

## Collaborate and Grow

com uma simples e poderosa solução de colaboração da Avaya para o midmarket



### Telemarketing Script/Guia

Em 15 de outubro de 2013, a Avaya anunciou publicamente o lançamento do IP Office 9.0 para o midmarket, alavancando suas vantagens e benefícios para vencer neste segmento de mercado. A solução IP Office estende a inovação da Avaya para as empresas do midmarket, oferecendo uma experiência de colaboração impecável em todas suas capacidades de voz, vídeo e mensagens instantâneas. Esta completa solução proporciona aos clientes do midmarket valor agregado, qualidade premiada, uma experiência de usuário superior e um baixo custo total de propriedade.

Este guia de telemarketing foi desenvolvido para que você possa estar bem informado e totalmente preparado para comunicar os benefícios e o valor das soluções de colaboração da Avaya aos clientes e prospects.

### Tabela de Conteúdo

Collaborate and Grow.....	1
com uma simples e poderosa solução de colaboração da Avaya	
Solução para o midmarket.....	1
Como usar este guia de telemarketing.....	2
Antes da Chamada: Preparação.....	2
Preparados - A chamada.....	3
Gere Interesse.....	4
Informe aos prospects e clientes sobre como a solução para o midmarket da Avaya, que inclui IP Office 9.0, pode atender melhor suas necessidades.....	5
Possíveis perguntas, argumentos e objeções.....	6
Resumindo.....	7
Finalizando a chamada.....	8
Acompanhamento após a chamada.....	8

## Como usar este guia de telemarketing

Este guia proporciona uma descrição de cada etapa de sua chamada de vendas:

- Prepare-se para a chamada
- Comece a chamada e chegue até o tomador de decisão
- Apresente-se e apresente a sua empresa
- Gere interesse e entusiasmo
- Informe ao cliente ou prospect sobre as vantagens da solução de colaboração Avaya IP Office 9 para o Midmarket
- Encerre a chamada
- Faça o acompanhamento

Cada seção contém exemplos de perguntas e possíveis declarações, ressaltadas em **negrito** e *itálico* para você usar durante cada chamada. Este script funciona como um guia para ter conversas relevantes e significativas com os clientes e prospects. Familiarize-se com ele para que você possa usá-lo de forma tão natural e autêntica na medida do possível, usando as frases que forem mais confortáveis para você.

## Antes da Chamada: Preparação

Uma parte importante de cada chamada ocorre antes dela em si, quando você faz sua pesquisa de preparação. Descubra o máximo que puder sobre a área de soluções, mercado e cliente / prospect alvo com quem você está prestes a falar antes de fazer a chamada. Quanto mais informações você obtiver antes do contato, menores serão as chances de ser pego de surpresa durante a conversa.

Também é extremamente importante entender a tecnologia que você está vendendo. Revise com cuidado a informação sobre a solução Avaya IP Office 9.0 e sobre o midmarket para garantir que você esteja completamente confortável antes de cada chamada. Quanto mais você estiver familiarizado com a solução para o midmarket da Avaya e seus benefícios para os clientes e prospects, mais fácil será de explicar por que a Avaya é a escolha certa para as empresas.

### Soluções/Preparação do Mercado

Empresas e contact centers com até 2.000 usuários apresentam desafios e grandes oportunidades para a Avaya.

- Pesquise o midmarket para entender as necessidades de comunicação e as potenciais oportunidades de vendas que ele apresenta. Você pode encontrar muitas informações e experiências sobre os desafios enfrentados pelas empresas do midmarket no The Midmarket Institute e assim adquirir mais conhecimento sobre este segmento.
- Determine os principais diferenciais para atrair prospects do midmarket e focar sua conversa sobre como o Avaya IP Office 9.0 pode agregar valor.
- Descubra o que há de novo no IP Office 9.0 e personalize a sua abordagem especificamente para o midmarket. Visite o portal Avaya Partner e obtenha materiais co-branded e de treinamento no IP Office Release 9 Sales Toolkit.

## Preparação do Cliente

Concentre todas as suas chamadas de vendas nas necessidades do cliente ou prospects e em como uma solução de colaboração da Avaya para o midmarket, ancorada pelo Avaya IP Office 9.0, pode atender essas necessidades.

