Нужно обсудить с женой (мужем, бабушкой, сестрой и т. д.).

Менеджер: Хорошо, скажите, а кто именно принимает решение о покупке? (Если говорит, что он единолично, то сделать еще раз упор на то, все ли ему нравится в проекте.)

Клиент: Мы вместе с мужем принимаем решение.

Менеджер: Я понял, давайте назначим встречу, и вы вместе с супругом придете в наш салон. Он сам вживую посмотрит все материалы, ознакомится с проектом, и вы уже здесь совместно придете к какому-то решению. Что скажете?

Скрипт по обработке заявок

Менеджер: Добрый день, меня зовут Анастасия, мебельная компания «Мебелита» Вы оставляли заявку на расчет стоимости кухни/шкафа. Все верно?

Клиент: Да

Менеджер: Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?

Клиент: Алексей

Менеджер: Алексей, очень приятно познакомиться. Вы уже делали замеры?

Клиент: Нет (Переходим к предложению замера)

Клиент: Да (Задаем вопросы)

Менеджер: Вы уже делали замеры (длина, ширина, высота – все показатели важны)?

Клиент: Да /Нет

Менеджер: Замечательно. С количеством и расположением шкафчиков Вы уже определились?

Клиент: Да /Нет

Менеджер: Хорошо. Так же нам потребуется определиться с материалом и отделкой будущего кухонного гарнитура(шкафа). Уже что-то смотрели, выбирали?

{Например ДСП, МДФ, из массива дерева фурнитура} {здесь уже можно переходить к предложению замера, если клиент ничего не знает и не отвечает полно на вопросы, т.е. действуем по ситуации}

Клиент: Да/Нет

Менеджер: Алексей, мы работаем через профессиональный выезд на замер, объясню почему:

Стоимость кухни зависит от многих факторов , а именно от точных размеров, от используемых материалов (например один материал разнообразен также по цветам и фактурам, от этого также зависит стоимость).

Цена зависит от фурнитуры – это петли, крепежи. Например, если использовать системы плавного закрывания, петли с амортизаторами, то это повышает стоимость кухни.

Ну и огромный выбор столешниц.

Наш специалист не будет скрывать того, что дорогие материалы всегда можно заменить на более доступные, которые ничем не будут уступать в качестве

Дизайнер-замерщик предложит все возможные варианты грамотной и оригинальной планировки

И главное, заказ услуги Вас ни к чему не обязывает

Менеджер: Это услуга бесплатная, много времени не займет. В какое время Вам было бы удобно его принять?

Клиент: Ну вы скажите пока стоимость, а я подумаю

Менеджер: Алексей, мы работаем через профессиональный выезд на замер, объясню почему:

Если какие-то компании говорят Вам стоимость по телефону, то это крайне не правильно.

По телефону очень сложно понять, какие преимущества у материалов и чем они отличаются друг от друга.

Поэтому они считают те материалы, которые им выгодно продать. У нас другой подход, и мы отвечаем своей репутацией

Во время замера специалист предоставит рекомендации непосредственно по месту установки мебели. Это позволит: Сэкономить Ваши финансовые затраты. Точные измерения позволяют мастеру предложить Вам целесообразный вариант использования того или иного материала, расположения шкафов и тумб непосредственно на месте.

Ну и тем самым, Вы экономите свое время.

Замер для Вас абсолютно бесплатный, но после него Вы уже будете обладать всей информацией по Вашей будущей кухне.

Менеджер: Удобно будет завтра или послезавтра принять специалиста?

Клиент: Да, в 17:00 я буду дома.

Менеджер: Подскажите, пожалуйста, адрес по которому необходимо подъехать?

Клиент: Ленина 101

Менеджер: Хорошо Алексей, тогда 04.06.2016 в 17:00
{подтверждаем договоренность} ожидайте
нашего специалиста по замерам. И заранее мы еще подтвердим
выезд по телефону.

Клиент: Спасибо

Менеджер: Алексей, спасибо за обращение в нашу компанию.
До свидания

Рекомендации по отработкам популярных возражений

Возражение «Я ПОДУМАЮ»

Это одно из распространенных возражений. И появляется оно на этапе заключения договора. Этот этап более подробно мы разберем в следующей статье. Поэтому, изучив в совокупности разделы «отработка возражений» и «заключение договора», вы сложите полную картинку и придете к пониманию.

ПЕРВЫЙ ВАРИАНТ РАЗВИТИЯ СОБЫТИЙ

Клиент: Я подумаю (мне нужно подумать).

Менеджер: Хорошо (имя клиента), я вас понимаю, а над чем именно хотели бы подумать?

Клиент: Нужно обсудить с женой (мужем, бабушкой, сестрой и т. д.).

Менеджер: Хорошо, скажите, а кто именно принимает решение о покупке? (Если говорит, что он единолично, то сделать еще раз упор на то, все ли ему нравится в проекте.)

Клиент: Мы вместе с мужем принимаем решение.

