

Битрикс. *Лаборатория*

Алгоритм отработки лидов



Алгоритм обработки лидов

Битрикс.Лаборатория

1 



УСТАНОВИТЕ
КОНТАКТ
С КЛИЕНТОМ

2 



ВЫЯВИТЕ ПОТРЕБНОСТИ
КЛИЕНТА

3 



СДЕЛАЙТЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ

4 



НАЗНАЧЬТЕ
СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

5 



ЗАВЕРШИТЕ
РАЗГОВОР

1



УСТАНОВИТЕ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ

- Представьтесь. Спросите, как зовут клиента
- Обращаясь к клиенту по имени расскажите о формате разговора:
«Я задам Вам несколько вопросов, а затем смогу предложить решение под ваш запрос».



ПРОЯСНИТЕ ЗАПРОС ВЫЯВИТЕ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА

Для этого задайте вопросы:

- Что: Чем конкретно заинтересовался клиент?
- Почему: Почему ему интересно именно это/какие задачи хочет решить?
- Кто: Для кого это нужно (кто будет пользоваться)?
- Как: Каким он хочет видеть воплощение, реализацию?
- Когда: Когда ему это нужно?



СДЕЛАЙТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- Сделайте резюме: выделите 2-3 момента, которые важны для клиента
- Уточните, верно ли Вы поняли клиента
- Сообщите, что у Вас есть предложение под его запрос
- Коротко (1-2 предложения) расскажите о Вашем предложении учитывая потребности клиента.



НАЗНАЧЬТЕ СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

- Предложите следующий шаг: оформление технического задания или онлайн-демонстрацию: «Я предлагаю назначить время, и мы покажем, как это работает»
- Назначьте день и время следующего шага: «Вам удобно 15 ноября в 10.00?»

5 ЗАВЕРШИТЕ РАЗГОВОР

- Спросите, остались ли у клиента еще вопросы
- Еще раз зафиксируйте дату и время следующего контакта
- Поблагодарите