Консультация

VS.

Продажа

Сухость

VS.

Проявление заботы о клиенте через соучастие и желание помочь

Навязывание

VS.

Убеждение

@spartak_script

Давление
на клиента

VS.

Цель
на результат

@spartak_script

Скрипт продаж: продающая структура первого звонка

@spartak_script

Структура скрипта

- Приветствие
- Квалификация
- Закрепление
- Предложение встречи

@spartak_script

Приветствие

- Подтверждаем, что мы говорим с правильным человеком
- Представляемся кто мы, почему звоним
- Подтверждаем, что у клиента есть интерес к решению проблем с его ситуацией

Квалификация

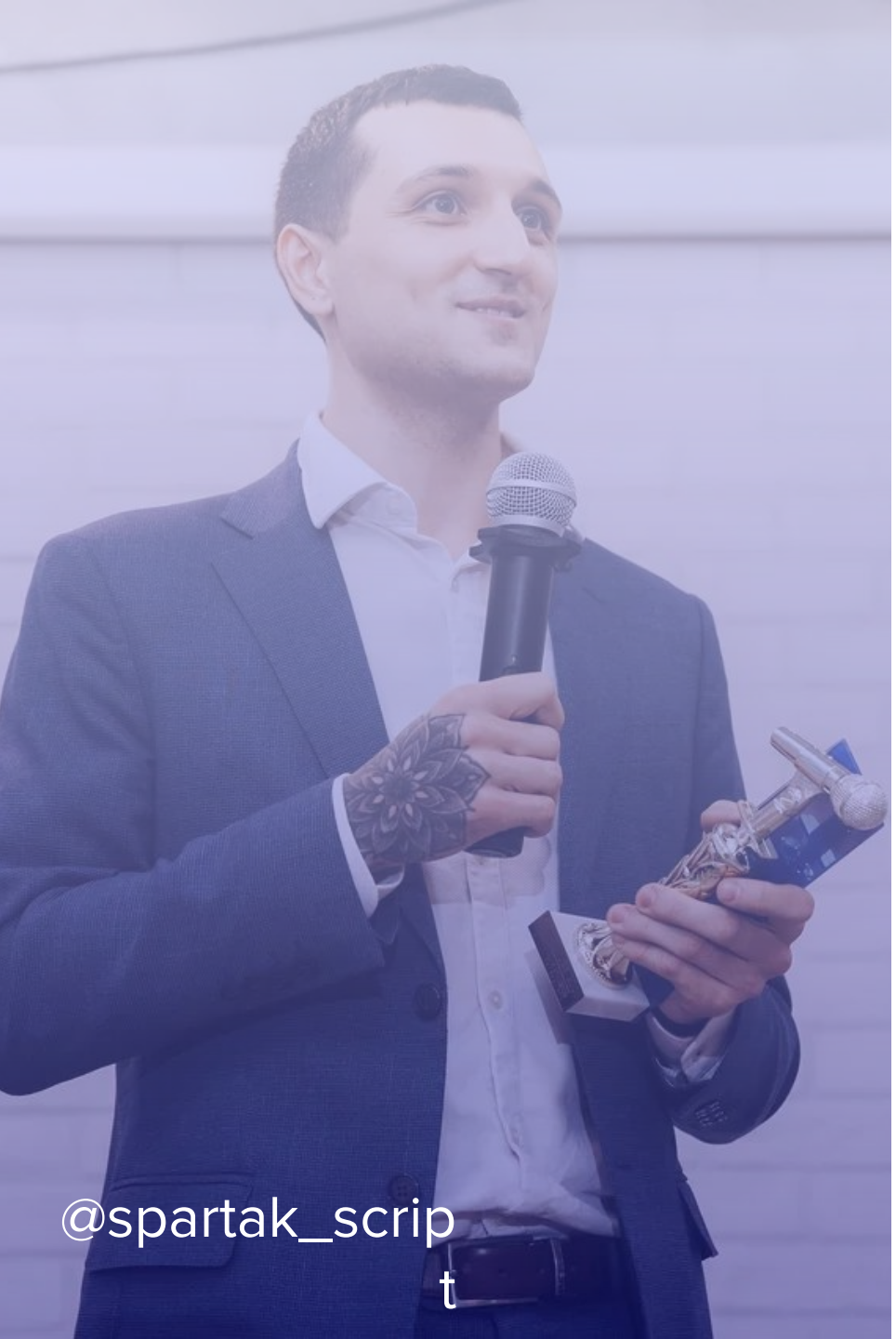
– программирование диалога на конечный результат, выявление всех ключевых моментов, на основе которых можно сделать заключение (дать совет клиенту)

Закрепление

– подведение итогов для клиента, к чему мы предварительно пришли в результате разговора

Предложение встречи

– логическое завершение разговора с клиентом и приглашение перейти на следующий шаг (встреча)



Приветствие

1. Представиться (ФИО и должность)
2. Убедиться, что человек вспомнил, что оставил заявку
3. Узнать имя
4. Узнать удобно ли человеку сейчас рассказать о своей ситуации

Пример

– Добрый день! Меня зовут И.О, я юрист из центра юр. помощи “Освободим”, Вы обратились к нам по оформлению банкротства и избавления от долгов. Все верно?

