# **Холодная база**

**УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА**

**Добрый день!**

*(ждем ответного приветствия)*.

* **Меня зовут…, я представляю федерального интернет провайдера**
* **Меня зовут…, я эксперт по услугам связи**
* **Меня зовут…,я** сотрудник компании Ростелеком
* **Меня зовут**, я менеджер отдела телекоммуникаций

**Далее:**

* **Мы запустили проект по дополнительной поддержке наших абонентов на период карантина: разогнали наш интернет до максимальных скоростей и открыли много бесплатного контента для развлечений и обучения. Слышали что-нибудь про видеосервис Винк?**
* мы запустили программу модернизации услуг связи по вашему району
* в течении недели в вашем районе будет бесплатно работать специалист по подключению услуг
* проводим соц. опрос с целью улучшения качества услуг и сокращения расходов населения

**Скажите, как вас зовут? / Как я могу к вам обращаться?**

[**ГОВОРИТ ИМЯ**](#_Да_(Холод))

[**КТО ВЫ, ЧТО ЗА КОМПАНИЯ?**](#_Кто_Вы,_что)

[**НЕТ ВРЕМЕНИ, ЗАНЯТ**](#_Нет_времени_1)

**[ОТКУДА У ВАС МОЙ НОМЕР?](#откуданомер)**

[**Я НЕ ЗАНИМАЮСЬ ЭТИМ ВОПРОСОМ**](#_Я_не_занимаюсь)

# **Презентация ШПД + Wink**

*(Имя клиента)***, тогда ваш тарифный план «(***название тп)»*

**Варианты презентации:**

**1.:** Тарифный план \_\_\_\_\_: это 2 услуги в одном пакете: высокоскоростной интернет до … Мбит, который позволит скачивать фильмы и быстро загружать сайты, а ещё более \_\_\_\_\_ фильмов и серий сериалов, \_\_\_\_\_каналов телевидения: есть спорт, много детских, сериалы - всё в отличном качестве: яркая чёткая картинка и объёмный звук. Более того, вы можете пользоваться видеосервисом Wink не только на телевизоре, но и на ноутбуке, телефоне или планшете, смотреть где угодно и когда угодно! Это опция абсолютно бесплатна!

Кроме того, на период карантина, вам также вы получите доступ к обучающему сервису для школьников «Лицей», где ваши дети могут подтянуть математику, алгебру, русский и геометрию.

Фиксированная цена составит всего \_\_\_\_\_\_ рублей с учётом необходимого оборудования и дополнительной гарантией на оборудование (*Цену называем с учетом оборудования и ДГО +30 или +45 р/м. Если будут возражения по ДГО, смотри отработку возражений по Гарантии +*).

Когда удобней мастера принять: в будни или выходные?

**2.** Тарифный план \_\_\_\_\_: это 2 услуги в одном пакете: высокоскоростной интернет до … Мбит, который позволит скачивать фильмы и быстро загружать сайты, а ещё более все ваши любимые телевизионные каналы мы сохраним, их будет более 175, а также у вас будет минимум 5 дополнительных пакетов, которые вы сможете подобрать себе самостоятельно, исходя из своих интересов. Доплачивать за них не нужно. Это позволит вам усовершенствовать ваш телевизор и комфортно проводить время за просмотром и бонусом у вас появиться: \_\_\_\_\_ фильмов и серий сериалов совершенно бесплатно и всё в отличном качестве: яркая чёткая картинка и объёмный звук. Более того, вы можете пользоваться видеосервисом Wink не только на телевизоре, но и на ноутбуке, телефоне или планшете, смотреть где угодно и когда угодно! Это опция абсолютно бесплатна!

Кроме того, на период карантина, вам также вы получите доступ к обучающему сервису для школьников «Лицей», где ваши дети могут подтянуть математику, алгебру, русский и геометрию.

Фиксированная цена составит всего \_\_\_\_\_\_ рублей с учётом необходимого оборудования и дополнительной гарантией на оборудование (*Цену называем с учетом оборудования и ДГО +30 или +45 р/м. Если будут возражения по ДГО, смотри отработку возражений по Гарантии +*).

На этой неделе уже подключаем ваш дом. Когда удобней мастера принять: в будни или выходные?

**[СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА](#согласие)**

[**РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ**](#возражения)

[**ДОПРОДАЖА УСЛУГ**](#ДОПРОДАЖА)

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

# **[ДОПРОДАЖА](#ДОПРОДАЖА)**

# **Резюмирование**

**Согласие на подключение**

**Резюмируем**:

* повторяем выбранные услуги,
* стоимость, информация о ТП, схему подключения, условия предоставления оборудования
* ФИО, контактный телефон, дополнительный номер для связи, e-mail для рассылки оповещений
* адрес и дату/время подключения.