- Descubra qual o tipo de negócio do cliente ou prospect, que tipo de produtos e serviços fornecem, quantas filiais têm, e qual região geográfica atendem.
- Entenda os desafios de negócios deles e foque em como o Avaya IP Office 9.0 pode ajudar a resolver problemas específicos.
- Verifique se você já atendeu outros clientes com um negócio semelhante, ou no mesmo setor, e inclua exemplos durante a chamada de vendas para aumentar a sua credibilidade.

## Preparados - A chamada!

Cada chamada de vendas é uma oportunidade para você se conectar com um cliente potencial para entender melhor os seus desafios de negócios, demonstrar como a Avaya pode ajudar e começar a desenvolver um relacionamento. Se você conseguir realizar tudo isso, estará no caminho do sucesso - e alimentando uma forte base de clientes fiéis que continuarão comprando as soluções da Avaya.

### Comece a ligação, identifique e chegue até o tomador de decisões

Se você se preparou e realizou a pesquisa necessária, provavelmente já tem o nome do decisor. Se assim for, simplesmente peça para falar com essa pessoa no momento da ligação

Se você não tiver um nome específico, peça para falar com a pessoa que toma as decisões sobre o sistema de tecnologia chave, de TI e/ou telefonia e comunicações. Você pode dizer algo assim:

*Por favor, quem é a pessoa normalmente encarregada dos sistemas de comunicação? Ele ou ela pode falar agora?*

Se você estiver tendo problemas para acessar ou identificar o tomador de decisão, consulte o documento "Getting Past the Gatekeeper" para obter dicas úteis

### Apresente-se

Quando chegar ao tomador de decisão, apresente-se, apresente a sua empresa e explique o motivo pelo qual você está ligando. É importante destacar os benefícios que você está oferecendo e não dar a sensação de que está seguindo um script agressivo de vendas. As frases abaixo ajudarão você a ter um tom amigável para continuar a conversa:

*Boa tarde (bom dia, boa noite), meu nome é (seu nome), estou ligando da (nome da sua empresa). Somos uma empresa especializada em ajudar empresas como a sua a utilizar os seus sistemas de comunicação para fazer negócios de forma mais eficiente e melhorar a produtividade de seus colaboradores.*

*Boa tarde (bom dia, boa noite), meu nome é (seu nome), estou ligando da (nome da sua empresa). Ajudamos empresas como sua a gerenciar os dispositivos móveis, tanto os trazidos pelos seus colaboradores, como com os designados pela empresa, para reduzir os gastos na área de TI, maximizar a produtividade dos colaboradores e melhorar o serviço ao cliente.*

Forneça um exemplo de um desafio de negócios e a solução correspondente que ilustre a sua familiaridade com o midmarket e os problemas que podem afetar os negócios similares ao do cliente / prospect.

#### Opções:

1. *Por exemplo, temos trabalhado com empresas que têm representantes de vendas dividindo o seu tempo entre as visitas aos clientes e o escritório. Temos ajudado a melhorar o serviço ao cliente, permitindo que os colaboradores recebam chamadas em seus telefones do escritório e nos smartphones através do mesmo número. Isto seria algo útil para o seu negócio?*
2. *Por exemplo, alguns dos nossos clientes abriram novas filiais após terem implementado seu sistema de comunicações. Nós conseguimos aumentar seus sistemas sem a necessidade de substituí-lo, ajudando-os a economizar dinheiro e preservar o investimento original. Você está planejando expandir para novas localidades?*
3. *Por exemplo, muitos de nossos clientes asseguram que seus funcionários querem usar seus próprios smartphones, laptops e outros dispositivos no trabalho. Podemos assegurar-lhe que esses dispositivos de propriedade do funcionário sejam compatíveis com o sistema e tenham as mesmas características de segurança que os outros equipamentos fornecidos pela empresa, permitindo aos colaboradores usarem os dispositivos com os quais se sintam mais à vontade enquanto a empresa mantém uma infraestrutura segura. Você acha que isso seria um benefício para o seu negócio?*
4. *Recentemente, trabalhamos com uma empresa da mesma área (nome da empresa) para melhorar os seus sistemas de comunicação. Como resultado, os custos de TI foram reduzidos em 15%. Você está interessado no mesmo benefício para sua empresa?*

