

The image shows the interior of a children's center. On the left, a large mural depicts a boy and a girl sitting on a grassy hill. The boy is reading a book, and the girl is holding a white rabbit. A dog is visible at the bottom left of the mural. The background of the mural has light blue clouds. To the right, a reception desk is visible, featuring a rainbow-colored top edge. On the wall behind the desk, the logo for 'Страна чудес' (Land of Wonders) is displayed, with the text 'Детский центр развития и досуга' (Children's center for development and leisure) below it. A poster with various colorful sections is mounted on the green wall to the right of the desk.

Страна
чудес

Детский центр
развития и досуга

СИСТЕМА ПРОДАЖ В ДЕТСКОМ ЦЕНТРЕ
ПЛАНЕТА ДЕТСТВА, 29 МАРТА

АЛИСА ЮРКОВА

О чем сегодня поговорим:

1. Воронка продаж
2. Этапы продаж
3. Перечень нужных скриптов
4. Алгоритм разработки скрипта
5. Пример скрипта
6. Чек-лист приема звонка

1. Воронка продаж

Воронка продаж – это принцип распределения потенциальных клиентов по стадиям всего процесса от первого контакта до продажи товара или услуги.

Делаете ли Вы это?

№	Чек-лист	да/ нет
1	Ведете реестр всех акций	
2	Проводите анализ эффективности каждой акции	
3	Строите воронку продаж по каждой акции	
4	Считаете и анализируете конверсию "Клики-Заявки"	
5	Считаете и анализируете конверсию "Заявки-Пробные занятия"	
6	Считаете и анализируете конверсию "Пробные занятия-Абонементы"	
7	Понимаете, на каких этапах воронки продаж теряете своих клиентов	

Воронка продаж

Воронка привлечения клиентов в детский сад по листовкам



Конверсия 1 = количество лидов / количество разданных листовок

Конверсия 2 = количество просмотров сада / количество лидов

Конверсия 3 = количество адаптаций в саду / количество просмотров

Конверсия 4 = количество заключенных договоров / количество адаптаций

Пример воронки продаж



Рассчитаем все конверсии:

Конверсия 1 = $(10 / 1000) * 100\% = 1\%$

Конверсия 2 = $(8 / 10) * 100\% = 80\%$

Конверсия 3 = $(4 / 8) * 100\% = 50\%$

Конверсия 4 = $(1 / 4) * 100\% = 25\%$

2.Этапы продаж



3.Перечень нужных скриптов

1.Входящий звонок нового клиента

2.Визит в детский центр

3.Исходящий звонок по заявке

4.Ответ клиенту в социальных сетях

Входящий звонок нового клиента, которого интересует информация про разные направления (от возраста и предпочтений)

Презентация услуги клиенту, с которым была договоренность о встрече (конкретное направление)

Исходящий звонок по заявке клиента, который указал центр, направление

Сообщение в ВК на вопрос клиенту про стоимость занятий

Входящий звонок нового клиента, которого интересует конкретное направление (детский сад)

Презентация услуг клиенту, который только что пришел по вывеске (детский сад)

Исходящий звонок по заявке клиента, который указал только имя и контакт

Сообщение в Инстаграм на вопрос клиенту про расписание занятий

Входящий звонок нового клиента, которого интересует конкретное направление (развивающие занятия)

Презентация услуг клиенту, который только что пришел по вывеске (развивающие занятия)

4.Алгоритм разработки скрипта



Алгоритм разработки скрипта

1.Фирменное приветствие, установление контакта

Этап продаж	Вопрос для разработки скрипта
1.Фирменное приветствие, Установление контакта	1.Какую фразу Вы сами говорите обычно по телефону, когда снимаете трубку детского центра?
	2.Какая фраза, на ваш взгляд должна быть сказана первой?
	3.Должен ли сотрудник назвать свое имя?
	4.Должен ли сотрудник назвать свою должность?
	5.Спрашиваете ли Вы как зовут Клиента?
	6.Запишите итоговый вариант приветствия

Алгоритм разработки скрипта

2.Выявление потребности

Этап продаж	Вопрос для разработки скрипта
2.Выявление потребности	1.Как Вы сами обычно узнаете у Клиента, с какого целью он звонит?
	2.Какие вопросы помогают Вам выявить цель звонка?
	3.Спрашиваете ли Вы возраст ребенка и имя? Какие фразы используете при этом?
	4.Если клиент звонит не по конкретному направлению, то какие вопросы Вы используете, чтобы узнать, что ребенку больше подойдет?
	5.Как меняются ваши вопросы, если клиент оставил заявку, по сравнению с вопросами, если клиент звонит впервые?
	6.Запишите вариант выяснения потребностей, в зависимости от того, что говорит Клиент.

