

Скрипт продажи в офисах МегаФон (экспресс курс)

Тренер: Чугункин Сергей



МЕГАФОН

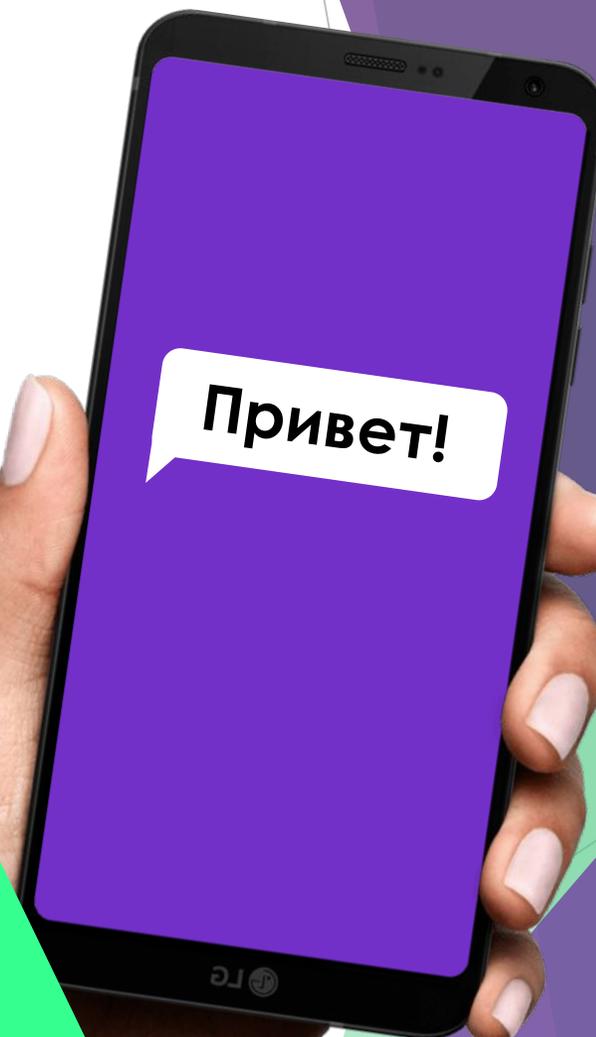
Давай ЗНАКОМИТЬСЯ



Имя



Какие знания хотели
бы получить?



Контракт



Пунктуальность



Телефон на беззвучный



Активное участие



Правило поднятой руки



Общение на «ты»



**Поделитесь вашим
представлением –
ИДЕАЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ**

Результаты и цели

1

Познакомишься со структурой скрипта продаж

2

Рассмотришь этапы продаж

3

Изучишь свои возможности в продажах

4

Узнаешь стандартные фразы

Этапы продаж

1

Установление контакта

2

Выявление потребностей

3

Презентация

4

Работа с возражениями

5

Завершение

Установление контакта

Здравствуйте, меня зовут ИМЯ! Как вас зовут? – приятно познакомиться!

На этом этапе главное установить контакт с клиентом, расположить его к себе, показать дружелюбие и заинтересованность в помощи. Очень важно использовать дружелюбный тон.



Выявление потребностей

ИМЯ, Вы уже выбрали тарифный план или Вам рассказать, какие тарифы у нас есть?

На этом этапе важно выяснить, что для клиента главное? Цена, пакет, возможности, бонусы и т.п.



Презентация

ИМЯ, я понимаю Ваше желание сэкономить. Мы учли его и создали тарифы, в которых вы не будете платить за интернет вообще! Давайте я расскажу поподробнее?

Далее рассказываем параметры ТП, исходя из выявленных потребностей.

На этом этапе важно презентовать ТП по приоритетам, опираясь на выявленные ранее потребности клиента.



Работа с возражениями

ИМЯ, нам важно, чтобы каждый клиент мог пользоваться качественным сервисом. Поэтому цена чуть выше, чем у конкурентов. Тем не менее за эту цену вы получаете много бонусов и качественную услугу.

ВАЖНО! На этом этапе, перед переходом к отработке возражений, следует выявить **ИСТИННОЕ** возражение клиента.

Необходимо проводить отработку именно того возражения, которое высказал клиент, а не просто показывать плюсы наших тарифов.



Демонстрация выгоды

ИМЯ, позвольте я расскажу Вам о плюсах данного предложения для вас!

На этом этапе важно показать не просто выгоду подключения, а выгоду ИМЕННО для клиента (вспомнив его потребности).



Завершение продажи

ИМЯ, мы подобрали наиболее выгодный для вас тариф, а теперь давайте перейдём к подключению!

Еще раз подтверждаем все договоренности, показываем плюсы тарифов, переходим к подключению.



Завершение контакта

ИМЯ, я рад(а), что смог(ла) Вам помочь (когда вопрос клиента решен). Хорошего дня, до свидания!

На этом этапе важно, чтобы у клиента остались положительные эмоции от диалога. Говорите искренне, доброжелательно. Уместно пожелать клиенту чего либо исходя из ситуации.



ДО

VS

ПОСЛЕ



Домашнее задание

Задача: Осуществи продажу Тарифного плана клиенту, используя скрипт продаж пройденный сегодня.

Отметь для себя:

- 1.Какие фразы помогли установить контакт?
- 2.Какие приемы помогли выявить потребности?
- 3.Какие возражения ты встретил и какие фразы помогли отработать возражение?
- 4.Как ты понял, что клиент получил то, за чем он пришел в офис?
- 5.Удалась ли продажа? Если нет - чего не хватило чтобы «добить» продажу.
- 6.Оцени свою работу как специалиста по 10 шкале.

Срок: до 18.04.

Ответ на электронную почту: schugunkyn@mail.ru.



**Ваши впечатления и что
будете использовать в
работе?**

**Спасибо за
Внимание!**