

# Как вытащить клиента на встречу

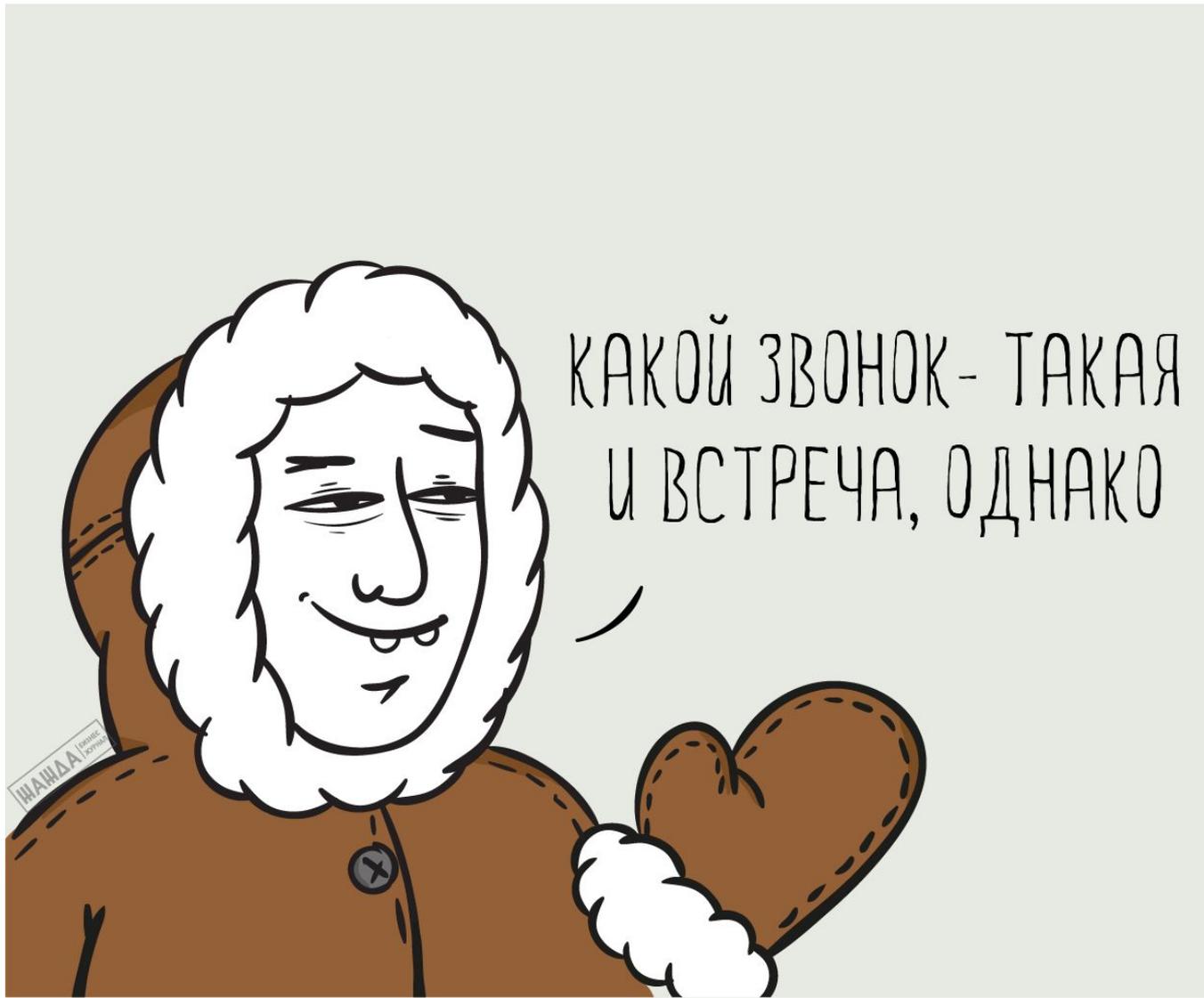


**ХЗ как? Рабочие техники и методики звонков**

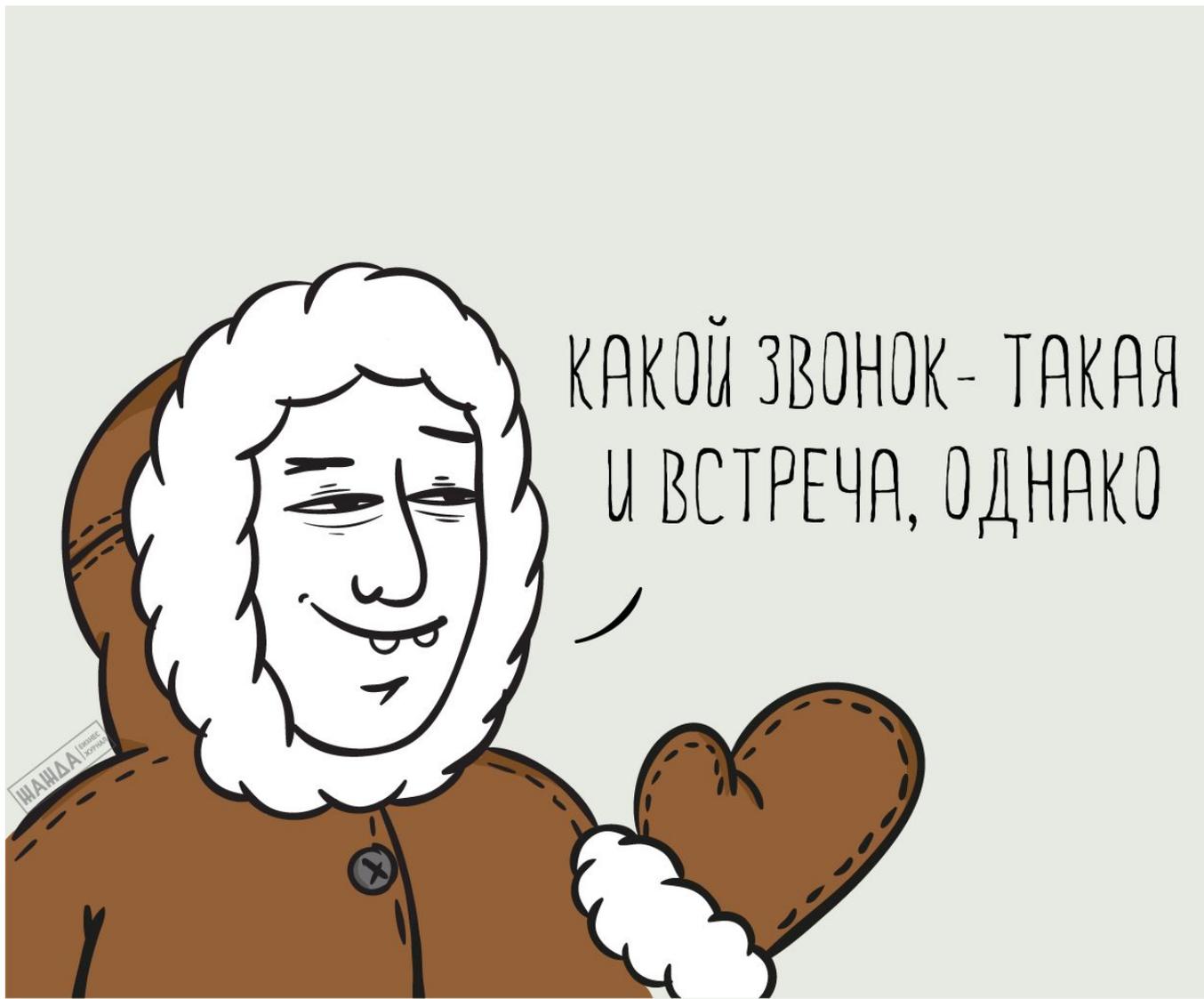
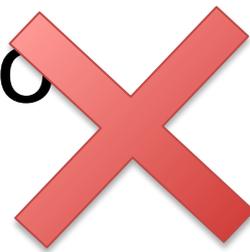
# Интерактив: согласны или нет?