*Gostaria muito de lhe enviar um link com o depoimento do nosso cliente ou de um dos nossos casos de sucesso, para que você possa ter mais detalhes sobre como conseguimos ajudar outras empresas como a sua. Vou me assegurar de que você receba essa informação logo após esta chamada.*

## Gere interesse

Depois de ter estabelecido quem você é e o motivo da sua chamada, é importante gerar interesse nos benefícios que você está oferecendo, de forma imediata. Lembre-se de usar uma abordagem de valor agregado: Como você pode ajudar esta empresa a fazer negócios de forma mais eficaz e melhorar a produtividade dos colaboradores?

#### Por exemplo:

1. *Entendo que você tem um sistema de comunicações IP Office instalado. Com esta nova versão do IP Office 9.0 você pode proporcionar aos seus colaboradores opções de colaboração e mobilidade, que até então não estavam disponíveis, mantendo suas redes seguras e as comunicações a um baixo custo.*
2. *Se você estiver considerando implementar um sistema de Comunicações Unificadas para manter seus funcionários conectados e ajudá-los a obter os resultados desejados, o Avaya IP Office é o sistema que você precisa. Com esta nova versão do IP Office 9.0 você pode proporcionar aos seus colaboradores opções de colaboração e mobilidade,*

*que até então não estavam disponíveis, mantendo suas redes seguras e as comunicações a um baixo custo.*

## **Informe os prospects e clientes sobre como a solução para o midmarket, Avaya IP Office 9.0, pode atender suas necessidades e expectativas.**

Assim que continuar a conversa com prospects e clientes, forneça informações relevantes sobre a solução Avaya IP Office 9.0 para o midmarket, enquanto se prepara para responder suas perguntas, objeções e preocupações.

Você provavelmente terá que fazer e responder perguntas. Esteja preparado para adaptar sua conversa com as questões mais relevantes para cada um de seus clientes ou prospects. Esteja preparado para continuar com perguntas adicionais para ajudar você a entender melhor a situação específica e as questões mais importantes para eles.

Finalmente, esteja preparado para as objeções. Não deixe de conferir o documento “Overcoming Objections”, antes da chamada para estar totalmente pronto para lidar com clientes ou prospects desafiantes ou resistentes.

### **Sobre Soluções da Avaya para o Midmarket:**

*No atual cenário de negócios, você precisa estar conectado. A comunicação consistente entre colaboradores, parceiros de negócios e clientes é essencial. Você precisa de um ambiente com capacidades completas e sem falhas que mantenha todos conectados e sem gerar esforços adicionais.*

*Permita-me contar sobre a solução que a Avaya desenvolveu pensando em empresas como a sua em particular. Esta solução oferece uma experiência de vídeo, voz e mobilidade, perfeita e sem falhas, sem importar dispositivo que você estiver usando.*

*Se você tem pensando em oferecer aos seus colaboradores a oportunidade de usar seus próprios tablets, smartphones, etc, esta solução oferece a capacidade de adotar o poder do Traga Seu Próprio Dispositivo (BYOD), mantendo sua rede segura. É uma solução de colaboração rentável, fácil de usar, instalar e gerenciar, que proporciona a flexibilidade e agilidade que a sua empresa precisa. O Avaya IP Office é uma solução completa, com alto valor, qualidade premiada e baixo custo total de propriedade.*

### **Sobre IP Office 9.0**

*Os sistemas de comunicação atuais podem ajudar a melhorar o atendimento ao cliente, permitindo a seus colaboradores se conectarem entre eles e com seus clientes, não importa o dispositivo que utilizarem ou onde eles estão localizados. Permita-me contar um pouco sobre como funciona a nossa solução e o que ela pode fazer pela sua empresa.*

*O Avaya IP Office é uma solução de comunicação integrada que funciona em diferentes dispositivos, departamentos e locais - em toda a sua empresa. É uma ótima maneira de gerenciar as comunicações em todas as suas filiais.*

*Combinado com a segurança, o vídeo, a rede e o suporte da Avaya, o IP Office oferece uma solução de colaboração integrada a partir de uma única fonte. É uma plataforma de software única, provada e eficiente para empresas do midmarket que pode escalar até 2.000 usuários.*



