

Скрипты телефонных переговоров

1. Скрипт выхода на ЛПР через секретаря

"Добрый день. Подскажите, пожалуйста, как можно связаться с [Имя/Должность ЛПР]? Мы хотим обсудить вопрос поставок/технического сотрудничества. Я представляю компанию "Эверест", работаем с рядом производств в вашем регионе. Подскажите, пожалуйста, кто у вас курирует закупки (или нужное направление)?"

Если секретарь отказывается переключать: "Понимаю, вы оберегаете руководителя от лишней информации. Мы действительно решаем важные производственные задачи и хотим сделать короткое целевое предложение. Не займу больше 30 секунд. Подскажите, как правильно передать информацию или когда удобно будет перезвонить лично ему?"

⚠ Важно: Менеджер обязан уточнить **прямой номер телефона** или **мобильный контакт** ЛПР. Без этой информации заявка считается необработанной.

📌 **Что делать, если номер не дали:**

- Зафиксируйте ФИО ЛПР и точное наименование должности.
- Уточните оптимальное время для повторного звонка и имя секретаря.
- Спросите альтернативный способ связи: корпоративный email, общий номер, Viber/WhatsApp (если принято).
- Сформулируйте персональное письмо на ЛПР с указанием темы и отправьте через секретаря.
- Установите задачу на follow-up через 1–2 дня и передайте лид на усиление (старшему менеджеру или руководителю отдела).

2. Скрипт активной продажи по телефону

"Здравствуйте, [Имя], меня зовут [Имя], компания "Эверест". Мы поставляем подшипники, РТИ и комплектующие по ГОСТ и ISO напрямую со склада. Работаем с промышленными предприятиями в вашем регионе. Подскажите, кто у вас отвечает за снабжение?

→ [если это ЛПР] Отлично! Мы помогаем снизить издержки и ускорить поставки на 3–5 дней за счёт складских запасов и гибких условий. Скажите, сейчас какие позиции закупаете регулярно — ГОСТ, импорт, спецразмеры?"

→ [если не ЛПР] Уточните, пожалуйста, как можно связаться с ответственным за закупки подшипников и комплектующих?"

⚠ Важно: при разговоре обязательно выяснить **мобильный номер** или **короткий внутренний номер** ЛПР. Заявка без этих данных передаётся в доработку.

📌 **Что делать, если номер не дали:** см. раздел выше. Обязательно документируйте результат в CRM и передайте информацию на повторную обработку.

3. Скрипт презентации продукта

"Мы работаем с более чем 500 наименованиями подшипников: роликовые, шариковые, упорные, нестандартные — в наличии и под заказ. Даём аналоги под SKF, NTN, FAG и другие. Также у нас есть РТИ, СИЗ, метизы — всё в одном окне.

Если вы сталкиваетесь с задержками или сложностями с аналогами — мы закрываем такие кейсы быстро, с гарантией соответствия. Хотите, пришлю подборку под ваш каталог?"

4. Скрипт отработки типовых возражений (современный подход)

- "**У нас уже есть поставщик**": "Отлично! А вы проверяли актуальность условий в последние месяцы? Сейчас рынок меняется быстро, и мы часто даём предложения, которые экономят до 20% или ускоряют логистику. Хотите проверим пару позиций — ради сравнения?"
 - "**Неинтересно**": "Вы правы — стандартные предложения не цепляют. Мы работаем на результат, и не подходим с общими словами. Давайте я предложу решение конкретно под вашу специфику. Какой товар у вас в приоритете?"
 - "**Нет бюджета**": "Мы гибкие: можем предложить разбивку оплаты, постоплату, бюджетные аналоги или срочную замену. Часто компании с таким запросом становятся нашими постоянными клиентами — просто потому, что мы подстраиваемся под реальность."
 - "**Дорого**": "Цена — это всегда вопрос соотношения. Мы предлагаем не просто товар, а надёжность, сроки, гарантию качества и аналоги без потери ресурса. Хотите сравним с вашим текущим предложением?"
 - "**Долго**": "Возможно, да. Но мы компенсируем срок точностью исполнения, упаковкой, сопровождением, и — самое главное — поставкой 'без сюрпризов'. Часто мы закрываем срочные запросы через кросс-логистику. Проверим по вашей позиции?"
 - "**Тендер слился**": "Это бывает. Но если вы в следующий раз будете уже с готовым расчётом, с подтверждённой ценой — шанс выше. Давайте просто заложим позиции заранее — это бесплатно и даёт вам спокойствие."
-

5. Скрипт завершения сделки

"[Имя], скажите честно — если бы не [цена/срок/бюджет], вы бы уже подтвердили? Тогда давайте решим именно эту часть. Я сейчас вместе с вами доведу сделку до финала. Зафиксируем условия и передам на оформление. Готовы?"

Если сомневается: "Окей, мы сейчас не давим. Но можем забронировать позиции под вас на сутки и подстроить предложение. Я напишу вам с итоговым вариантом — и вы дадите честную обратную связь. По рукам?"

6. Скрипт повторного касания (follow-up)

"[Имя], добрый день! [Ваше имя], компания "Эверест". Мы обсуждали с вами подбор позиций и отправляли КП. Решил(а) уточнить: вам удалось посмотреть? Есть ли что-то, что мешает принять решение? Мы можем доработать под вашу ситуацию."

7. Скрипт удержания клиента при попытке отказаться

"[Имя], спасибо за честность. Могу спросить: вы уже приняли окончательное решение или мы можем ещё что-то адаптировать? Часто финальный вариант срабатывает — если честно обсудить барьеры. Мы не навязываемся, но готовы подстроиться. Что скажете — попробуем ещё один вариант?"