Ставьте «+» или «-» в чат, если вы согласны или не согласны с представленным мнением.

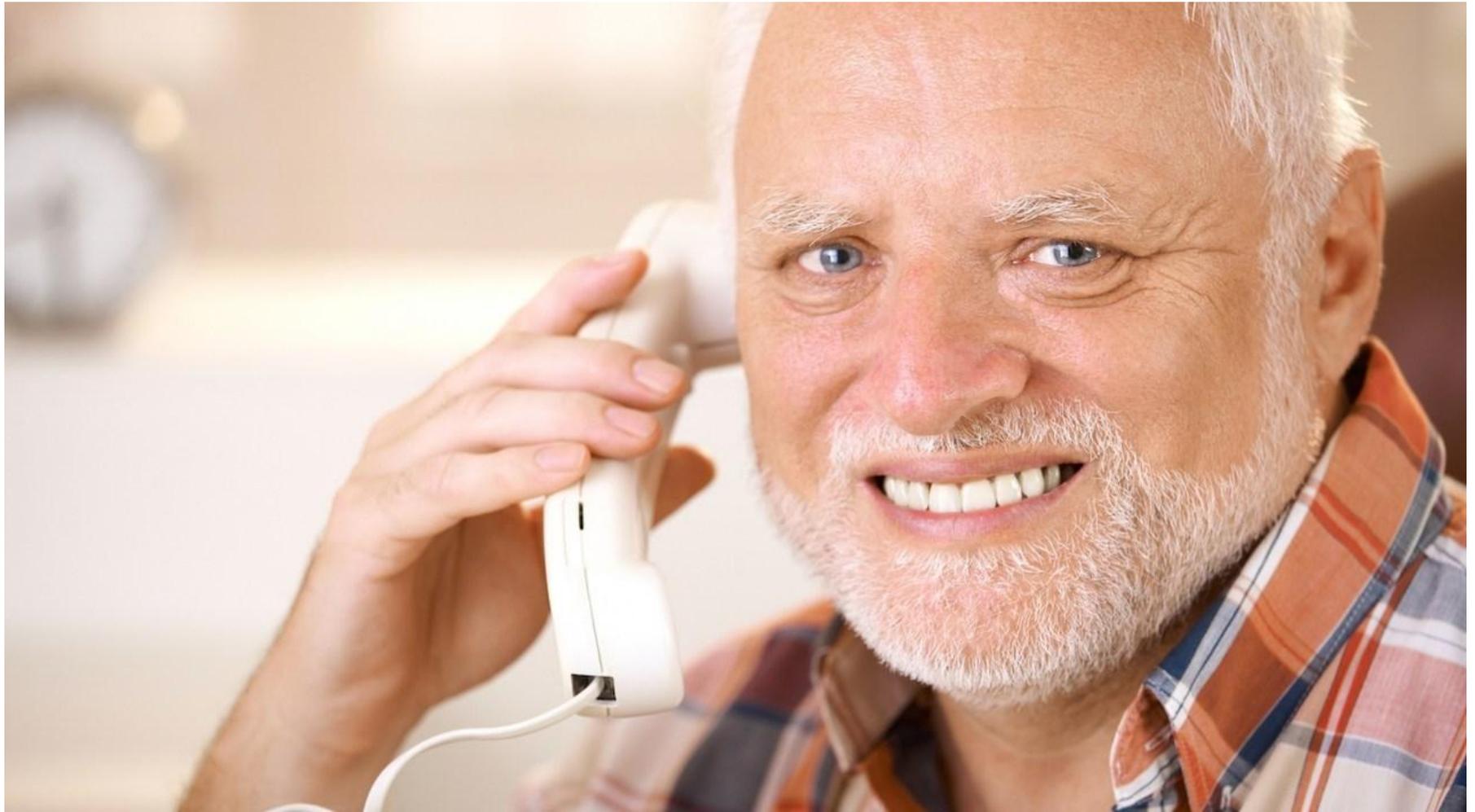
# 1. Единственная цель холодного звонка – это встреча.



1. Единственная цель холодного звонка – это встреча.



2. Холодные звонки как метод набора базы уже не так эффективен.



2. Холодные звонки как метод набора базы уже не так эффективен.



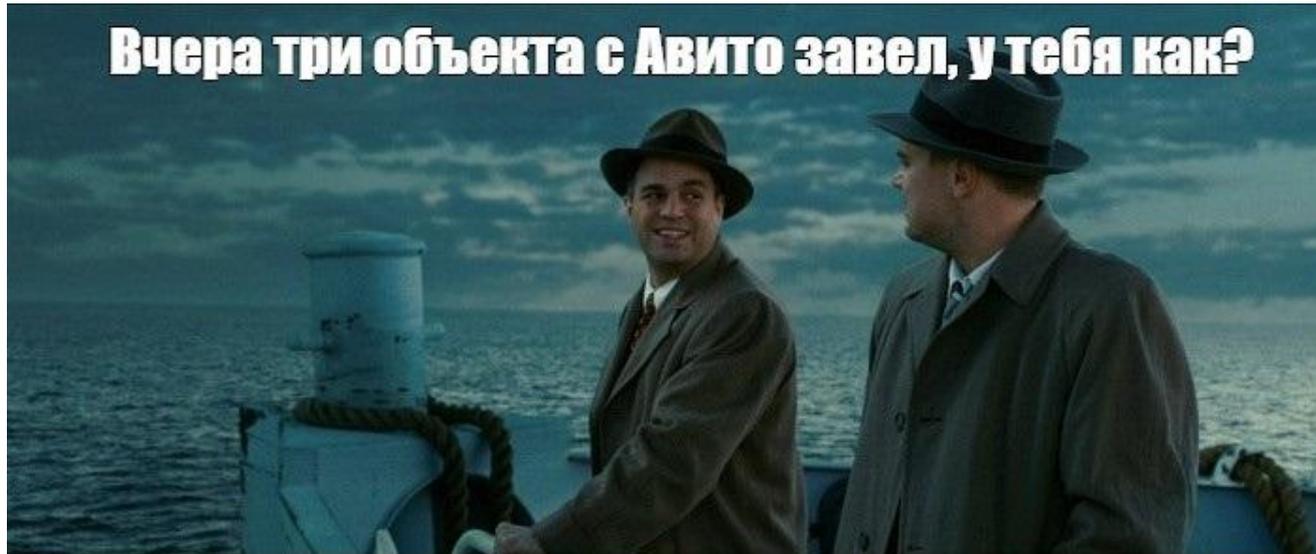
3. Самое главное в ХЗ – это говорить строго по скрипту.



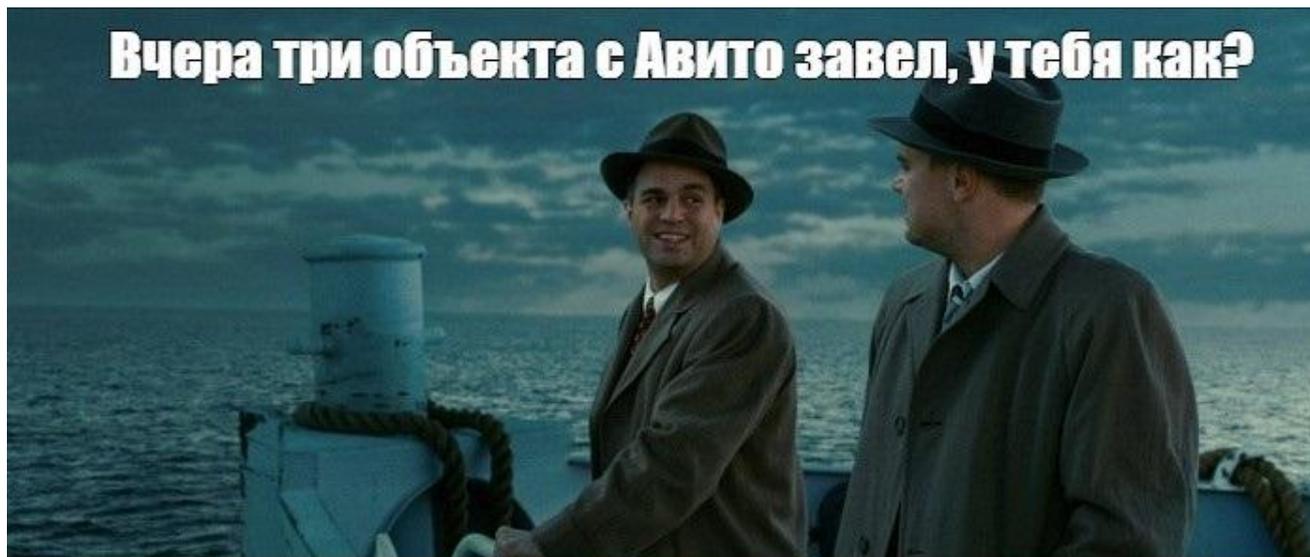
3. Самое главное в ХЗ – это говорить строго по скрипту.



