

Улыбка

«Просто поговорить»

Лайт интонация

Рот закрой! И слушай клиента

Убрать «спам фразы»

# Меняем изъезженные фразы

Что конкретно Вас интересует = (Имя), скажите: какой именно вариант для Вас более интересен?

По поводу сотрудничества = Я к вам больше познакомиться

Как я могу к Вам обращаться = Позвольте я представлюсь. Меня Ольга зовут. И-и-и Вас, прошу прощения?

Хотим предложить Вам = У меня к Вам есть одна идея интересная (одно предложение, думаю довольно интересное)

Я представляю компанию «ВолгаДеталь» = Я сам из компании «ВолгаДеталь»

Я вас не отвлекаю = Есть буквально пару минут, сейчас можем обсудить?

# ЗВОНОК НОВОМУ КЛИЕНТУ

-Алло

-Алё, Анастасия? (с повышением громкости)

-Да

-Анастасия, добрый день (улыбка)

-Добрый!

-Меня зовут Владимир Якуба, я по такому несколько необычному поводу Вам звоню, есть буквально пару минут?

-Да

-Я сам из компании «ВолгаДеталь» и курирую вопросы работы с нашими ключевыми клиентами. У меня к вам буквально 2 вопроса, позволите?

## Клиент: я сам перезвоню....

-Хорошо, тогда я буду ждать вашего звонка, или же наберу ваш номер в (...),  
Хорошо?

-Да

-(Имя), и еще вопрос короткий мне для уточнения, позволите?

-Да

-Скажите, это что бы я к следующему нашему разговору лучше подготовился, а вы обычно какие детали закупаете?

На следующий день

(Имя), добрый день! Хотел уточнить: была возможность все посмотреть?) Какие у Вас новости?)

---

(Имя), добрый день! Хотела уточнить была возможность посмотреть?) К какому варианту больше склоняетесь?)

Вам ближе.....?

Или...?

---

Как думаете: успеете запустить процесс согласования сегодня-завтра?

# Повторный звонок новому клиенту.

-Имя, добрый день! (улыбка)

Меня зовут Владимир Якуба, я из компании «ВолгаДеталь». Решил выйти на связь, чтобы повторно познакомиться (улыбка) Вы ранее интересовались (приобретали)...Хотел уточнить: на сколько для вас сейчас может быть актуально подобное направление?

# Звонок после заявки

-Алло

-Алё, Анастасия? (с повышением громкости)

-Да

-Анастасия, добрый день! (улыбка)

-Добрый...

-Меня зовут Владимир Якуба, вы отправили мне заявку, верно?

-Да

-Тогда я задам Вам несколько вопросов и мы с Вами определимся по нашим дальнейшим действиям, хорошо?

# Напоминание о себе

-(Имя), добрый день!

Хотел уточнить: какие у Вас новости?)

Хотел уточнить: есть ли обратная связь по нашему вопросу?)

Скажите: удалось согласовать вопрос по покупке?)

Пишу, чтобы уточнить: все ли в силе по нашему вопросу?)

Скажите была возможность согласовать все детали по нашему вопросу?

Скажите: как Вы смотрите на то, чтобы вернуться к нашему разговору?

Скажите: как у Вас со средой после 11?)

Решил написать первым. Хотел уточнить: как Ваши дела? Какие новости по нашему вопросу?

Если не отвечает: Анастасия, добрый день!) Все ли у Вас в порядке?) Могу ли я Вам чем-то помочь?)

Клиент: **хорошо**, я подумаю....

**Я** тогда....

**Вы**.....

И ПОТОМ **МЫ**....

**С**

По стоимости будет примерно от 15 до 23 т.р

**О**

Причем эту стоимость у нас входит как минимум 2 вещи: первое стоимость товара и второе его доставка.

**В**

Скажите, вы в этом месяце планируете закупки делать

В моменте разговора с клиентом  
отправлять информацию в WhatsApp

Перед беседой собирайте как можно больше информации по клиенту.

Исключайте изъезженные фразы.

Беседу выстраивайте: СТРУКТУРА, ЦИФРЫ, НАЗВАНИЯ  
(так легче усвоить информацию)

Говорите с клиентом с помощью жестов (первое...  
второе... третье...)

Улыбайтесь на протяжении всей беседы (даже если вы говорите по телефону, даже если вы в маске, собеседник чувствует вашу улыбку)

Подключайте клиента к беседе (задавайте уточняющие вопросы, заканчивайте предложения вопросом «Хорошо?»)

# Правила переписки в мессенджерах

1. Общение начинайте с имени:(Имя), добрый день!)
2. Смягчайте обращение: в конце ставим скобочку) (улыбочку), что вас интересует = (Имя), скажите: какой именно вариант для Вас более интересен?)
3. Добавляйте свою Фамилию, особенно когда только знакомитесь.
4. Исключите по несколько знаков препинания ???, !!!!
5. Подключайте клиента к беседе (задавайте уточняющие вопросы, заканчивайте предложения вопросом «Хорошо?»)