## Exemplo de Perguntas

- *Você diria que o atendimento ao cliente é uma parte importante do seu negócio?*
- *Os seus clientes e equipe conseguem falar com o colaborador que precisam de forma rápida, mesmo que ele não esteja fisicamente no escritório?*
- *Melhoraria o seu atendimento ao cliente se você pudesse reduzir o tempo de espera da chamada?*
- *Quando seus colaboradores atendem as chamadas dos clientes, conseguem resolver suas solicitações rapidamente?*
- *Se algum dos seus colaboradores precisar obter informações de outro colaborador ou transferir a chamada, é possível fazê-lo? É fácil?*
- *Os seus colaboradores seriam mais produtivos se pudessem atender as chamadas dos clientes com mais rapidez e facilidade?*
- *Se você precisar adicionar mais colaboradores ou locais, o seu sistema atual pode ser expandido? Esse sistema pode escalar locais adicionais?*
- *Conforme os clientes começam a usar novas opções de comunicação, você conseguirá incorporar essas novas tecnologias em seu sistema atual?*

## Pontos de Prova / Benefícios

### *Mensagens-chave Sobre o Midmarket*

*O Avaya IP Office 9.0 é uma solução de comunicação integral, que oferece uma experiência de usuário aprimorada, com características modernas de fácil utilização.*

*Com o IP Office 9.0, seus colaboradores podem se conectar com outros colegas - a qualquer hora, em qualquer lugar e a partir de qualquer dispositivo. Trabalhando desde o escritório, estando na estrada ou visitando um cliente, seus colaboradores podem estar totalmente conectados com a empresa, com todas as capacidades de processamento de chamadas que teriam se estivessem no escritório.*

*O sistema é muito confiável e consistente, você pode contar com ele cada vez que precisar. Tenha a certeza de que todos os seus clientes poderão contatá-lo em qualquer momento. Oferecemos uma variedade de opções rentáveis para o suporte e assim você possa contar com comunicações ininterruptas e ter a certeza de que seus clientes serão capazes de chegar até você.*

*Se a sua empresa se expandir ou abrir novas filiais, ou se as suas necessidades simplesmente mudarem com o tempo, o IP Office adiciona ou escala facilmente. Não precisa se preocupar com a substituição de todo o sistema ou de perder o investimento que você já fez. O IP Office oferece opções de implementação flexíveis para atender às suas necessidades.*

## Possíveis perguntas, argumentos e objeções

No decorrer da conversa, você poderá se deparar com resistência ou ceticismo por parte dos clientes ou prospects sobre as vantagens do Avaya IP Office em geral. A Avaya desenvolveu uma série de potenciais argumentos e respostas que você pode usar para enfrentar estas dúvidas e

preocupações. Prepare-se para adaptar as suas respostas às preocupações e questões específicas do cliente ou prospect.

**Por exemplo:**

*P. O meu sistema está funcionando bem. Por que devo atualizá-lo agora?*

*A. Com a nova versão do IP Office, você pode proporcionar aos seus colaboradores opções de colaboração que facilitam a conexão, o compartilhamento, a reação e a resposta. Seu gerenciamento simplificado pode diminuir a sobrecarga de TI, enquanto as opções de implementação flexíveis podem ajudá-lo a reduzir os custos de hardware.*

*P. Meus colaboradores já atendem as chamadas e mensagens a partir de suas casas. Qual a diferença se eu tiver esse sistema?*

*R. O Avaya IP Office permite que seus colaboradores estejam plenamente conectados com sua empresa, mesmo que estejam em casa ou na estrada. Eles terão as mesmas capacidades de atendimento de chamadas como quando estão no escritório, incluindo um número de acessibilidade, encaminhamento de chamadas, gravação de chamadas e conferência.*

*P. Minha equipe de TI tem a nossa rede sob controle. Não há nenhuma razão para eu comprar um novo sistema.*

*R. Com esta versão do IP Office, você pode fornecer comunicações unificadas e capacidades de colaboração, mantendo sua rede estável e segura. Com a administração e gerenciamento simplificado, você permite que sua equipe de TI foque em outras questões e ao mesmo tempo reduz os custos indiretos.*