## 4. Можно делать ХЗ с удовольствием и без отторжения.



4. Можно делать ХЗ с удовольствием и без отторжения.



5. В день нужно делать минимум 20-30 ХЗ.



5. В день нужно делать минимум 20-30 ХЗ.



**- Саня, вставай!**

**- Но у тебя еще 17  
холодных звонков!**

**- Не могу больше,  
бросьте меня!**



Я люблю делать ХЗ!



# **Звонок исходящий**

# **Звонок входящий**



- **Цель звонка?**

# Умение строить диалог с Клиентами

## Этапы общения с Клиентом



Установление контакта



Выявление потребности



Презентация

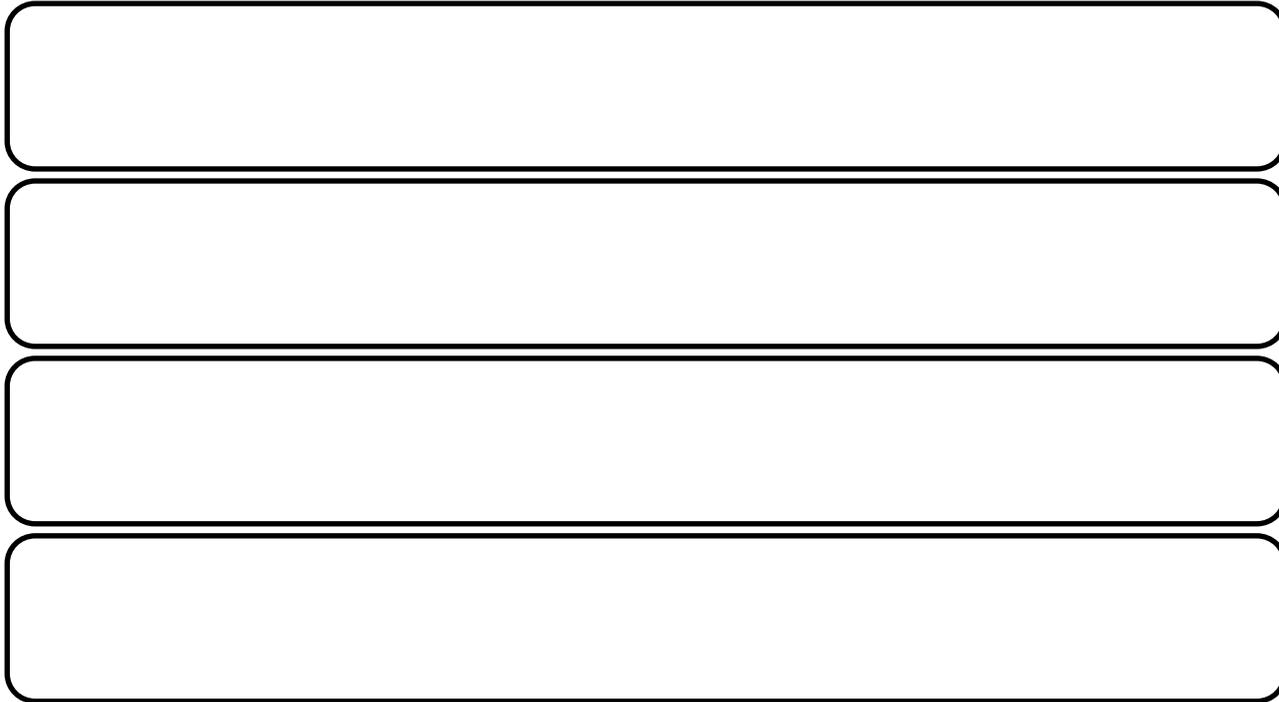


Работа с возражениями



Завершение общения

# Важные вопросы



Four empty rounded rectangular boxes stacked vertically, intended for writing answers to the questions listed above.

**В МОСКВЕ** 🤣



Я  
подумаю...

Мне надо  
ПОСОВЕТОВАТЬСЯ

Я пока  
сам...



Я вам сам  
ПОЗВОНЮ

Подумали  
?

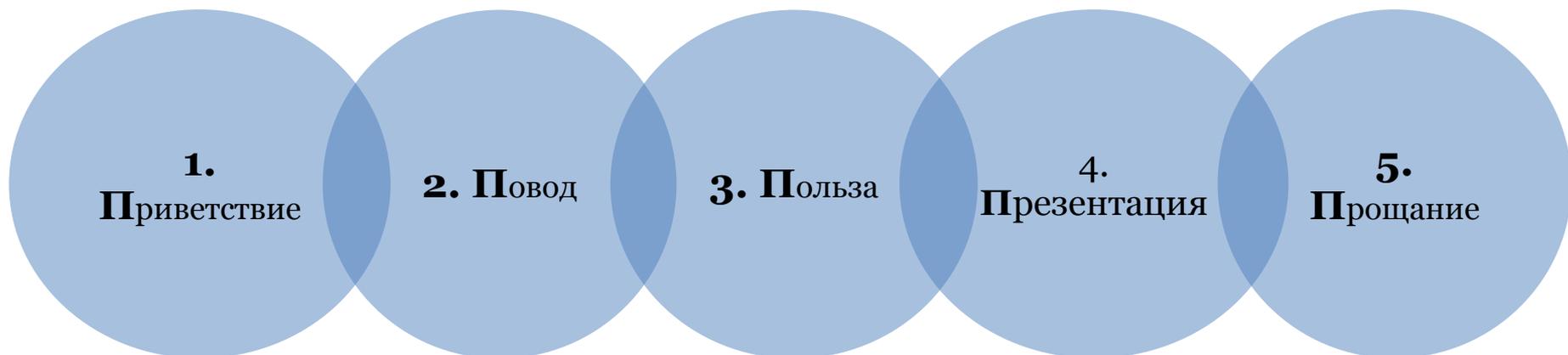


Подписали  
?

А что  
смущает?

Давайте подумаем  
вместе?

# 5 «П» звонка → 5 Правил звонка



# 0. Подготовка

## Подготовка к холодному звонку



### Информационная подготовка



Подготовьте список клиентов



Составьте **КОРОТКОЕ** и **ЛАКОНИЧНОЕ** предложение



Обязательно продумайте сценарий беседы и возможные варианты ответов клиента



Всегда имейте на "вооружении" одну-две мини-истории успеха

### Психологическая подготовка



Определите **ЧЕТКУЮ ЦЕЛЬ** звонка



Будьте **ПОЗИТИВНЫ**



Ведите **СТАТИСТИКУ** звонков

# 1. Приветствие

**Какие трудности на этапе приветствия Клиента существуют при исходящем звонке?**

- Собеседник не готов к звонку
- Контактный номер может устареть/  
не соответствовать действительному
- Время на установление контакта в 3 раза меньше, чем при очной встрече
- По телефону проще отказать



# Верный старт?!

Я представляю компанию СтройСтрар, которая на рынке уже 100 лет, среди наших клиентов Газпром и Роснефть. В прошлом месяце мы сдали 2 000 000 кв. м. жилья и являемся лидером на рынке...

Иван Иванович, вас беспокоит ...

