



We Do #impossibleAD

Чек-лист для адміністратора СТО

Як зробити так, щоб клієнт після дзвінка
реально приїхав:

1. Відповідь на дзвінок

Беріть трубку **максимум на 3-й гудок**.

Якщо пропустили — передзвоніть
протягом **15 хвилин**.

2. Початок розмови

Привітайтеся і назвіть СТО:
«Доброго дня, СТО [назва], слухаю вас».

Говоріть спокійно й доброзичливо.



We Do #impossibleAD

3. Фіксуйте інформацію

Ім'я клієнта.

Марка і модель авто.

Проблема (коротко: «заміна масла», «стук», «не заводиться»).

Зручний час приїзду.

Контактний телефон.

4. Як закріпити клієнта

Запропонуйте найближчий вільний час:
«Можемо сьогодні о 16:00 або завтра о 10:00».

Якщо клієнт сумнівається:
«Зробимо діагностику безкоштовно / даємо гарантію на роботу».

Якщо місця немає — все одно запишіть і поставте у резерв.



We Do #impossibleAD

5. Обговорення ціни

Дайте орієнтовну суму:

«Заміна гальмівних колодок — від 1800 грн з роботою».

Уникайте слів «не знаю» - **краще сказати:**
«точно скажемо після діагностики».

6. Завершення розмови

Повторіть деталі:

«Пане Іване, чекаємо вас завтра о 10:00 на заміну масла».

Подякуйте: «Дякуємо, що обрали нас».

Запишіть у CRM/блокнот/Telegram-бот.



We Do #impossibleAD

7. Додатково

Якщо клієнт не з'явився — **подзвоніть** і уточніть причину.

Ведіть список тих, хто відмовився - **телефонуйте через 1-2 тижні.**

Слідкуйте за культурою спілкування: **ввічливість = більше повторних клієнтів.**

Використання цього чек-листа
підвищує відсоток «приїздів» після
дзвінка **на 20–30%.**