**Подведём итог: подключаем** (перечисление услуг) **за** (стоимость) **рублей в месяц по адресу** (называем адрес)**, монтажник (или курьер) приедет** (дата/время подключения)**, всё верно?**

Мастер за час перед выездом вам позвонит. Так же позвонит отдел координации, которые будут вам звонить с городского номера 8-800. Обязательно возьмите трубку, это нужно для подтверждения заявки.

У вас остались какие-либо вопросы?

Услуга предоставляется сразу с момента подключения и у вас будет возможность сначала пользоваться услугами, а потом уже оплачивать.

**У Вас остались вопросы?**

**Спасибо Вам за подключение. Хорошего дня и приятного пользования нашими услугами**

**Отказ от подключения**

**Спасибо за уделённое время!**

**В случае заинтересованности в услугах компании пожалуйста обращайтесь по номеру 88001000800.**

**Хорошего вам дня! Всего доброго!****Имя (Холод)**

В случае если абонент озвучил имя фиксируем и используем в процессе диалога:

**(ИМЯ КЛИЕНТА), очень приятно! /Рад(а) знакомству!**

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

(пакет услуг)

Чтобы рассказать о преимуществах, которые будут актуальны для вас и вашей семьи, позвольте задам несколько вопросов:

1.Подскажите, как вы предпочитаете смотреть новые фильмы и сериалы?

2. Через какие устройства выходите в интернет?

3. Сколько телевизоров у вас дома?

4. Какие у вас телевизоры (smart/обычные)? 5. Сколько оплачиваете за ваш пакет?

6. Качество: *скорость интернет, бесперебойная работа, техподдержка, удобство оплаты, количество каналов)*

Резюмируйте потребности клиента (ИО, Если я Вас правильно понял, у вас сейчас подключено …. за при этом для вас важно…. Верно?)

**Если потребность не выявлена:**

***Дополнительные вопросы на выявление потребности в интернет:***

* **Для каких целей чаще всего используете интернет (онлайн игры, просмотр видео, социальные сети)?**
* **Используете интернет по вай фай? Сколько устройств подключается к роутеру?**
* **Оцените своего провайдера по 10-бальной шкале?**
* **Как часто бывала ситуация, что интернет не работал?**

***Дополнительные вопросы на выявление потребности в IPTV:***

* Хотели бы иметь возможность поставить передачу на паузу, ответить на телефонный звонок/поболтать с подругой/пообщаться с родственниками по телефону, а затем продолжить просмотр с того же момента? передачу

* Сталкивались с тем, что в интернете найти новинки сложно и качество не всегда хорошее?
* Хотите использовать ваш телевизор по максимуму (4К, 3D, многоканальный звук 5.1)?
* Знаете, о возможности смотреть премьеры у себя дома, в том числе даже на смартфоне или планшете?

**Резюмирование ответов клиента**

**Я правильно понимаю, что для вас важно…** *(перечислить важные моменты для абонента***)**

[**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**](#_Презентация_ШПД_+)

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

# **Кто Вы, что за компания?**

**Компания Ростелеком.** Крупнейший в России провайдер цифровых услуг и решений, который присутствует во всех сегментах рынка и охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных организаций.

* **По вашему району в течении недели будет организовано бесплатное подключение к услугам связи.**
* Я представляю компанию Ростелеком. Мы провели по вашему району модернизацию сетей, я хочу рассказать вам о возможностях экономии на услугах связи

[**ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**](#_Да_(Холод))

**[КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ](#отказ)**

[**[ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД](#отказ)**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

# **Нет времени**

**Понимаю, что звоню в неудобное время. Тогда буквально в 2 словах, чтоб время ваше не тратить. Наша компания запустила тариф с фиксированной низкой ценой.**

**Когда мне лучше перезвонить, чтобы я подробнее об этом рассказал(а) или уделите пару минут сейчас?**

[**ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**](#_Да_(Холод))

**ПЕРЕЗВОН**

**[КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ](#отказ)**

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

# **Я не разбираюсь в этих вопросах**

**Ничего страшного. Скажите, Вы помните название компании, которая предоставляет Вам интернет, телевидение?**

[**ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**](#_Да_(Холод))

**[КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ](#отказ)**

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

# **Откуда у вас мой номер?**

**Варианты:**

* Понимаю ваши опасения по сохранности своих данных, цифры набираются случайным образом.
* Цифры подбираем случайным набором, можно считать вам повезло, ведь предложение действительно уникально
* Первые цифры номера находятся в открытом доступе и размещены на сайте РОССВЯЗИ, остальные набраны случайным подбором.

