

- Добрый день, *Имя Фамилия*, компания ПЗК, Первая Заготовительная. Скажите, на чье имя отправить запрос или с кем могу переговорить по покупке у вас металлолома?
- **Вопрос секретаря....( что хотите предложить/все запросы на почту)**
- Мы занимаемся переработкой черного металлолома, работаем с компаниями вашего сегмента бизнеса. У вас при строительстве/производстве, бывает ломообразование?
- **Ответ секретаря (Не знаю/не бывает)**
- Подскажите, а кто компетентен в данном вопросе? Кому все таки могу адресовать вопрос и переговорить
- **Ответ секретаря (перевожу/Я компетентен/(на). У нас нет металлолома)**
- **ЕСЛИ ПЕРЕВОДИТ** - следующий скрипт
- **ЕСЛИ ОТКАЗ** - понял Вас, спасибо за информацию

Перевод звонка

- Добрый день, *Имя Фпмилия*, компания ПЗК, Первая Заготовительная. Мы занимаемся переработкой черного металлолома. Скажите, с Вами можем пообщаться на эту тему?
- **Ответ ответственного (Да/Нет)**
- **Если ДА** - Как могу к Вам обращаться?
- **Если НЕТ** - с кем могу обсудить этот вопрос?
- **Ответ ответственного - Называет ФИО**
- Скажите, у вас бывает ломообразование при производстве/строительстве/демонтаже?
- **Ответ ответственного (Да/Нет)**
- **Если да** - Скажите, а какой металлолом образуется и сколько бывает в среднем тонн по месяцу?
- **Ответ ответственного**
- А как сейчас утилизируете металлолом? Или пока только складируете и копите?
- **Ответ ответственного (Сдаем металлолом/пока никак)**
- **Если сдают** - Скажите, а где территориально находится металлолом, могу уточнить с кем сейчас сотрудничаете по сдаче лома?
- **Ответ ответственного (Называет или нет конкурента, где территориально находится)**
- Спасибо, скажите, я хотел бы согласовать деловую встречу, пообщаться лично на предмет сотрудничества по сдаче металлолома, детально рассказать о наших условиях сотрудничества, можем согласовать?
- **Ответ ответственного (Зачем нужна встреча?/ Скажите цену вашу/ Готов встретиться)**
- **Если вопрос ЗАЧЕМ?** - На встрече хотел бы более детально пообщаться по металлолому, если есть возможность посмотреть и оценить сам лом, чтобы подготовить для Вас максимально интересное предложение для сотрудничества. Встреча не займет много время.
- **Если запрашивает ЦЕНУ** - для этого и нужна встреча. У нас есть прайсовая цена, но для каждого клиента, с кем мы заключаем договорные отношения, цена будет индивидуальная, в зависимости от объема, качества и состава лома. После встречи смогу подготовить для Вас максимально интересное предложение для сотрудничества. Встреча не займет много время.

Согласен на  
встречу

Отказывается от  
ответов/встречи

Хочет только  
цену

Все через  
тендер

- ФИО, хочу для Вас сделать предложение на сдачу металлолома, для этого нужно понимание по логистике, составу и объему лома, Вам интересно узнать Вашу цену?
- **Ответ ответственного (Да/Нет)**
- **ЕСЛИ ДА** - для этого я и предлагаю встречу, согласитесь, удобней обсудить все один раз при личной встречи и расставить все точки да “И”.
- **ЕСЛИ НЕТ** - ФИО, я правильно понимаю, что какие бы условия и цену мы не предложили, рассматривать не будите?
- **Ответ ответственного (встреча/отказ)**
- **Если ВСТРЕЧА** - следующий скрипт
- **Если ОТКАЗ** - ФИО, могу я прямо спросить, почему нет желания обсудить сотрудничество?
- **Ответ ответственного ( отвечает/отказ)**
- **Если ОТВЕЧАЕТ** - ФИО, я Вас услышал, дайте мне время, я подумаю, что смогу Вам предложить, чтобы наше дальнейшее общение было комфортным и полезным для Вас.
- **Если ОТКАЗ** - ФИО, я Вас услышал, скажите, могу я направлять Вам email письма по изменению цены, да и вообще по изменениям рынка черного металлолома? Они не часто рассылаются, по этому не будут Вас отвлекать от дел.
- **Ответ ответственного**
- Спасибо за уделенное время, хорошего дня.

