

Консултация

Продажа

VS.



@spartak_scrip

†

Сухость

Проявление заботы о клиенте через соучастие и желание помочь

VS.



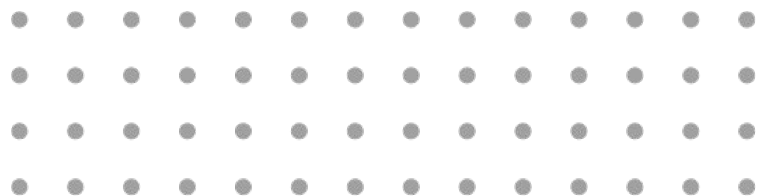
@spartak_scrip

†

Навязывание

Убеждение

VS.

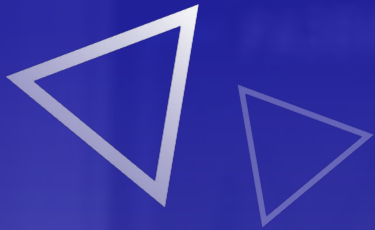


**Давление
на клиента**

**Цель
на результат**

VS.





Скрипт продаж: продающая структура первого звонка

@spartak_scrip





Структура скрипта

- Приветствие
- Квалификация
- Закрепление
- Предложение встречи



@spartak_scrip



Приветствие

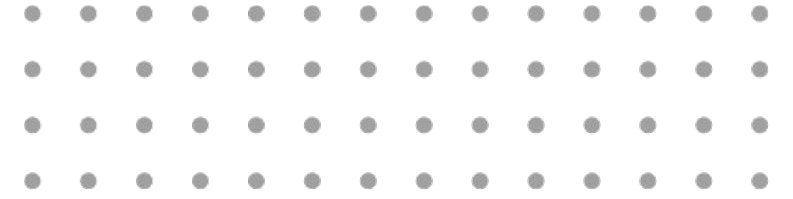


- Подтверждаем, что мы говорим с правильным человеком
- Представляем кто мы, почему звоним
- Подтверждаем, что у клиента есть интерес к решению проблем с его ситуацией



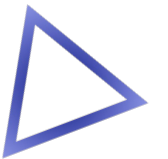
@spartak_scrip

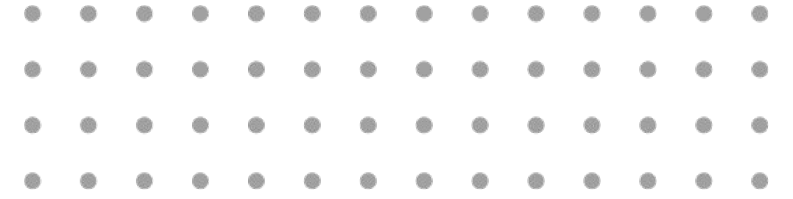




Квалификация

– 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)





@spartak_scrip
t



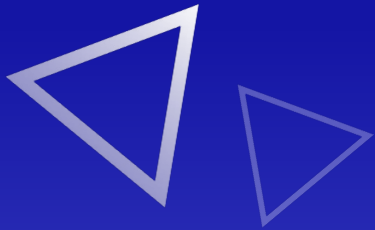
Приветствие

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 кваліфікації суть та же,
но ставим цель клієнту**





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?





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

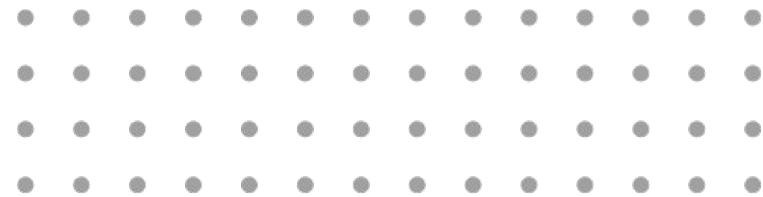


Закрепление: задача этапа

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?