[**ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**](#_1)

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

**РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ**

**(пакет услуг)**

**ДОР**

[**ДОРОГО**](#дорого1)

[**НЕ**](#ПОДУМАЮ) **СМОТРЮ ТЕЛЕВИЗОР**

**[ПЛОХОЕ КАЧЕСТВО](#качество)**

**[НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ](#качество)**

**[НЕ ХОЧУ НИЧЕГО МЕНЯТЬ](#МЕНЯТЬ)**

**[УСТРАИВАЕТ МОЙ ПРОВАЙДЕР](#МЕНЯТЬ)**

[**НЕ ИНТЕРЕСНО**](#неинт)

**ДОПРОДАЖА**

[**ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ**](#ВИДЕО)

[**АНТИВИРУС**](#АНТИВИРУС)

[**PLC АДАПТЕР**](#PLC)

[**ГАРАНТИЯ +**](#ГАРАНТИЯ)

[**РЕЗЮМИРОВАНИЕ**](#_Резюмирование_1)

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_СКРИПТ_ПРОДАЖ)

**ДОРОГОЙ ТАРИФ**

**Имя клиента, я понимаю, как цена важна в текущей ситуации, однако я предлагаю вам за эту цену: видеосервис, это намного больше чем телевидение. Это кинотеатр с фильмами и сериалами, это развлечения с караоке и радио, это образовательный контент для взрослых и детей и высокоскоростной домашний интернет и большой пакет мобильной связи, а по-отдельности эти услуги стоят намного дороже моего предложения**

**ДОРОГО, У МЕНЯ ТОЖЕ САМОЕ / ЗА ТЕ ЖЕ ДЕНЬГИ**

**Согласна с вами абсолютно, никто не любит переплачивать.**

**Могу сказать по моему опыту, что большое количество клиентов переходят к нам с более дешёвых тарифов конкурентов, и это не просто так!**

**Их привлекает много фишек по контенту, качеству и возможности экономии**

**Скажите, что для вас важно?**

*В зависимости от ответа приводим примеры/аргументы: оборудование в аренду, бонусная программа, модернизация сетей)*

**РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ**

[**СОГЛАСИЕ**](#_Резюмирование_1)

**СОГЛАСИЕ**

**КАТЕГОРИЧНЫЙ ОТКАЗ**

**НЕ СМОТРЮ ТЕЛЕВИЗОР**

**Имя клиента, я с вами полностью согласен, я тоже не люблю смотреть телевизор, поэтому я вам его и не предлагаю! Я предлагаю вам видеосервис, это намного больше чем телевидение. Это кинотеатр с фильмами и сериалами, это развлечения с караоке и радио, это образовательный контент для взрослых и детей. А ввиду сложившейся ситуации, все мы нуждаемся в услугах от проверенного провайдера и именно поэтому я предлагаю вам Ростелеком**

[**ДРУГИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ**](#возражения)

[**СОГЛАСИЕ**](#согласие)

[**КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ**](#отказ)

**НЕ ХОЧУ НИЧЕГО МЕНЯТЬ!**

**УСТРАИВАЕТ ДЕЙСТВУЮЩ****ИЙ ПРОВАЙДЕР**

**Имя клиента, я прекрасно понимаю, что вы привыкли к вашему провайдеру, однако в сложившейся ситуации, я предлагаю вам начать пользоваться услугами стабильной компании для получения качественных и бесперебойных услуг**

[**ДРУГИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ**](#возражения)

[**СОГЛАСИЕ**](#согласие)

[**КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ**](#отказ)

**ПЛОХОЕ** **КАЧЕСТВО.**

**НЕГАТИВНЫЙ ОПЫТ.**

**Я вас понимаю и хорошо, что Вы об этом говорите.**

* **Именно поэтому мы проводим по вашему району модернизацию оборудования**
* Нам бы не хотелось терять вас как клиента.
* Нам бы хотелось побороться за вас как за клиента.
* Нам важно ваше мнение. Сейчас компания уделяет особое внимание вопросам качества услуг: в вашем районе мы производим модернизацию оборудования – это гарантия стабильной работы интернета и телевидения!