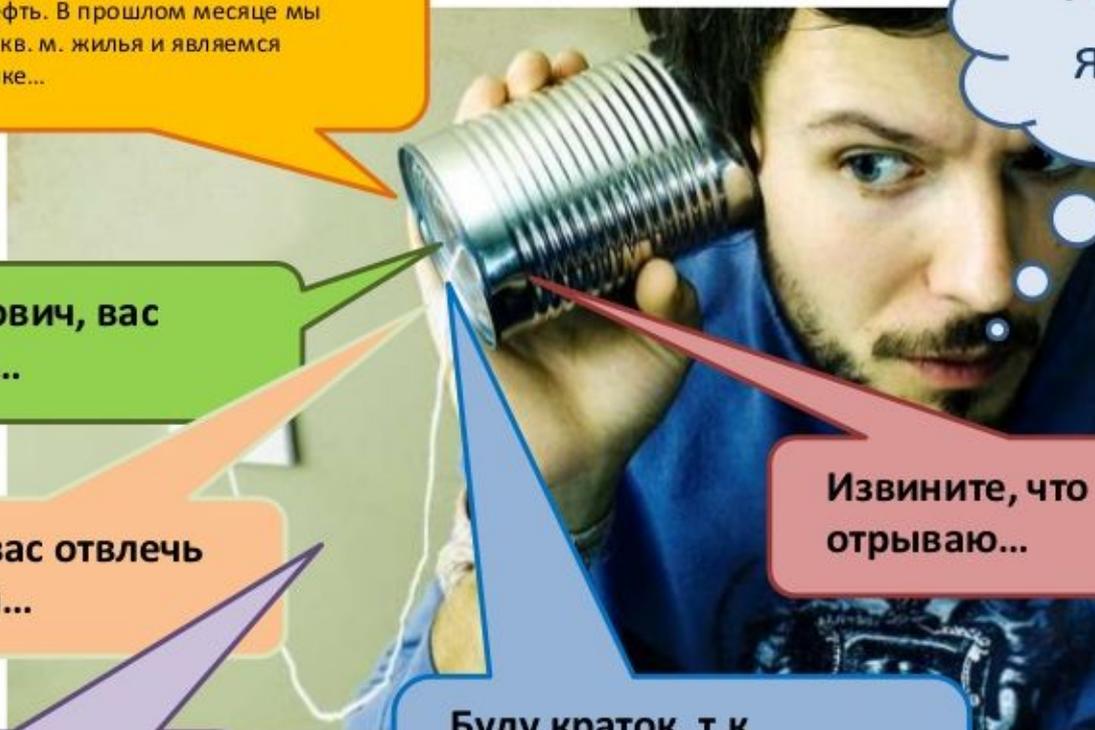
Разрешите вас отвлечь на 2 минуты...

Иван Иванович, разрешите к вам обратиться....

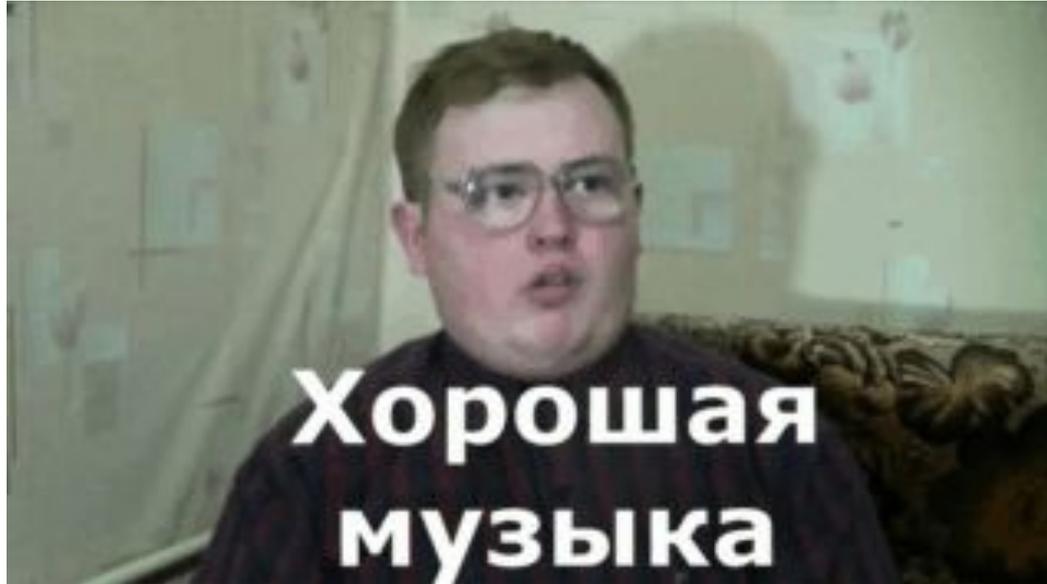
Буду краток, т.к. понимаю что вы занятой человек....

Извините, что я вас отрываю...

А тому ли я звоню?



# Убийственные ошибки



1. [Имя] + ?
2. Вас беспокоит...
3. Вам удобно сейчас разговаривать?

# Одна из лучших техник для начала беседы

**З**

**ДА**

Слышите ли вы  
ее?

**Метод «ТРЕХ ДА» очень прост 😊**

**Его используют даже дети...**

- **Мамочка, ты меня любишь?**  
- Конечно, сынок! (первое ДА)
- **Мамочка, сильно любишь?**  
- А как же! (второе ДА)
- **Мамочка, купишь эту машинку?**  
- опсс... 😊