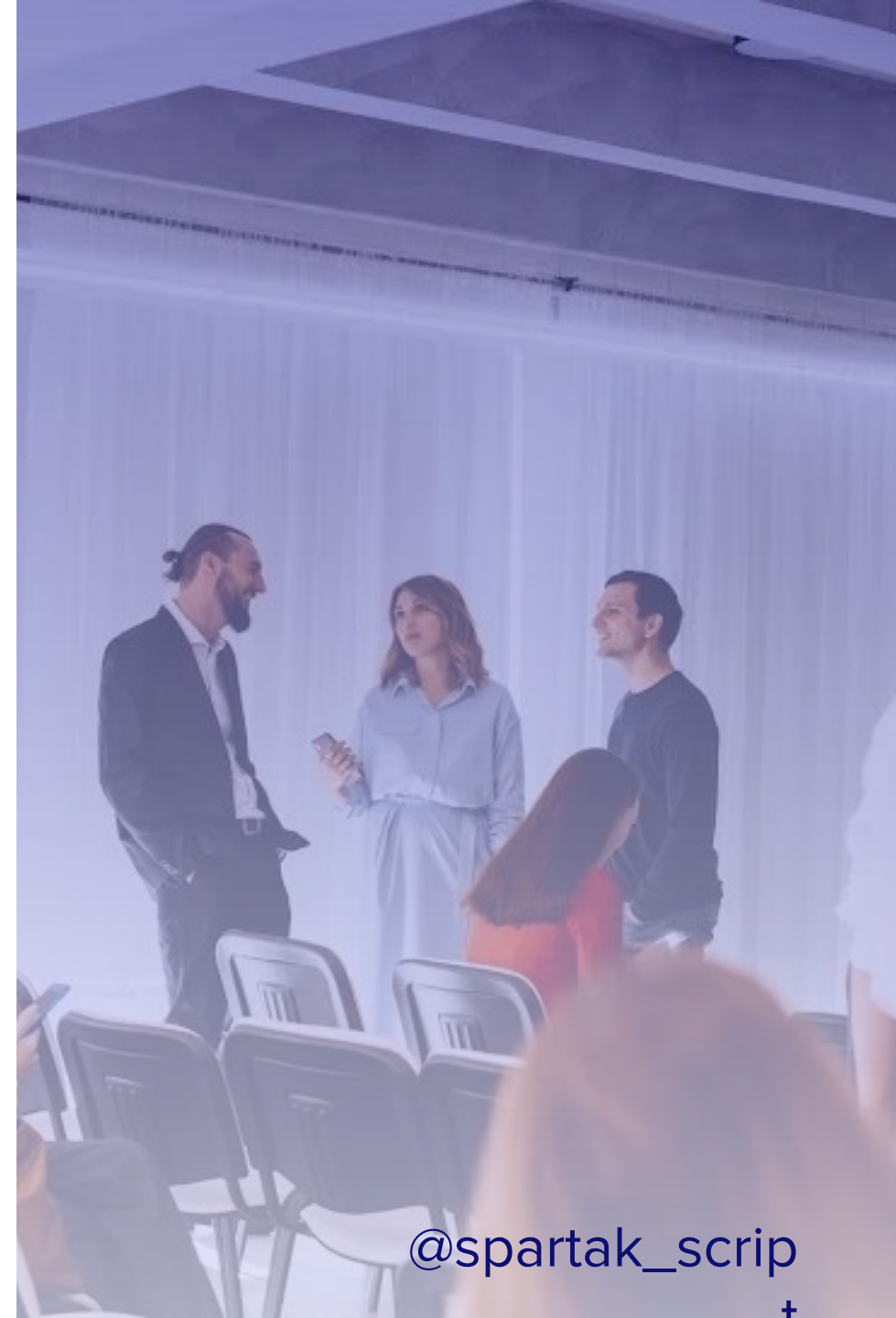
Предложение встречи



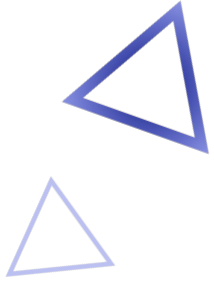


Что потребуется для того, чтобы здесь увеличить количество встреч?