[**ДРУГИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ**](#возражения)

[**СОГЛАСИЕ**](#согласие)

[**КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ**](#отказ)

**НЕ ИНТЕРЕСНО**

* Знаете, многие наши клиенты тоже так думали. При этом, сейчас являются самыми довольными. Вот, например, вчера... Только вчера подключил абонента, который сначала даже разговаривать не хотел…
* Конечно, не интересно: я Вам еще не рассказал ничего интересного: чем наше предложение может быть вам полезным ☺ И всё- таки давайте я вам расскажу, а Вы решите насколько выбор наших услуг позволит вам сэкономить и получить больше возможностей?
* Понимаю вас, хотя вообще клиенты, редко отказываются от такого выгодного предложения. Могу узнать почему Вы отказались?
* Хорошо. А могу узнать - почему? Для нас очень важно мнение клиентов
* Я Вас понимаю, Вы не ждали моего звонка. При этом, одна минута Вашего времени позволит нам с Вами сделать лучше услуги. Уделите мне время, пожалуйста.
* Безусловно, мне бы тоже был не нужен продукт, о котором я не знаю. Я могу вам сейчас подробнее рассказать, и Вы примете решение, хорошо?

[**ДРУГИЕ ВОЗРАЖЕНИЯ**](#возражения)

[**СОГЛАСИЕ**](#согласие)

[**КАТЕГОРИЧЕСКИЙ ОТКАЗ**](#отказ)

**ДОПРОДАЖА. АНТИВИРУС**

**И.О., сейчас участились случаи вирусных атак в интернете: злоумышленники крадут персональные данные, а некоторые вирусы способны даже сломать компьютер.**

**Я предлагаю вам сразу поставить мощный антивирус: он защитит ваши файлы, почту, мессенджеры. Предлагаю активировать подписку прямо сейчас?**

**ДОРОГО**

**Согласна с вами, что стоимость услуг это важно!**

**Скажите сейчас у вас антивирус подключен? С чем вы именно сравниваете?**

**Наверняка вы со мной согласитесь, что вызов специалиста и восстановление данных стоит значительно дороже, тем более, что сейчас есть возможность оформить подписку по акции!**

**меня всё уже есть**

**МНЕ ЭТО НЕ НУЖНО**

**Согласна, на первый взгляд антивирус может показаться не нужным, особенно пока не пришлось восстанавливать данные после вирусной атаки.**

**Подключив лицензионный антивирус вы будете спокойны за ваши данные и компьютер, тем более, что сейчас есть возможность оформить подключение абсолютно бесплатно.**

**Надо подумать. Этот тариф, кажется, мне ДД не**

**НЕ ДОВЕРЯЮ АНТИВИРУСАМ**

**Очень хорошо, что вы говорите о доверии!**

**При этом хочу отметить, что услуга антивирус может быть разной, в том числе и без лицензии, в этом случае вы совершенно правы, доверять не стоит. Наш антивирус имеет официальную лицензию, а, следовательно, качество здесь гарантированно! Рекомендую оформить подписку прямо сейчас.**

**ДОПРОДАЖА. ГАРАНТИЯ+**

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#ДОПРОДАЖА)

**И.О., для работы услуг нужен роутер и приставка.**

**Для того чтобы вы были спокойны за их сохранность и исправность в течении долгих лет, я рекомендую вам расширенную гарантию. Это стоит всего 30 р/м. При этом в случае поломки, кражи, порче вы получите новое оборудование. Оформляем?**

**сё уже есть**

**ДОРОГО**

**Согласна с вами, что стоимость всегда имеет значение!**

**При этом, всего за 30 р/м вы получаете спокойствие и уверенность в том, что когда кошка опрокинет роутер или приставку ☺ вы не опустошите свой кошелёк на 2000 рублей.**

**Такие и много других рисков покроет дополнительная гарантия.**

**Рекомендую её оформить прямо сейчас!**

**НЕ НУЖНА ГАРАНТИЯ**

**Вы разумеется решаете сами.**

**Гарантия + - это как каско для авто, только по цене билета на трамвай.**

**Представьте если оборудование упало или сломалось, то покупать новое за 3600 рублей будет не нужно. У меня была подобная ситуация, поэтому всем своим клиентам очень рекомендую эту услугу.**

**, кажется, мне не подойдет**

# **Теплая база**

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#ДОПРОДАЖА)

**УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА**

**Добрый день!**

*(ждем ответного приветствия)*.

**Меня зовут… , я эксперт по услугам связи компании Ростелеком**

Есть важная информация для вас. Это займёт всего несколько минут. Как я могу к вам обращаться?