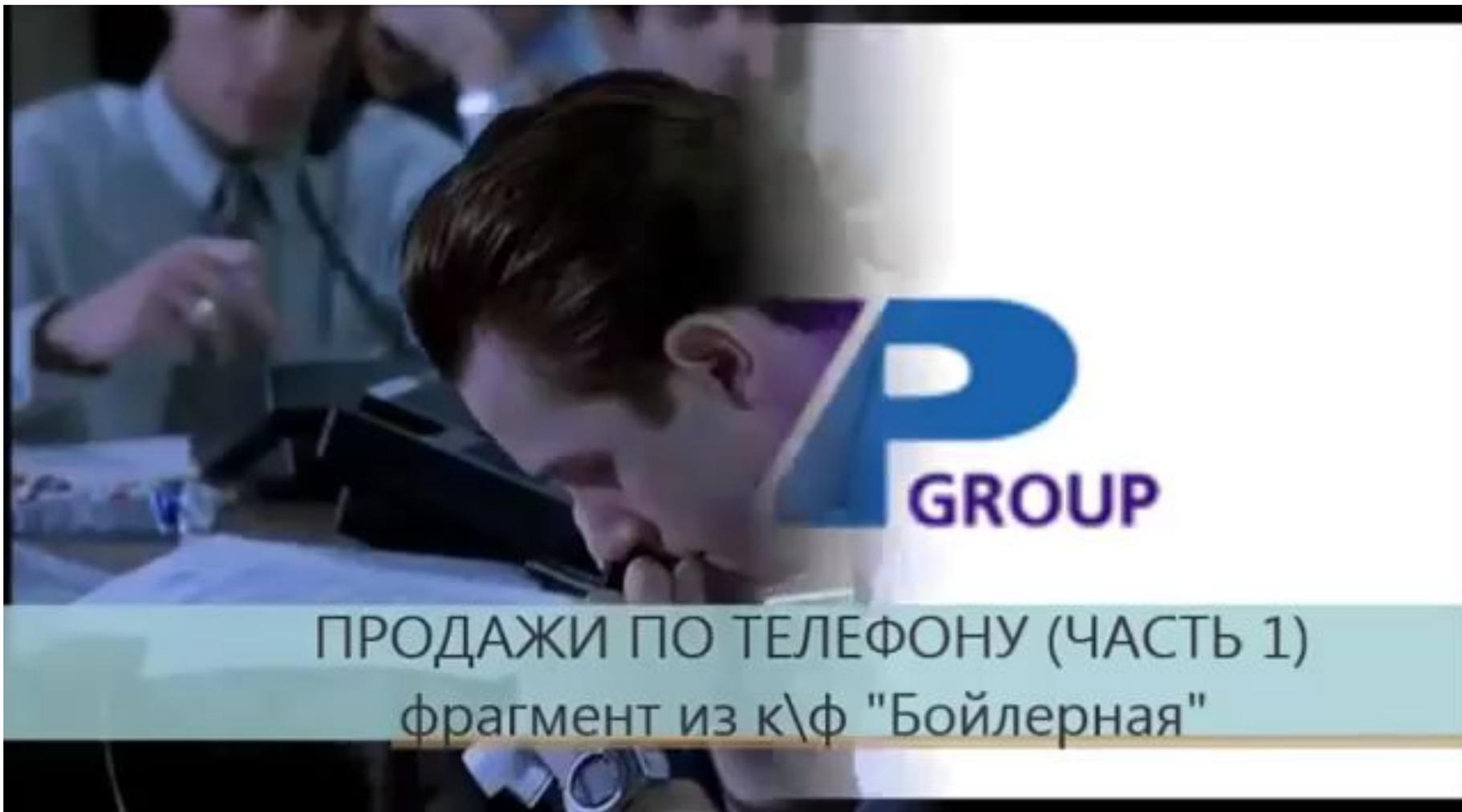


**Без первого и второго «ДА» отказать  
было бы гораздо проще...**

# 5 Правил звонка



# Анализ видеофрагмента



ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ (ЧАСТЬ 1)  
фрагмент из к\ф "Бойлерная"

# Теория пробела

В 1994 году Джордж Левенстин, экономист университета Карнеги-Меллона, предложил «теорию пробела», объясняющую проявление заинтересованности.

**Нам становится любопытно, когда мы испытываем пробел в знаниях!**

Такие пробелы причиняют нам некоторый дискомфорт и желание от него избавиться.

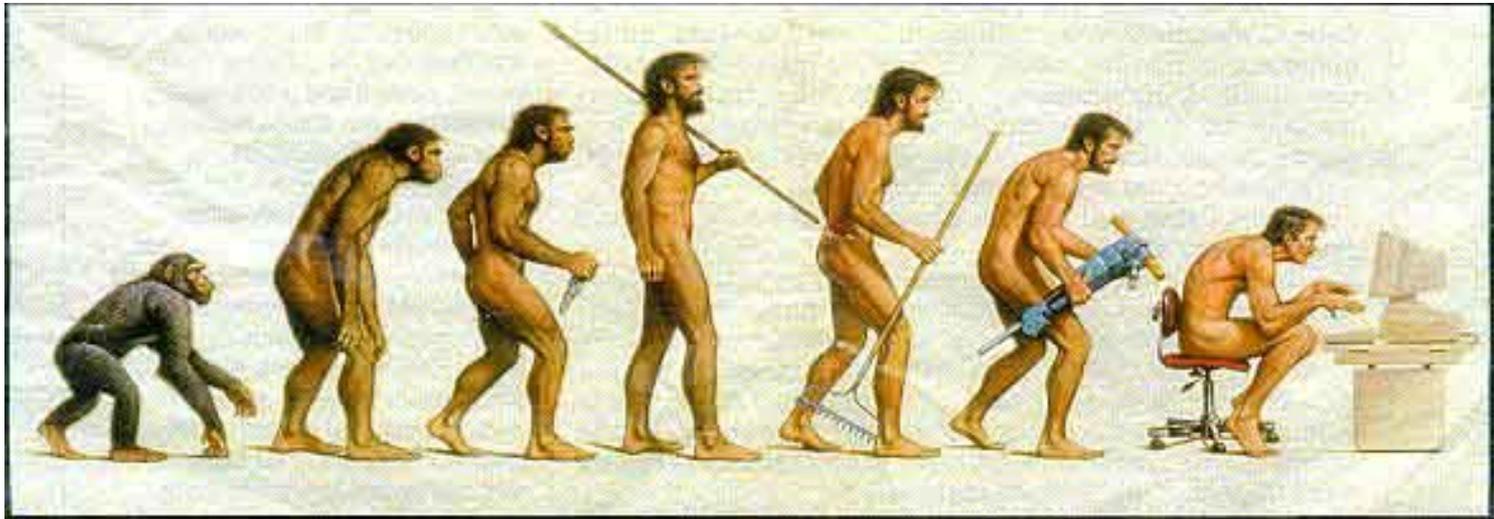


**Один из важных моментов «теории пробела» — сначала нужно его создать, а потом заполнить.**

# «И все-таки Дарвин ошибался»

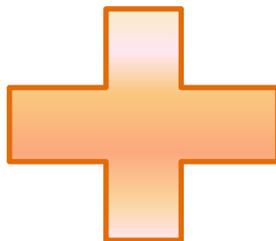
Перед многими телепрограммами показывают анонсы. В них дается информация о событии, как правило, с использованием максимально «цепляющей» стороны события. Например:

- «Очередной скандал в мэрии – кто на этот раз?»
- «И все-таки Дарвин ошибался...»
- «В Арктике обнаружен скелет Годзиллы»



# Повод + Польза

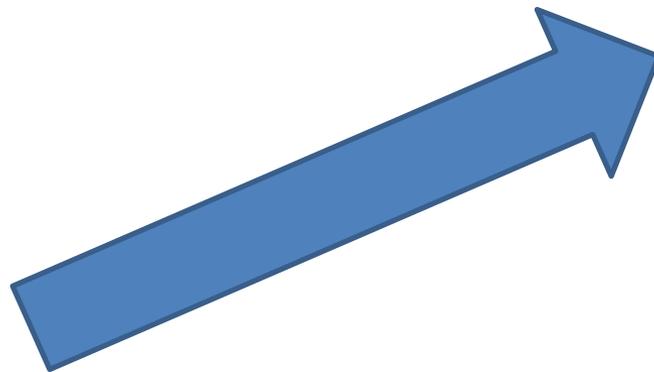
**Повод:** начать разговор с предложением о встрече следует с точного объяснения, что послужило поводом для Вашего звонка. Заявленный Вами повод должен сразу вызвать интерес слушателя к продолжению разговора, иначе продолжение может и не последовать.



**Польза:** Сформулируйте указанный повод таким образом, чтобы адресат почувствовал в Вашем предложении пользу лично для себя. Осознание личной пользы повысит его мотивацию к дальнейшим действиям.

# Максимальный результат

**Наша задача** – создать такой «пробел» в знаниях Клиента, который вызовет сильное желание заполнить его! В таком случае единственным и логичным решением становится **ВСТРЕЧА** или **ЗАЯВКА!**



Упражнение

**Мне есть, что предложить!**



# 3 варианта скрипта

1. Ваша квартира интересна, хочу взять ее в рекламу, давайте расскажу подробнее, хорошо? 
2. У меня потенциальные покупатели смотрят квартиры в вашем районе, могу им вашу предложить?  
3. У меня покупатель заинтересовался именно вашей квартирой, когда смогу подъехать посмотреть?   