Алгоритм разработки скрипта

3. Презентация, предоставление информации

Этап продаж	Вопрос для разработки скрипта
3. Презентация, предоставление информации	1. Рассказываете ли Вы про свой детский центр Клиенту по телефону, если он не спрашивает?
	2. Если рассказываете про свой детский центр, то какие факты перечисляете?
	3. Какую информацию Вы говорите про каждое из направлений?
	4. Есть ли у Вас краткий вариант "презентации" своих направлений занятий?
	5. Запишите несколько вариантов рассказа Клиенту про занятие, которое его интересует.

Алгоритм разработки скрипта

4.Отработка возражения

Этап продаж	Вопрос для разработки скрипта
4.Отработка возражений	1.Какие сомнения обычно высказывает Клиент, если Вы рассказали про направления или приглашаете на пробное занятие? Выпишите 5 самых частых вариантов
	2.Что обычно говорите Вы клиенту в этих случаях? Напишите ответы на каждое возражение
	3.Что обычно клиент отвечает в ответ на ваши комментарии?
	4.Составьте полный перечень возражений клиента по каждому из направлений
	5.Составьте для каждого возражения несколько возможных ответов, которые помогут Вам убедить клиента, что ему нужно к Вам прийти

Алгоритм разработки скрипта

5.Закрытие на следующий этап

Этап продаж	Вопрос для разработки скрипта
5.Закрытие на следующий этап	1.Чем обычно заканчивается ваш разговор с клиентом? Выпишите основные 5 сценариев
	2.Если клиент не соглашается прийти на пробное занятие, а берет паузу, то о чем Вы с ним договариваетесь?
	3.Какие попытки Вы предпринимаете, чтобы убедить Клиента прийти?
	4.Если Вы договариваетесь с клиентом созвониться, то как часто речь идет о конкретном дне и времени?
	5.Выпишите все основные ситуации, когда нужно "закрыть" клиента на следующий этап.
	6.Составьте на каждый случай 2-3 сценария, что Вы можете сказать клиенту, чтобы убедить его "перейти на следующий этап"

Алгоритм разработки скрипта

6.Завершение контакта, прощание

Этап продаж	Вопрос для разработки скрипта
6.Завершение контакта, прощание	1.Как Вы обычно прощаетесь с клиентом? Выпишите все варианты
	2.Проговариваете ли Вы Клиенту еще раз все договоренности?
	3.Запишите итоговый вариант прощания

5. Пример скрипта

1.Фирменное приветствие, Установление контакта	Здравствуйте! Детский центр «Страна Чудес», менеджер Екатерина	Здравствуйте, Екатерина! Меня интересует информация про ваши занятия по Робототехнике
	Как я могу к Вам обращаться?	Анна
	Анна, очень приятно	Мне тоже
2.Выявление потребности	Сколько лет вашему ребенку?	7 лет
	Раньше ходили на занятия по Робототехнике?	нет
3.Презентация, предоставление информации	Предоставление общей информации по направлению «Робототехника»: описание программы, цены (информация из папки 1)	Да, мне это интересно
	Занятия проходят в понедельник и четверг, с 18.00 до 19.30	По каким дням проходят занятия?
4.Отработка возражений	Занятия проходят с постоянной сменой деятельности: теория, практики, разминка. Детям очень нравится и время пролетает незаметно	Дети не устают за 1, 5 часа?!
5.Закрытие на следующий этап	Анна, в этот четверг в 18.00 состоится бесплатный мастер-класс по Робототехнике Значит, я Вас записываю. Как зовут вашего ребенка?	Да я бы хотела прийти Егор
6.Завершение контакта, прощание	Анна, ждем Вас с Егора в четверг в 18.00! До свидания! Увидимся в четверг	Да, мы будем До свидания

6.Чек-лист приема звонка


№	Чек-лист	да/ нет
1	Соблюден временной норматив ответа на звонок	
2	Фирменное приветствие и знакомство	
3	Уточнили имя клиента	
4	Приветливый тон	
5	Выяснили цель звонка	
6	Выяснили источник информации о компании	
7	Сказали об акциях и спецпредложениях	
8	Назначен следующий шаг	



Контактная информация


Алиса Юркова

Основатель федеральной сети детских центров «Страна Чудес»

 alisa@s-chudes.ru

 vk.com/alisa_s_chudes

 instagram.com/alisa.cheshirskaya

 s-chudes.ru