Пример

– Как вас зовут?
– Имя, рады знакомству. Мы занимаемся решением таких проблем. Сможете рассказать сейчас, чем заключается ваш вопрос? Чем можем помочь? (показываем интонацией, что готовы слушать)

Квалификация

– **Имя**, давайте разберемся в ситуации более подробно. Хотел сразу уточнить: из какого региона вы обращаетесь?

В квалификации суть та же, но ставим цель клиенту

Вопросы

1. Какая у Вас сумма долга? Сколько брали?
1.1 Сколько сейчас должны на данный момент?
2. Какие банки? Это карты, микрозаймы, ипотека, автокредит, потребительский кредит?
3. Какой срок просрочки? Сколько не платите?
4. Какая у Вас зарплата? (Офиц. и неофиц.)
5. Сохранились ли документы
6. Куда обращались уже за помощью?
7. Есть ли у Вас дети, родственники? Семейное положение?
7.1 Есть ли у Вас имущество? Квартира / машина? У вас или у вашего супруга?
8. Сделки дарения, продажи, покупки были за последние 3 года? А у супруга/супруги?
9. Как сами видите выход из ситуации?
10. Какую нашу помощь в этом видите?

@spartak_script

Чего вы вообще хотите?

1. Меньше платить по кредитам
2. Убрать штрафы и пени
3. Полностью списать долг
4. Списать долги и оставить недвижимость, авто

Закрепление: задача этапа

1. Описать ситуацию тезисно такими же фразами как и клиент
2. Получить подтверждение
3. Описать результат, так же как это делал клиент, что он хочет
4. Получить согласие, что это то, что нужно клиенту
5. Перейти к Предложению

♂ Пример

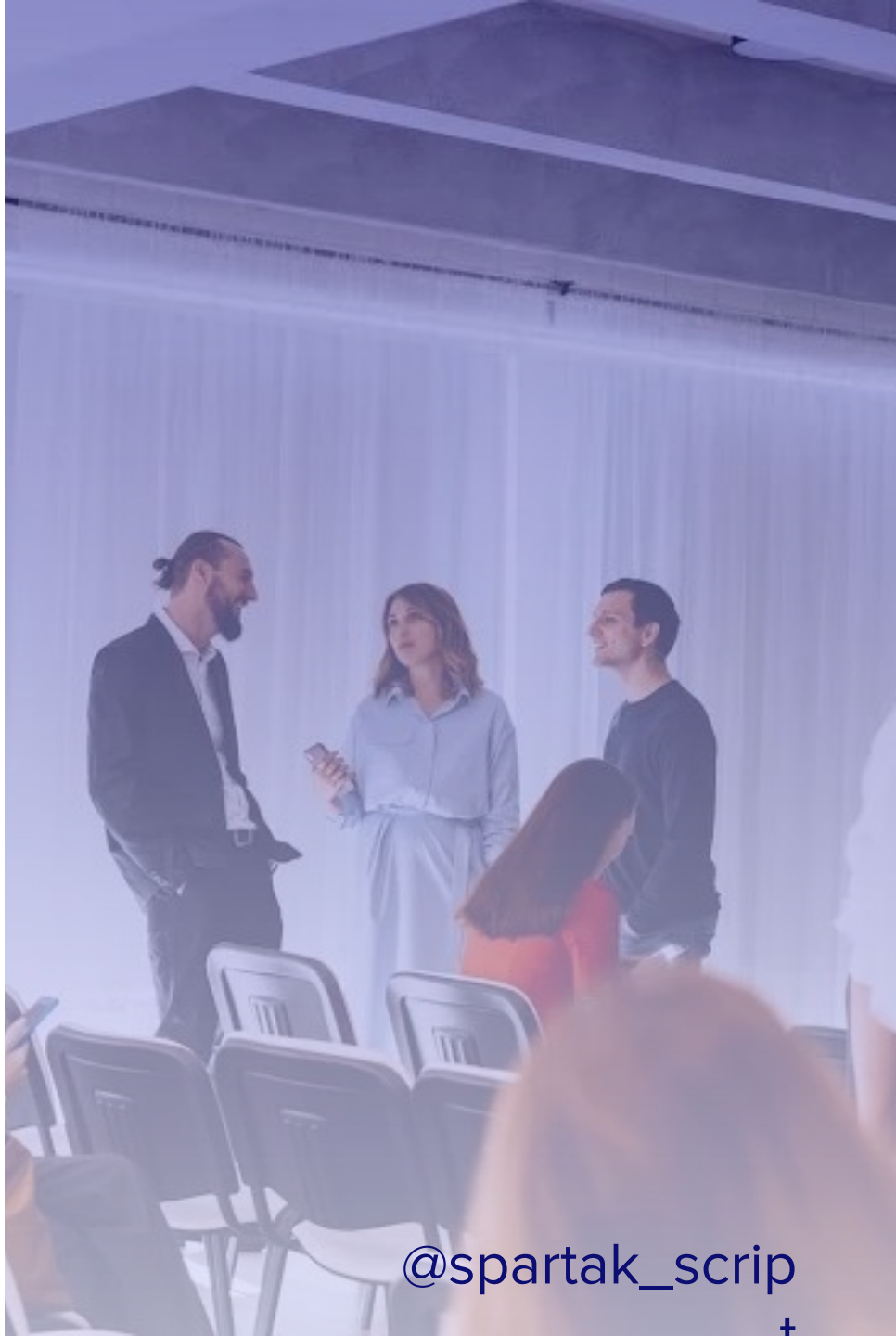
– Итак, **имя**, давайте подведем итог. У вас, я так понял, такая ситуация: *(перечислить фактическую информацию, которую сообщил клиент - перефразировать все в виде истории)*. Верно?