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



@spartak_scrip

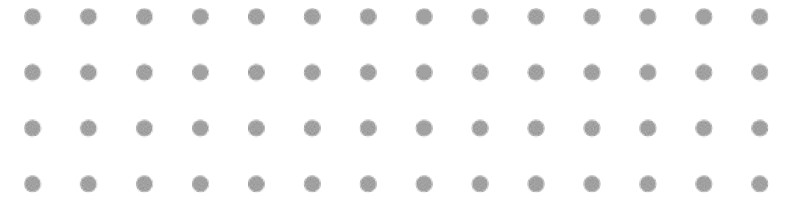
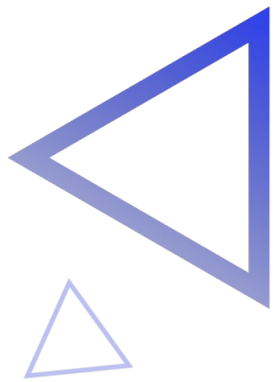


1. Пояснить специфику и особенность запроса
2. Сказать какой идеальный результат можно получить, если решить все грамотно



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 получают 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

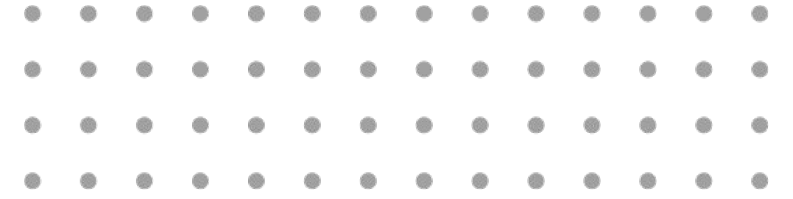




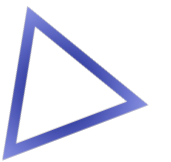
Пример

– 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.