# Биржа ТОП Заявок



## ТОП ПОКУПАТЕЛЕЙ

номер заявки	Потребности	Для кого	МОП	Результат
22191801	до 3200 тыс., 2-х ком, <b>Шишковка, Элеватор, Октябрь</b> с балконом. ИП без пв	Бальжинимаева Светлана	ЛСБ	актуально на 15.02
19937146	до 3000 тыс., 1-2-х ком, по стороне <b>51 школы (Элеватор)</b> , средний этаж. Наличка	Анисенко Ольга	ЛСА	актуально на 15.02
21976101	до 3000 тыс., 1-2-х ком, <b>Энергетик</b> , не первый этаж. Ипотека с нами + ПВ	Фролов Алексей	ЕЕВ	актуально на 15.02
22071010	до 2200 тыс., 1-ком., <b>40-е квартала, Саяны, Элеватор</b> под сдачу в аренду. ИП + ПВ	Фролов Алексей	ЕЕВ	актуально на 15.02
20827899	до 3000 тыс., дом, <b>Радужный, Светлый</b> , чтоб недалеко до магазина. Наличка	Бальжинимаева Светлана	ЛСБ	актуально на 15.02
	до 2350 тыс., 1-ком., <b>100-е кварталы</b> . Жилищный сертификат	Тимофеева Анна	ЛСБ	актуально на 15.02
22213436	до 5000 тыс., 3-х ком., возле остановки, 1-3 этаж, с гаражом.	Хутаков Семен	ЛСБ	задаток с нами
22599767	до 2000 тыс., 2-х ком., благоустроенную в <b>любом районе</b> . Ипотека Сбер + Маткап	Цоктоева Раджана	ЭСО	актуально на 15.02

Данные покупатели: 🚩 На договоре либо полное доверие 🚩 С деньгами/ипотекой 🚩 Срочная покупка 🚩 Запрос на ликвид

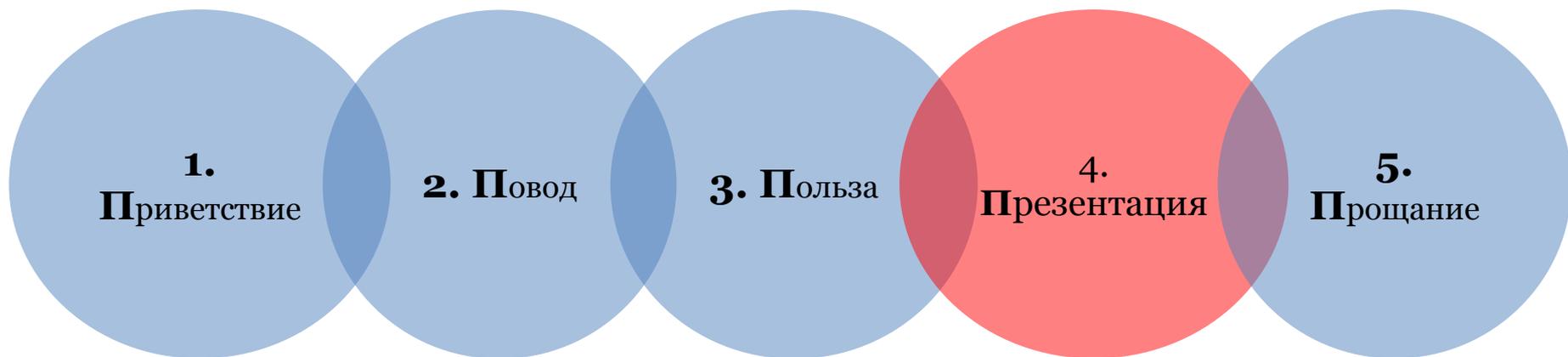
Как работать с Биржей?

- 1) Выбери запрос
- 2) Закажи под него расклейку
- 3) Обзвони Авито/ITIS

...  
PROFIT

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Rbm5jZk8iYXQ6P4vSumLpK68vQxligu6KyXPe0dG8SA/edit#gid=1603000628>

# 5 Правил звонка



# После ПРЕЗЕНТАЦИИ

## Презентация

### Попали в «точку»

#### Шаги:

- Приглашение на встречу
- Я задам вам несколько вопросов
- Работа с возражениями (если они есть)



### Не попали в «точку»

#### Шаги:

- Выявление потребности
- Новые повод+польза
- Приглашение на встречу
- Работа с возражениями (если они есть)