Менеджер: Я понял, давайте назначим встречу, и вы вместе с супругом придете в наш салон. Он сам вживую посмотрит все материалы, ознакомится с проектом, и вы уже здесь совместно придете к какому-то решению. Что скажете?

Клиент: Давайте.

или

Клиент: Нет, у него нет времени, он не поедет. Пришлите фото проекта, я ему покажу.

Менеджер: Я, конечно, могу прислать фото, но оно не передаст ни качества материалов, ни цвета.

(И здесь попробовать еще раз склонить клиента на встречу вместе с мужем/женой.)

Менеджер: Да, я вас понимаю. Скажите, а есть какой-то интервал времени для принятия решения? День, два, неделя?

(Этот вопрос мы задаем только для того, чтобы назначить дату следующего контакта.)

Клиент: В течение этой недели.

Менеджер: Хорошо, давайте я свяжусь с вами в субботу во второй половине дня по вопросу принятия решения?

Клиент: Хорошо.

ВТОРОЙ ВАРИАНТ РАЗВИТИЯ СОБЫТИЙ

Менеджер: (имя клиента) Над чем именно хотели бы подумать?

Клиент: Я хочу еще походить, сравнить с другими компаниями и тогда уже принять решение.

Менеджер: Да, я вас понимаю.

(Еще раз проговорить, что входит в ту стоимость, которую мы посчитали. Сказать клиент о том, на что обращать внимание при просчете в другой компании. Рассказать про условия оплаты именно у нас.)

Менеджер: Скажите, в течение какого времени вы планируете посетить другие компании?

Клиент: На следующих выходных.

Менеджер: Хорошо, давайте тогда я свяжусь с вами в воскресенье во второй половине дня?

Клиент: Хорошо.

ТРЕТИЙ ВАРИАНТ РАЗВИТИЯ СОБЫТИЙ

Менеджер: (Имя клиента), над чем именно хотели бы подумать?

Клиент: В целом над проектом, нужно «переспать» с этой мыслью.

Менеджер: Да, я вас понимаю. Скажите, если я позвоню вам завтра во второй половине дня, будет удобно?

Клиент: Нет, давайте я сам наберу.

Менеджер: Хорошо, скажите (имя клиента), у вас есть интервал времени, в течение которого вы планируете заказать кухню?

Клиент: В течение месяца.

Менеджер: Понял, а вы за этот месяц планируете еще посетить другие компании?

Клиент: Возможно.

Менеджер: Хорошо, тогда в течение месяца свяжусь с вами. Возможно у нас появится для вас специальное предложение.

Клиент: Хорошо, звоните.

Возражение «ДОРОГО»

Менеджер: Дорого по сравнению с кем? Вы уже просчитывались в других компаниях? Приценивались? Или дорого относительно вашего бюджета?

1 Вариант

Клиент: Нет, еще нигде не был. Вы первые, к кому пришел.

Менеджер: Хорошо, скажите, пожалуйста, какая сумма за кухню для вас считается приемлемой, комфортной?

Клиент: 400 тысяч.

Менеджер: Смотрите, вы же приобретаете кухню для себя и надолго? Все верно?

Клиент: Да.

Менеджер: (имя клиента) По всем вашим пожеланиям, которые мы учли, а также во всем техническим нюансам проект выходит на 480 тысяч.

(И далее, без какой-либо паузы, следует сразу же еще раз проговорить про то, что входит в эту стоимость, не дожидаясь возражений клиента.)

Менеджер: Что скажете?

Клиент: Надо подумать.

Менеджер: (имя клиента) У вас остались еще какие-то вопросы о качестве наших материалов? Или по проекту?

Клиент: Нет, все понятно, спасибо. Я подумаю.

(Здесь вы уже знаете, как отрабатывать возражение «Я подумаю».)

2 вариант

Клиент: Да, я считался в другой компании, там дешевле.

Менеджер: Я вас понимаю. Смотрите, мы не знаем, какие материалы вам там считали и какого они там качества, плюс мы не знаем, какие гарантии дает та компания, где вы считались. Ведь дешевле всегда можно найти. Согласны?

Клиент: Ну да, но хочется качественно и недорого.

Менеджер: Да, я вас понимаю. Смотрите, мы со своей стороны, учитывая все ваши пожелания и технические особенности, можем гарантировать за стоимость 300 тысяч качественную и надежную кухню, которая будет служить вам очень долго.

(Если разговор зашел про сравнение материалов из другой компании, то можно сравнить до мелочей: фасады, корпус, фурнитура, столешница, эргономика, подъемники и т. д.)

Менеджер: (имя клиента) Вы же кухню для себя приобретаете? Надолго. Верно? Поэтому и качество должно быть соответствующим. Что скажете?

Клиент: Нам считали все тоже самое 100%. У вас дороже!

Менеджер: Да, я вас понимаю, но на данный момент предложение нашей компании для вас — это качественный кухонный гарнитур с учетом всех ваших пожеланий стоимостью 300 тысяч рублей. Вы готовы рассматривать наше предложение?

Клиент: Я подумаю.

(Опять же, отработка «Я подумаю» вам уже известна.)