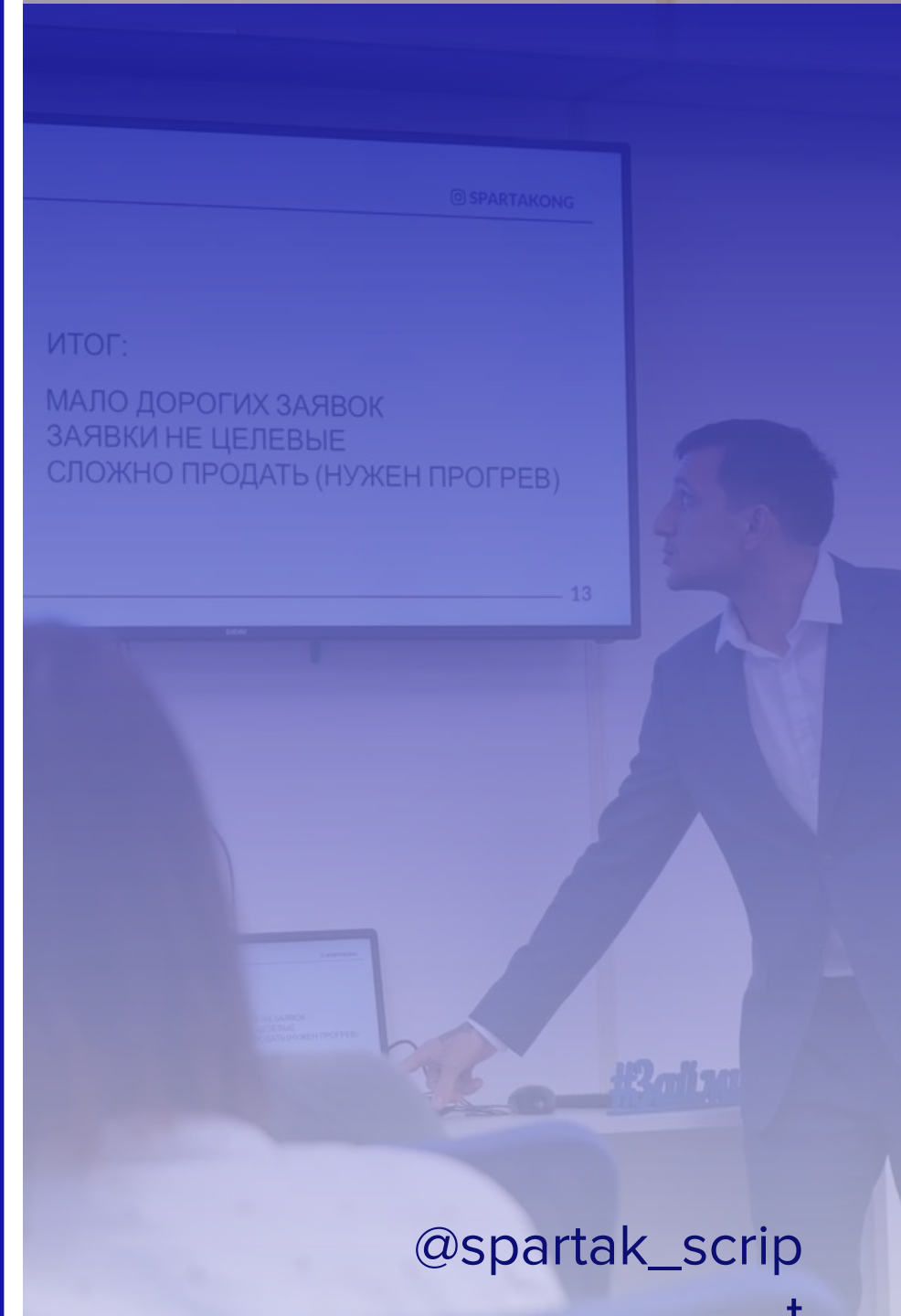
Триггеры усиливающие продажу

@spartak_scrip

+



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 придется 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.





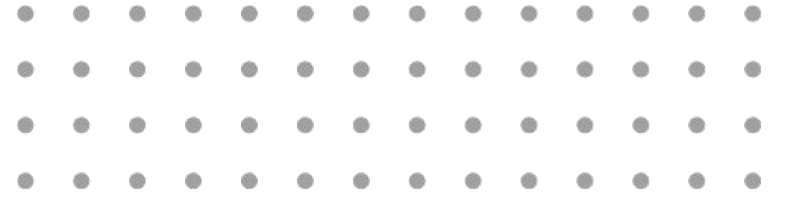
4. Как говорят “время лечит”, но не в нашей сфере, поймите - чем дольше затягиваете тем для вас выйдет хуже с точки зрения как затрат так и сил.
5. Вам вопрос срочно надо решать, в кратчайшие сроки, понимаете?
6. Вы знаете сколько банкротств не получается исполнить из-за того, что человек медлил либо 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





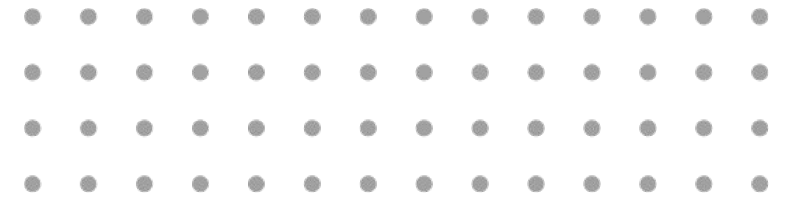
Работа дела

- **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?





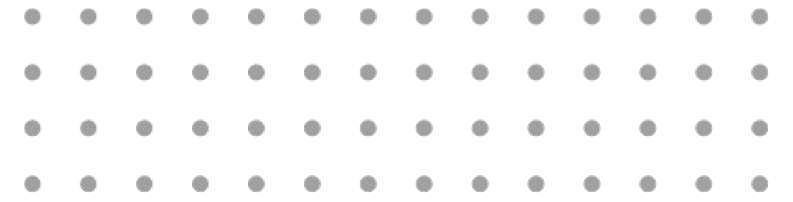
Работаю каждый день, нет времени

– 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

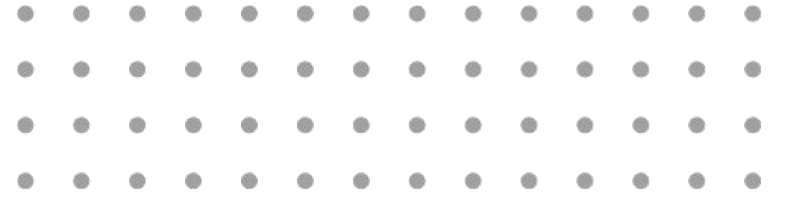
▷ **Переходим к (Предложение встречи)**

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