*P. A empresa esta um pouco apertada. Eu não tenho o capital neste momento para investir em um novo sistema e incorrer em custos indiretos adicionais.*

*R. com o Avaya IP Office, a gestão e administração simplificada podem realmente reduzir os custos gerais de TI. Além disso, as opções flexíveis de implementação e as capacidades de Traga Seu Próprio Dispositivo (BYOD) podem ajudar a reduzir os custos de hardware e manutenção.*

*P. Eu escutei que o uso de dispositivos de propriedade dos colaboradores potencialmente pode vulnerar a minha rede em questões de segurança. Eu não posso me dar ao luxo de ter uma falha de segurança.*

*R. O Avaya IP Office é uma solução de colaboração móvel poderosa e segura que se integra com o Avaya Session Border Controller para proporcionar uma segurança SIP de classe empresarial, a um ótimo preço.*

## Resumindo

Neste ponto da conversa, você deve ter uma boa ideia das necessidades específicas e dos desafios relevantes para o sistema de comunicações do cliente ou prospect. O cliente ou prospect deve ter uma boa compreensão dos novos recursos do Avaya IP Office e como uma solução de colaboração da Avaya para o midmarket pode beneficiar seus negócios.

Encerre a chamada, incentivando o cliente ou prospect a experimentar a calculadora de TCO para ter uma ideia de quão rapidamente a solução se paga com maior produtividade e redução de despesas gerais. Você também deve informá-los que entrará em contato novamente para acom-

panhar e responder a quaisquer perguntas adicionais sobre as vantagens de uma solução de colaboração da Avaya, bem como conversar sobre como ela pode ajudá-los a economizar dinheiro e operar de forma mais eficiente e eficaz.

*Baseado em nossa conversa de hoje, posso afirmar que a solução de colaboração da Avaya para o midmarket pode proporcionar à sua empresa algumas vantagens reais em termos de redução de custos, colaboração e performance. Gostaria de lhe enviar algumas informações sobre a solução de colaboração da Avaya e um link para a página da web do IP Office, bem como um link para uma calculadora online que você pode usar para estimar o TCO da sua empresa e o quanto você pode economizar com o Avaya IP Office como o núcleo da solução de midmarket.*

*Uma vez que você tenha a oportunidade de dar uma olhada nessas informações, eu gostaria de contatá-lo novamente para ajudá-lo a personalizar uma solução que se encaixe em seu orçamento e se adapte a sua situação específica. Quando seria mais conveniente para entrar em contato com você de novo?*

*(Se preciso, solicite ou sugira algumas datas e horários).*

## Encerre a chamada

Obrigado pelo seu tempo hoje.

*Como mencionei, enviarei mais informações até o final do dia. Por gentileza, me confirme o endereço de e-mail para que você receba essa informação?*

*Antes de finalizar, gostaria de saber se você tem alguma dúvida sobre o que conversamos? (Se o cliente / prospect manifesta interesse, ofereça o envio de material adicional sobre o tema específico (s) de interesse).*

## Acompanhamento após a chamada

Imediatamente após a chamada: Envie um e-mail de agradecimento para o cliente ou prospect. O e-mail deve incluir links para a página web do Avaya IP Office, materiais co-branded sobre a solução de colaboração da Avaya para o midmarket, casos de sucesso apropriados e a calculadora TCO. Certifique-se de personalizar o e-mail com base na sua conversa.

**Nota:** Se o cliente ou prospect não estiver disponível no momento da sua chamada, você deve enviar a ele / ela um e-mail com informações relevantes e um convite para agendar uma chamada em outro momento.

Para materiais de suporte adicional para geração de leads acesse: [www.avaya.com/partnermarketing](http://www.avaya.com/partnermarketing). No PMC você encontrará outros materiais gratuitos, incluindo informação sobre a campanha atual, e-mails personalizados, anúncios, cartazes impressos e banners online para usar em seus esforços de marketing.

Recursos específicos para a solução de midmarket e o Avaya IP Office 9.0 estão disponíveis através do [Avaya IP Office 9 Sales Toolkit](#) no portal Avaya Partner. Você encontrará links para fichas técnicas, folhetos e um Guia da Solução para o Midmarket que você pode enviar ao cliente / prospect após a chamada, para reforçar sua conversa.