– В результате, если мы сможем *(описать решение той проблемы которую описал клиент, например создать пошаговый план для самостоятельного решения вашей проблемы)* - ваша проблема будет решена полностью, верно?

Предложение встречи

Что потребуется для того, чтобы здесь увеличить количество встреч?

- Знание и понимание триггеров
- Экспертность и знание «тонкостей» своего продукта
- Умение проявлять клиенту свою экспертность уверенно и «из заботы»
- Импровизация



1. Пояснить специфику и особенность запроса
2. Сказать какой идеальный результат можно получить, если решить все грамотно

Пример

– **Имя**, ваш запрос мне полностью ясен, но сразу скажу, что он имеет специфику из-за того что *(пояснить критерии)*. Надеюсь вы понимаете, что если решить эту ситуацию грамотно, то можно *(озвучить сказочный результат от которого клиент будет в восторге)*?

3. Сказать, что мы в **(городе),** узнать знают ли наш адрес
4. Сказать что по адресу есть вы, главный юрист этого направления по их профилю и пояснить какие проблемы вы помогаете решать успешно
5. Сказать, что сегодня принимаем и описать еще раз супер результат который может получить клиент, но надо обсудить на встрече
6. Пояснить, что они получат рекомендации для самостоятельных действий и достигнуть целей которые клиенту нужны

Пример

– Мы тоже находимся *в (город)* и оказываем помощь по этому вопросу. Вы знаете где (ориентир)? У нас через дорогу в двух минутах по *(адресу)* находится центр юридической помощи и там я веду прием по работе с этими запросами, ближайшее из окон есть на *(вариант 1 и 2)*.
...(пауза, смотрим реакцию)...
Имя, вашей ситуации можно получить *(самый оптимистичный результат)*, но это уже надо на месте обсуждать на консультации, по телефону я не веду консультации *(юридическая этика, не компетентно)*. На месте посмотрим как самостоятельно вам стоит действовать в текущем моменте и как лучше всего *(достигнуть цель и сохранить ценности клиента)*, если смогли бы попасть ко мне в ближайшее время, по закону эта консультация бесплатна, поэтому лучше воспользоваться этим сейчас

7. Обрисовать ситуацию клиента, пояснить выгоду личного присутствия и сказать, какие страшные последствия если медлить + добавить историю
8. Сказать, чтобы отнеслись серьезно к этому, потому что проблема не решится, а усугубится если действовать самим либо совсем не действовать. Пояснить в чем могут сами накосячить

Пример

– Сейчас вы в положении, когда (ситуация). Поэтому вам сейчас нужно четко понять дальнейшие действия, которые мы спланируем вместе. Просто если вы будете медлить, то *(озвучить страшные последствия)*.