Согласен на  
встречу

Хочет только  
цену

- Иван Иванович, скажите, в какой день удобно было бы встретиться? (ДАЕМ ВИЛКУ ДАТ), у меня есть окно в вторник в 13:00 по 14:00 и четверг с 15:00 по 17:00. В какой день удобно?
- **Ответ ответственного (согласен на дату/не удобно)**
- **ЕСЛИ СОГЛАСЕН НА ДАТУ** - Договорились, скажите, адрес у меня указан ....., есть какие то особенности проезда, нужно заказывать пропуск?
- **ЕСЛИ НЕ УДОБНО** - Понял, ФИО, тогда называйте свое время и день, подстроюсь под Вам календарь.
- **Ответ ответственного - называет дату**
- Договорились, скажите, адрес у меня указан ....., есть какие то особенности проезда, нужно заказывать пропуск?
- **Ответ ответственного**
- Принял, я все записал, скажите, могу я записать Ваш мобильный, для более быстрой связи?
- **Ответ ответственного (Диктует номер)**
- Спасибо, тогда за день до встречи, я Вам позвоню подтвердить, а сейчас отправлю смс сообщение о наших договоренностях с моими контактами. Спасибо за уделенное время, хорошего дня.

- ФИО, цена у нас сегодня ..... ( указываем ВИП цену для клиентов) для клиентов работающих в безналичном расчете с большим тоннажем сдачи лома по месяцу. Если, представим, что Вы будите сдавать 100 тонн лома в месяц, цена для Вас будет (ЦЕНА ВИП - 400 за тоннаж) = ..... . Засор у нас 6%. Все зависит от состава и объема лома. Это цена на погрузку Вашим транспортом.
- Если рассчитывать на вывоз с места нашим транспортом, тут нужно понимать логистику, удаленность от наших площадок. В среднем, цена на тонну уменьшается на 600 рублей. То есть, если рассматривать вывоз нашим транспортом, цена будет (ЦЕНА ВИП - 400 за тоннаж - 600 на ТС) = .....
- Могу отправить информацию о цене Вам на почту или на WhatsApp
- **Ответ клиента (Сдаю дороже/цена интересна/не мотивированный отказ)**
- **ЕСЛИ СДАЮ ДОРОЖЕ** - понял Вас, цену я Вам рассчитал, не зная точной информации, цена может быть и выше, скажите, с кем сейчас работаете и сколько тонн отгружаете?
- **ЕСЛИ ЦЕНА ИНТЕРЕСНА** - тогда я все же предлагаю согласовать встречу, чтобы все обсудить, можем согласовать?
- **ЕСЛИ НЕ МОТИВИРОВАННЫЙ ОТКАЗ** - я Вас услышал, скажите, могу я направлять Вам email письма по изменению цены, да и вообще по изменениям рынка черного металлолома? Они не часто рассылаются, по этому не будут Вас отвлекать от дел.
- **Ответ клиента (отвечает на вопросы/согласен на встречу/отказ)**
- **ЕСЛИ ОТВЕЧАЕТ** - принял, я зафиксировал всю информацию, буду согласовывать для Вас индивидуальную цену с руководством
- **ЕСЛИ СОГЛАСЕН НА ВСТРЕЧУ** - следующий скрипт
- **ЕСЛИ ОТКАЗ** - завершаем разговор

Согласен на  
встречу

**ПАМЯТКА** Расчет для **САМОКАТА**:

Цена из СМС - оплата наличными (200 руб) - Объем по месяцу (500 т - 0; 400 т - 100 руб.; 300 т - 200 руб.; 200 т- 300 руб. и т.д) - услуга паспорта (200 руб)

Пример 1: Клиент хочет получать наличными; Объем поставок 300 тонн в месяц; получение денег на нашего паспортиста  
27 300 - 200 - 200 - 200 = 26 700 руб за тонну.

Пример 2: Клиент хочет получать наличными; Объем поставок 100 тонн в месяц; получать деньги будет сам/есть человек, кто получит  
27 300 - 200 - 400 - 0 = 26 700 руб за тонну.

- Скажите, тендер еще открыт, можем принять участие?
- **Ответ ответственного (Да/Нет)**
- **ЕСЛИ ДА** - принял, тогда я передам информацию в тендерный отдел
- **ЕСЛИ НЕТ** - правильно понимаю, что сейчас тендер либо уже закрыт, либо пока еще не открывался?
- **Ответ ответственного (Да)**
- Скажите, когда планируется новый тендер? Хотели бы поучаствовать
- **Ответ ответственного (отвечает/не знает)**
- **ЕСЛИ ОТВЕЧАЕТ** - спасибо, будем готовиться.
- **ЕСЛИ НЕ ЗНАЕТ** - ФИО, тогда могу я Вам раз в месяц набирать, узнавать информацию о начале тендера?
- **Ответ ответственного (Да/Нет)**
- **ЕСЛИ ДА** - договорились, спасибо за уделенное время, хорошего дня
- **ЕСЛИ НЕТ** - Понял Вас, тогда будем пробовать отслеживать, спасибо за уделенное время, хорошего дня