[**ГОВОРИТ ИМЯ**](#ДОПРОДАЖА)

[**НЕТ ВРЕМЕНИ, ЗАНЯТ**](#_Нет_времени_1)

[**Я НЕ ЗАНИМАЮСЬ ЭТИМ ВОПРОСОМ**](#_Я_не_занимаюсь)

**ДОПРОДАЖА. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ**

**И.О, сейчас большое внимание уделяется вопросам безопасности имущества.**

**Как вы считаете это важно?**

**Только для своих клиентов мы создали сервис видеонаблюдение: он состоит из видеокамеры, мобильного приложения и облачного хранилища.**

**Зачем это нужно? Вы всегда будете уверены в сохранности своего имущества, сможете присмотреть за детьми, пожилыми родственниками, автомобилем, ремонтом.**

**Скажите какие у вас могут возникнуть ситуации, когда видеонаблюдение может понадобится?**

**Рассрочка (только для новых или действующих абонентов фикс. Услуг):**

**Для наших абонентов это стоит всего 350 рублей в месяц, в день это 12 рублей (практически как билет на автобус), это сумма уже включая рассрочку на 2 года за видеокамеру.**

**Подключаем видеонаблюдение?**

**Покупка за полную стоимость (при отсутствии фиксированных. Услуг РТК) :**

**Стоимость камеры для вас составит всего 4990 рублей. В таком случае полгода пользования сервисом вы получите в подарок! Подключаем видеонаблюдение?**

**Дорого**

**Согласна, цена - это важно. При этом 350 рублей это меньше 12-и рублей в день. Разве эту сумму можно сравнить с нашими повседневными тратами, значительно больше тратим на проезд например. А в данном случае вы получаете комплексное решение по безопасности своей квартиры, родных и близких. Тем более, что это одно из самых выгодных предложений на рынке. Создаем заявку?**

**Камера не нужна**

**Наш сервис - это не просто видеокамера, это целый набор возможностей: её можно использовать как видео/аудио няню, средство контроля безопасности автомобиля, брать с собой на отдых. Стоимость камеры в сутки составит всего 12 рублей, что значительно меньше даже проезда на общественном транспорте. Как вам такое предложение?**

**Надо подумать. Это, кажется, мне не подойдет**

**Понимаю вас, сложно принять решение за секунду. Какие плюсы в этом предложении видит/ что понравилось? *(****отработка согласно ответов клиента).*

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#_ДОПРОДАЖА)

**ДОПРОДАЖА. PLC АДАПТЕРЫ**

**И.О., хочу предложить вам прибор который позволит подключить тв без проводов – это PLC адаптер. Он позволит вам не прокладывать никакие дополнительные провода и сделать подключение более эстетичным и удобным. Для организации такой сети необходимы 2 или более адаптеров.**

**Стоимость комплекта всего 3600 рублей. Оформляем?**

**У меня всё уже есть**

**МНЕ ЭТО НЕ НУЖНО**

**Согласна с вами на первый взгляд услуга может показаться не нужной.**

**Причём именно её очень часто клиенты до заказывают на месте или люди пытаются купить сами, а это выходит дороже. Предлагаю вам сразу включить в заказ комплект PLC адаптеров.**

**мне не п**

**ДОРОГО**

**Согласна с вами, что стоимость — это всегда важно!**

**При этом, наверняка вы со мной согласитесь, что комфорт и удобство — это тоже важно!**

**PLC адаптер позволяет экономить, ведь не требуется прокладывать провода по всей квартире и для работы тв можно использовать приставку без вай фай, что значительно снижает ваши расходы.**

[**ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД**](#ДОПРОДАЖА)

**СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА**

**И.О, чтобы сформировать Вам наиболее выгодное предложение, исходя из действующих по вашему району акций, назовите пожалуйста ваш адрес*?***

*(проверка тех. возможности)*

**У меня всё уже есть**

**ЕСТЬ ТЕХ.ВОЗМОЖНОСТЬ**

**И.О., спешу вас поздравить!**

**По вашему адресу есть техническая возможность подключения высокоскоростного интернета и интерактивного ТВ. Осталось только уточнить детали…**

**Скажите, договор будем на вас оформлять? ……**

*(фиксируем данные необходимые для заявки)*

**мне не п**

**НЕТ ТЕХ.ВОЗМОЖНОСТИ**

**И.О., к сожалению, в настоящее время по вашему адресу нет тех. возможности подключения услуг. При этом есть ряд альтернативных решений:**

* *ADSL/VDSL, проверка возможности.*
* *Приложение WINK с возможностью работать на любых сетях*

[**ДОПРОДАЖА ВН УД**](#ДОПРОДАЖА)