– Пожалуйста отнеситесь серьезно к этому приему, потому что *(проблема клиента)* вы самостоятельно без консультации не решите, а усугубите ситуацию, например *(пример, где могут накосячить сами)* *нужно прямо сейчас* *(пример необходимых действий)*

9. Показать важность встречи и узнать поняли ли они ее
10. Сказать сколько сейчас время и когда есть ближайшее окно
11. Записать и взять нужные данные

Пример

– Понимаете важность? Просто чтобы не было ситуации, что время я выделил вам, вы не пришли, а мы могли помочь другому человеку в этот момент. У нас сейчас с вами *(текущее время)* На сегодня в *(согласовываем время)* успеете?

– Для записи мне потребуется ваше ФИО. Номер телефона для связи тот с которого звоните или другой будет? При себе обязательно иметь паспорт и документы относящиеся к делу, если они есть.

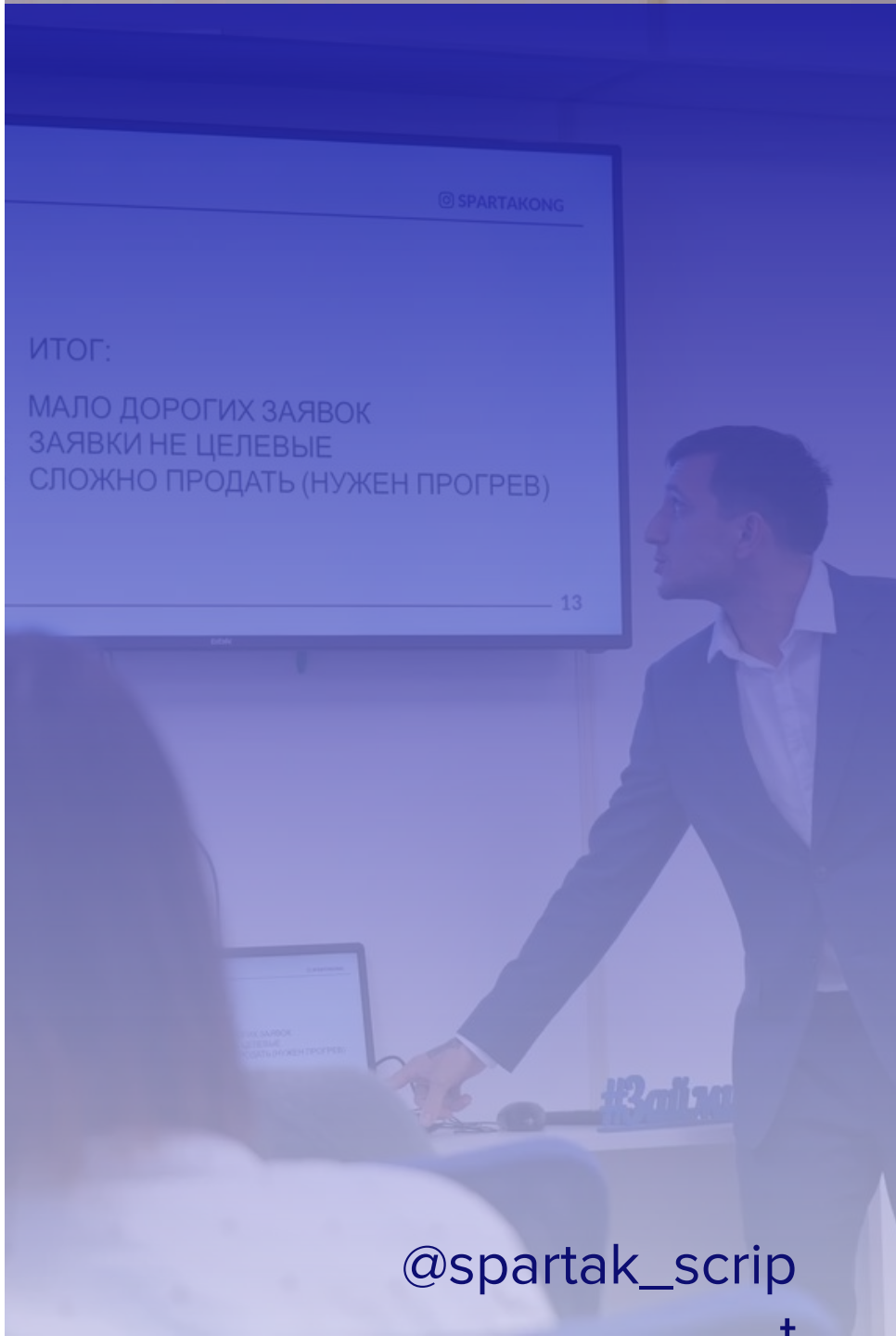
Триггеры усиливающие продажу

@spartak_script

1. Вам вообще как с этим жить? Терпит, либо вы серьезно хотите это решить?