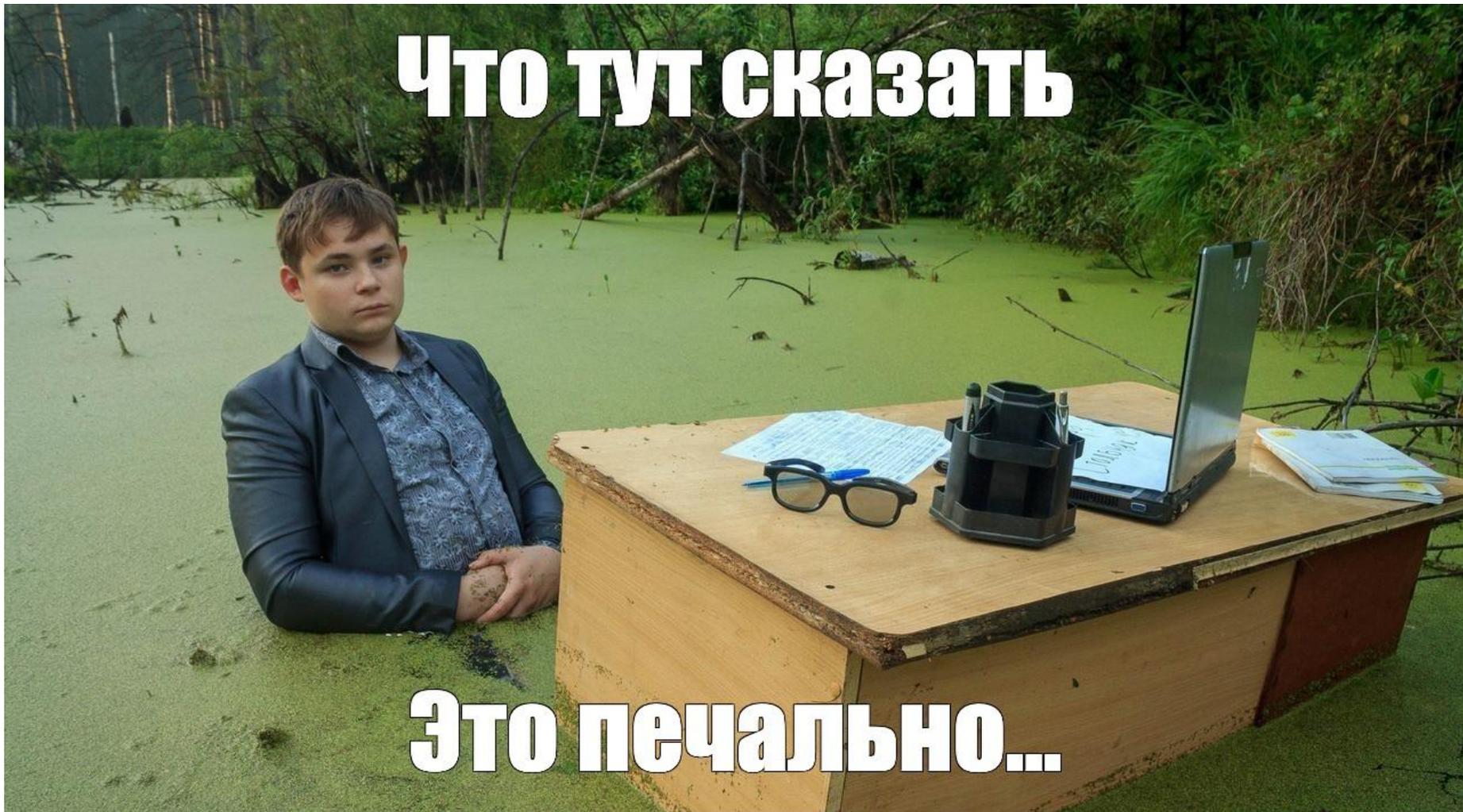
# 5 Правил звонка



**С чем мы боремся,  
разговаривая с клиентом  
по телефону,  
пытаясь пригласить его  
на встречу?**

**Что тут сказать**

**Это печально...**



**«Статус Кво»!  
Что это такое?**

**В чем «статус кво»  
звонящего клиента?**

**Получить от нас как можно больше  
информации.**

**Узнать про цены и т.д.**

**И уйти! Продолжить собирать  
информацию**



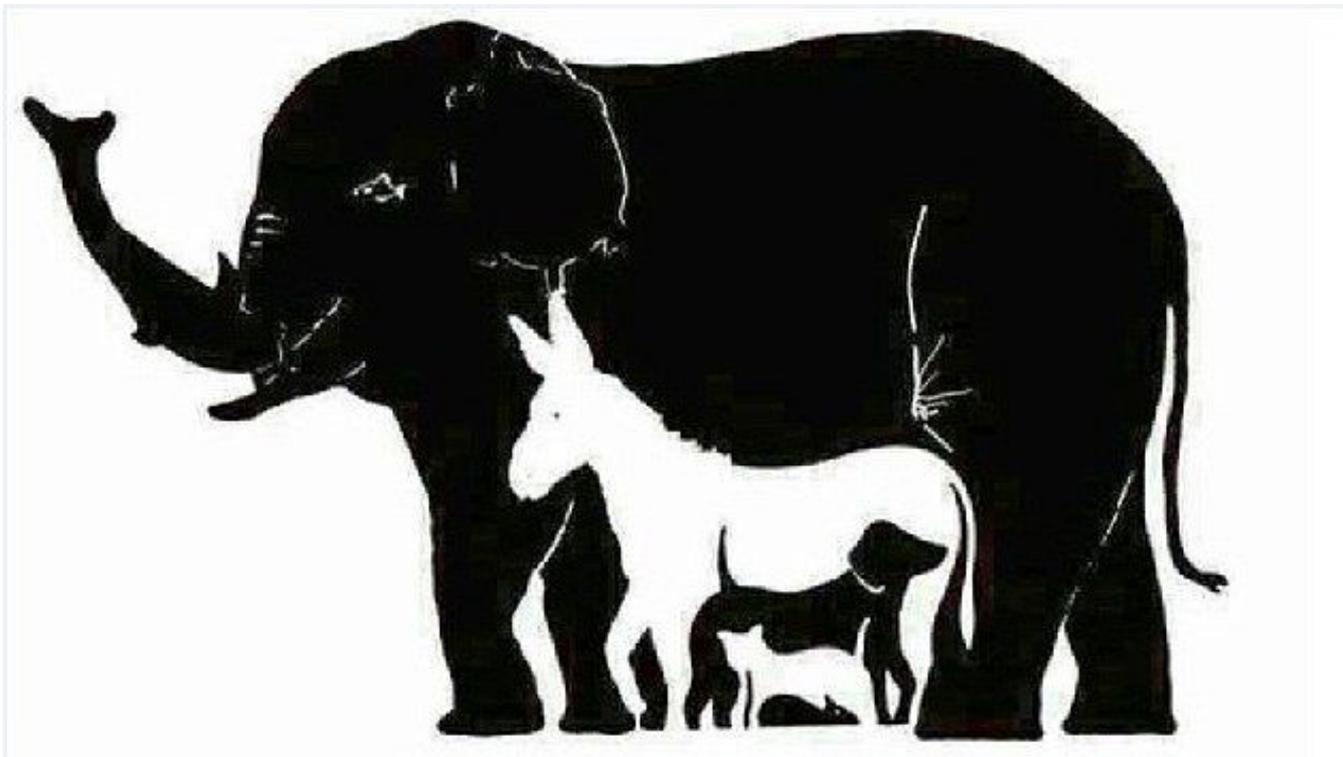
когда жена рядом



**Нужно  
перехватить  
инициативу в  
разговоре и  
навязать свой  
сценарий!**

# НЕ ЗАКРЫТЫЙ ГЕШТАЛЬТ

???



# ГЕШТАЛТ



- **Вопрос – Ответ - гештальт закрыт.  
Энергии нет.**





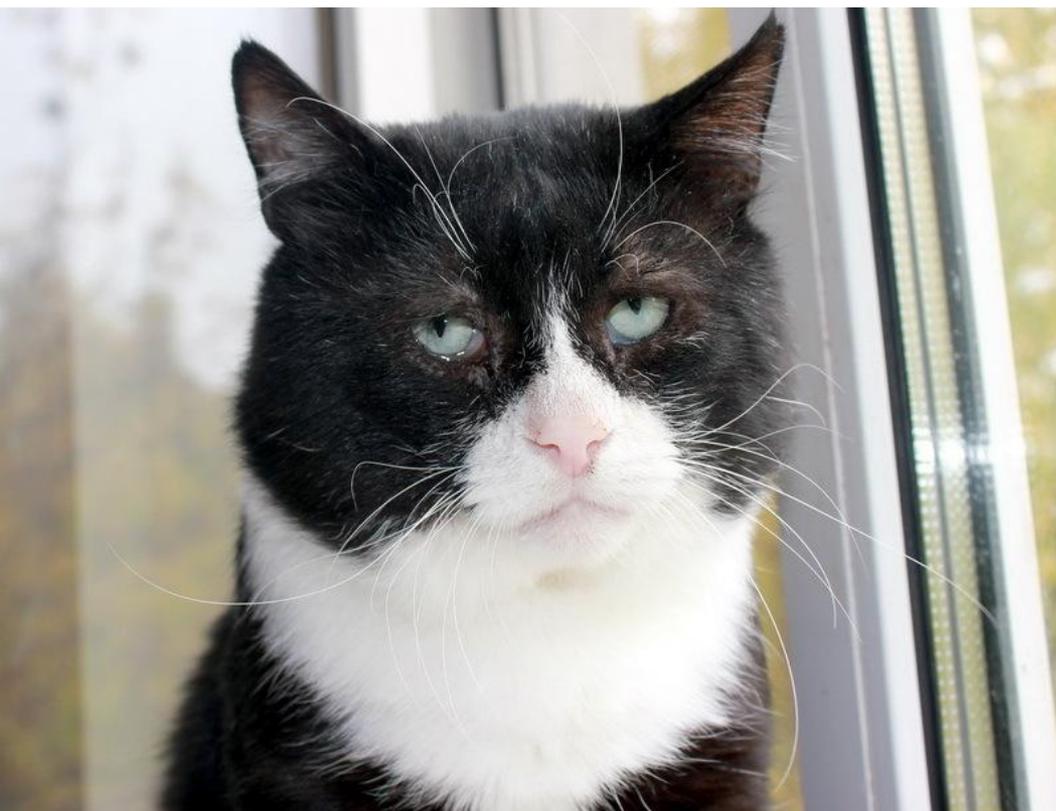
**Интрига**

**Интрига**



# Техника «Эх, жаль...»

- Але, я тут расклейку увидел. Квартиру покупаете?
- Да, все верно, а у вас какая?
- Ну, самая лучшая двушка с ремонтом...
- А этаж какой?
- Третий.
- Эх, жаль... Просто мы как раз бабуле ищем в вашем доме, ей бы пониже конечно.. Ну.. Давайте ладно попробую предложить. Скажите адрес, я подъеду посмотрю.



**Продажей  
управляют  
проблемы  
(потребности)**

**Монетизация.  
Покажите ценность встречи для  
клиента.**



**Работа с нами,  
приносит нашим  
клиентам  
до 300 000 экономии и  
выгоды.**



# Презентация встречи.

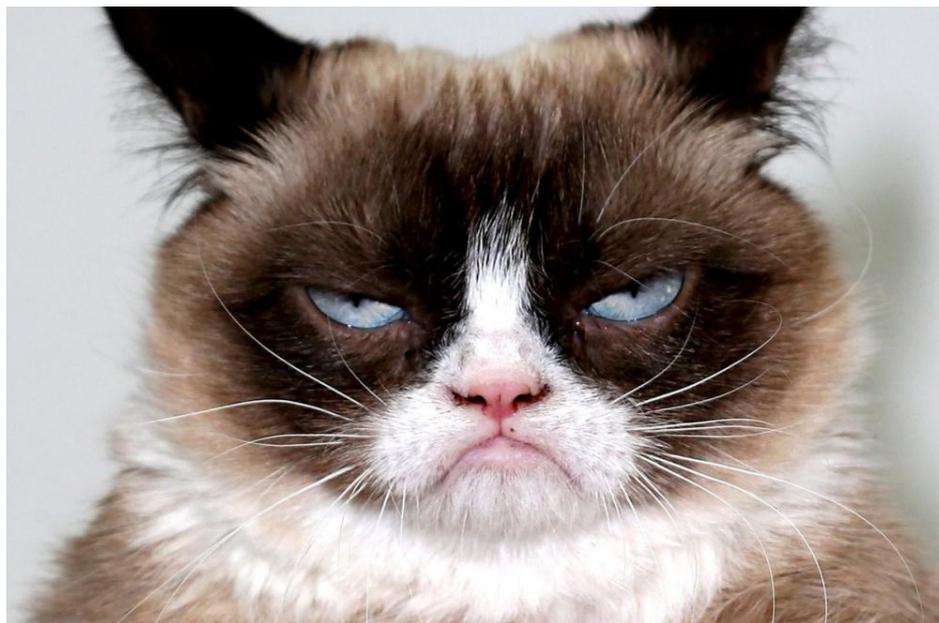
- 1) Повторите проблему человека.
- 2) Скажите что Вы специалист в решении именно таких вопросов и у Вас есть варианты.
- 3) Уверенным, четким голосом скажите:

**«Для того чтобы максимально быстро и выгодно для Вас, все «это» сделать, нам необходимо встретиться. Еще я покажу каким образом Вы сможете получить выгоду, о которой я говорил.**

- Предлагаю встретится на квартире завтра в 11.00.
  - Приезжайте «завтра к 16.00 к нам в офис!
- Записывайте адрес...»**

# Какие возражения озвучивает клиент по телефону?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4...



# Ответы на отговорки от встречи.

- Многие наши довольные клиенты говорили точно так же, но сейчас они благодарят нас за сэкономленные деньги и время.

