



ПОЧТА РОССИИ

Скрипты для продажи
отправлений EMS и Первого
класса

2019



Предлагаем **всем клиентам** в первую очередь **EMS** (не называем сразу наименование отправления “EMS”, а презентуем как написано дальше):

Рассчитываем стоимость отправления EMS и сообщаем клиенту:

«срок доставки столько-то рабочих дней, доставка до получателя, стоимость такая-то. Оформляем?», далее **ждём** ответа Клиента. Если “Да”, то **оформляем EMS**.

В случае возражения Клиента делаем акцент на преимуществах EMS: короткие сроки доставки, бесплатная упаковка, доставка до получателя в удобное для него время, СМС-информирование о статусе доставки отправления.

В случае отказа, переходим на расчет отправления Первым классом (не озвучиваем название, а называем только параметры): «срок доставки такой-то, стоимость такая-то» далее задаём очень важный вопрос: «какой из этих вариантов Вам больше подходит?». Если “Да”, то **оформляем EMS или Первый класс**.

И **только в случае отказа** Клиента от этих вариантов, предлагаем обычную отправку, озвучивая срок доставки и факт доставки только до отделения связи, а не до получателя.



Предлагаем всем клиентам в первую очередь **отправление письмом первого класса** (не называем сразу наименование отправления “Первый класс”, а презентуем как написано дальше):

Рассчитываем стоимость отправления Первым классом и сообщаем клиенту: «срок доставки столько-то рабочих дней, доставка до получателя, стоимость такая-то. Оформляем?», далее ждём ответа Клиента. Если “Да”, то **оформляем Первый класс**.

В случае возражения Клиента, делаем акцент на преимуществах отправления Первым классом: короткие сроки доставки, доставка до получателя, СМС-информирование о статусе доставки отправления.

И только в случае отказа Клиента от этого варианта, предлагаем обычную отправку, озвучивая срок доставки.

Дополнительное ежемесячное премирование при условии выполнении плана по EMS не менее 100%

вводится за КРП «Количество проданных услуг «Отправление EMS»»

Участники – работники ГОПС открытого типа:

Руководящий состав ОПС (начальник, заместитель)
Ставка вознаграждения – 10 руб/шт

Оператор
Ставка вознаграждения – 40 руб/шт

Пример расчета премии:

План на месяц 200 шт.

Всего продано 215 шт/мес, оператор А – 80 шт/мес

$$215 \cdot 10 / 2 \cdot 1 = 1\,075 \text{ руб.}$$

(при наличии заместителя начальника ОПС и 100* отработанного времени)

$$80 \cdot 40 = 3\,200 \text{ руб.}$$





Спасибо
и удачных
продаж!