2. **Имя**, ответственность за вашу жизнь только на вас и кроме вас никто это не решит. Чем дольше вы тяните, тем сложнее и дороже приходится решать ситуацию.

3. Скажите, важнее будет заняться повседневными делами, либо реально важными для вас? Предлагаю не оттягивать, раз вы уже первый шаг сделали и мы поговорили, то приехать и уже хотя бы получить варианты решения.



@spartak_script

4. Как говорят “время лечит”, но не в нашей сфере, поймите - чем дольше затягиваете тем для вас выйдет хуже с точки зрения как затрат так и сил.

5. Вам вопрос срочно надо решать, в кратчайшие сроки, понимаете?

6. Вы знаете сколько банкротств не получается исполнить из-за того, что человек медлил либо сам выходил на связь с банком, брал из интернета советы? Если вы хотите выйти из ситуации – нужно прийти к нам, мы все расскажем

Работа с возражениями

Работа дела

– **Имя**, подскажите, когда вы заканчиваете работу?

– Отлично, а где работаете? Какой район?

– Понятно. От вас ехать до нас (минут). Значит, если вы заканчиваете в (время окончания), возьмём +15 минут, + время на дорогу, вы вполне можете приехать к нам в (время), правильно?

Другой город, далеко ехать

– От вас ехать до нас (часов, минут). Вам вообще, как с этим жить? Терпит, либо вы серьезно хотите это решить?

Поищу еще в интернете

– Вы точной информации по своей ситуации не найдете, как я и говорю, там будет информация общего профиля, понимаете?

– **Имя**, у нас вы получите бесплатную консультацию с точными действиями, необходимой подготовкой, которую в интернете вы не получите, вы себе навредите еще сильнее просто из за того, что не понимаете того, что встреча необходима в вашей ситуации, причем чем быстрее, тем лучше для вас. Прислушайтесь сейчас ко мне.

– Вы где сейчас находитесь? Сможете приехать к (ближайшее окно)?

Дети, не с кем оставить

– Но вы же как-то все равно передвигаетесь? Вопрос никуда не уйдет, а решение уже получите. Даже с детьми к нам приходят, ничего страшного. Сколько времени у вас будет на покушать, собраться, доехать?

– Если на (время) вас регистрирую, успеете?

Работаю каждый день, нет времени

– Со скольких до скольких? Когда выходной ближайший? Сейчас готовы подъехать?

Уже помогли, подскажут знакомые

– Если бы все юристы были достаточно компетентны, то столько бы проблем у людей не было бы.

– У нас стаж таких ситуаций как ваша огромный – я знаю минимум 3 варианта где можно не проследив попасть в еще большие неприятности. Сегодня есть окна (переходим к записи)

Сколько это будет стоить?

– **Имя**, если вас интересует сумма оплаты, то я вам скажу следующее. Мы не берем оплату за разбор ситуации, за консультации или за любые вещи, которые вам не приносят фактической пользы. Как правило, практически в любой ситуации есть 1-3 варианта, у которых есть свои плюсы и минусы, и свой разброс цены. А главное, что всё зависит от обстоятельств с вашими документами, подробностями ситуации. Вы же хотите сперва понять, что именно будет входить в нашу работу, верно? И конечно вы сперва поймете как с нашими рекомендациями самостоятельно решить ситуацию

▷ **Переходим к (Предложение встречи)**

Какие гарантии

– Все наши гарантии основаны на законодательстве РФ, мы действуем исключительно рамках закона.

– Давайте проведем встречу, мы покажем факты того, что вашу ситуацию мы решали в разных ситуациях даже более сложных.

▷ **Перейти к (Назначению встречи)**

Уже записан

На дурака

– Не знаю, где вы взяли адрес, но запишите верный адрес

Если понимает, что мы из другой компании

– Если где-то вам предложили свои платные услуги под видом консультации, лучше даже не приходите. Бесплатную консультацию по вашей ситуации можем провести – мы. Поэтому либо отмените встречу, либо просто проигнорируйте

Разбор домашнего задания на неделю

1. Я пришлю структуру, изучите ее
2. Сделайте минимум 10 звонков по ней и совершите 2-3 успешных звонка по структуре
3. Пришлите эти звонки в чат на разбор
4. Разбор я проведу индивидуально назначив с вами время + разберу ваши частые ошибки
5. Вопросы можно будет задавать в чате