**Вы знаете, именно по этому нам необходимо встретится.**

# Техника «Матрица возражений»

Объединив произвольно часть фразы из столбца I с любой частью фразы последовательно из столбцов II, III, IV, получите универсальный текст. Количество комбинаций — 10000, достаточно на 40 минут произнесения речи.

I	II	III	IV
Товарищи!	реализация намеченных плановых заданий	играет важную роль в формировании	существенных финансовых и административных условий
С другой стороны	рамки и место обучения кадров	требуют от нас анализа	дальнейших направлений развития
Равным образом	постоянный количественный рост и сфера нашей активности	требуют определения и уточнения	системы массового участия
Не следует, однако, забывать, что	сложившаяся структура организации	способствует подготовке и реализации	позиций, занимаемых участниками в отношении поставленных задач
Таким образом	новая модель организационной деятельности	обеспечивает широкому кругу (специалистов) участие в формировании	новых предложений
Повседневная практика показывает, что	дальнейшее развитие различных форм деятельности	позволяет выполнить важные задания по разработке	направлений прогрессивного развития

**ЦЕЛЬ: Вывести Клиента на диалог и разрушить его**

Возражение	Согласие, с чем	Апелляция к выгоде	Вопрос - Увод
<p><b>Дорого</b></p> <p><b>Почему я вообще должен платить вам?</b></p> <p><b>В других АН нет такого</b></p> <p><b>Надо подумать...</b></p>	Да, на первый взгляд так может показаться	Исходя из того, что у нас федеральная компания и мы полностью отвечаем за безопасность покупки квартиры	У меня к вам вопрос - а что для вас самое важное при выборе агентства?
	Да, многие наши клиенты тоже так думали вначале	Исходя из того, что у нас в штате более 150 риэлторов, и у каждого в наличии по 20-30 проверенных квартир в базе	У меня к вам вопрос - как срочно вы бы хотели приобрести квартиру?
	Согласен, не всегда понятно за что вы платите	Исходя из того, что мы включаем в стоимость услуги юристов, ИБ, аналитического отдела и самое главное торгуем для вас продавца	У меня к вам вопрос - какая стоимость услуг была бы для вас приемлемой?
	Согласен, не все агентства предлагают адекватный сервис	Исходя из того, что я планирую отправить вам готовую подборку из лучших вариантов квартир в нашей базе	У меня к вам вопрос - какие параметры для вас самые критичные? (цена, ремонт, этаж, район и т.п.)
	Согласен, до того как стать риэлтором я тоже так думал	Исходя из того, что моя цель показать вам какую выгоду вы можете получить от сотрудничества с ФК "Этажи"	У меня к вам вопрос - если у меня появится квартира по вашему запросу, то стоит ли вам позвонить?
	Согласен, сейчас на рынке появилось много посредников	Исходя из того, что мы сможем подобрать вам квартиру быстро и самое главное безопасно	У меня к вам вопрос - когда вам было бы удобно подъехать к нам в офис? Это займет 15 минут

# Пример разговора

- ИО, добрый день! Это Юрий компания «Этажи». Ваш риэлтор.
- Как у вас дела? Скажите, продажа квартиры еще актуальна?
- ИО, звоню отчитаться о работе... Расскажу что было сделано, какие у нас конкуренты и посмотрим что можно сделать, **хорошо?**

а) Я разместил вашу квартиру на 12 инет-площадках, было 43 просмотра и 2 звонка. *(реклама и просмотры)*

б) Плюс сделал расклейку в вашем районе и оповестил всех коллег по внутреннему чату >100 чел. *(моя работа)*

в) Показов пока не было, это связано с тем, что... *(причина в вас)*

г) Подготовил отчет по конкурентам, могу скинуть.

**ЧТО ДЕЛАТЬ-ТО БУДЕМ?**

# Рекомендации

- Голос (Интонация, Скорость, Тембр)
- РМА (Positive Mental Attitude) –  
Позитивный Внутренний Настрой
- POV (Point of View) – Точка зрения глазами  
Клиента
- Быть в тренде! (Газета «Из рук в руки»,  
ISQ, Личная встреча – X)

**а теперь секретный секрет  
успешного успеха...**

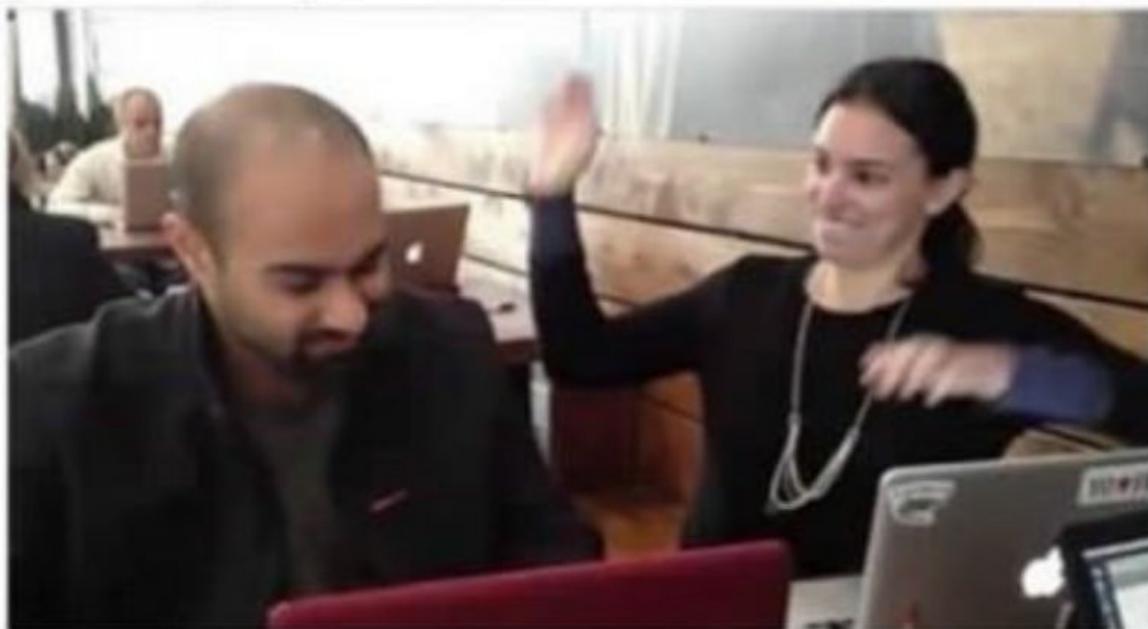
ТОЛЬКО ТССС...





**Кто хочет роста производительности  
своей работы на 60%?**

**Мигель Нэтс нанял женщину, чтобы та била его по лицу каждый раз, когда он отвлекается от работы на Интернет. Его продуктивность выросла на 60%.**



# ВЫСОКОЕ РАЗРЕШЕНИЕ



***Успехов вам!  
Спасибо за внимание***

