|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Скрипт разговора с клиентом** | | |
| **Этап** | **Скрипт** | **Что делаем и для чего** |
| Установление контакта | Добрый день ИМЯ! Юнити Девелопмент/Билдинг Групп, меня зовут (Имя менеджера). Звоню потому, что вы интересовались недвижимостью в (наши объектах). Все верно? | Менеджер приветлив, с хорошим настроем, располагающим клиента на разговор, обязательно уточнить имя и представиться |
| Добрый день! Юнити Девелопмент/Билдинг Групп, меня зовут (Имя менеджера). Звоню потому, что вы интересовались недвижимостью в (наши объектах). Как могу к вам обращаться? |
| Программирование | ИМЯ, готов пригласить вас на объект/отдел продаж для детальной консультации по всем вопросам, скажите завтра вам удобно? Отлично. Давайте тогда подберем удобное время.? Удобнее утром или во второй половине дня? Есть два свободных времени....... *(пауза)* Записываю на.....? (если да то встреча) ЕСЛИ НЕТ - Давайте тогда поступим так, я сейчас задам вам несколько вопросов, чтобы понять, о чем рассказать. Хорошо? | Менеджер берет инициативу на себя, настраивает клиента на разговор |
| ЕСЛИ: Я просил прислать инфо на вайбер / телеграмм-не получил | -Я как раз и звоню, чтобы у Вас уточнить – КАКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ВАМ ОТПРАВИТЬ? /И куда Вам направить информацию? В заявке написано …. (название мессенджера!).  Система пишет, что СООБЩЕНИЕ ВАМ УШЛО. Вы его НЕ ПОЛУЧИЛИ? |  |
| – ИМЯ, я тогда сейчас еще раз ОТПРАВЛЮ ВАМ. Извините, пожалуйста, что так получилось. Сегодня успеете ознакомиться? Во сколько вас набрать, чтобы ответить на ваши вопросы? - ИМЯ, у нас был технический сбой - поэтому и звоню узнать, дошла ли до вас информация? Если не дошла, то я сейчас вам еще раз отправляю. Сориентируйте, пожалуйста, чтобы я понал(а) что вам отправить. (*ответ клиента)*  Все понял (а), перезвоню завтра утром. Успеете ознакомиться или лучше после обеда? |  |
| ЕСЛИ: Я не могу говорить/ сейчас неудобно говорить | *Очень БЫСТРО нужно спросить:* Когда Вам удобнее перезвонить? или  я перезвоню вам позже! Во сколько удобнее? |  |
| ЕСЛИ: Мы уже купили | - Здорово! ИМЯ, я поздравляю вас с покупкой! А что купили? Где? Почему выбрали именно там.... Отлично!!! |  |
| - ИМЯ, я напомню, что вы можете рекомендовать нас и получить комиссию 1,5% от стоимости проданного обеъкта, а это более 100 тысяч руб. Поэтому направлю вам информацию. (Рефералка) |  |
| Квалификация по локации | **ИМЯ, знаете где мы находимся?** | Менеджер выясняет, знает ли клиент где находятся обЪекты; Этот этап необходим для того, чтобы понять, что лид целевой. |
| если знают: Да, верно, находятся в ………/ если нет: Наш объект находится в районе ………. Знаете где это? если нет: Знаете где (даем привязки по объектам)? |
| Квалификация по потребности | **Если ЮНИТИ рассматриваете как инвестиции (для сдачи) или на постоянное место жительства?** |  |
| Какой площади ищете квартиру? (необязательный вопрос) |
| **ИМЯ, а объект приобрести хотите для себя (себя / родителей / детей)?** | Менеджер выясняет ЛПР перед ним или нет (целевой клиент или нет) |
| Квалификация по срокам | **Когда приобретать планируете - прямо сейчас или в течение года? Давно ищите?** | Менеджер выясняет сроки, в которые клиент планирует уложиться; Этот этап необходим для того, чтобы понять что лид целевой. |
| Квалификация по бюджету | **КАК будете приобретать: в ипотеку или за наличку?** | Менеджер выясняет бюджет и накопления, в который клиент планирует уложиться; Этот этап необходим для того, чтобы понять что лид целевой. |
| Если ипотека: |
| **Первоначальный взнос уже накопили или надо подкопить?** |
| *Если накопили:* |
| **Смотрите, ИМЯ, я должен(а) вас предупредить, что при покупке, первоначальный взнос по ипотеке - от …….рублей. Вы располагаете этой суммой или может быть есть недвижимость на продажу? Обратите внимание что для низкой ставки необходима субсидия в размере…. Готовы оплатить?**  Надо подкопить: **ну 300р хотя бы уже есть? Возможна рассрочка!** |
|  |
|  |
| Маркеры в СРМ | ГК- горячий клиент. Готов на встречу, есть деньги. |  |
| ТК - теплый клиент. Есть деньги. Рассматривает разные варианты, приедет если сделаем хорошее предложение. |
| ХК - холодный клиент. Рассматривает квартиры, выбирает на будущее. Деньги будут позже. |
| Нецелевой- не рассматривает Смоленск/случайно оставил заявку/хочет предложить услуги/спам/недозвон более 3 попыток в разное время |
|  |  |
|  |  |  |
| ЕСЛИ ЛИД не целевой | ИМЯ, я пришлю вам всю необходимую информацию. Подскажите, в какой мессенджер удобнее? (Далее высылаем прогрев из переписок) |  |
| Согласие (всегда произносится перед отработкой возражений и оффером на КЭВ) | 1. ИМЯ! Понимаю вас | Менеджер выражает согласие с мнением клиента или понимание его проблемы |
|  | 2. ИМЯ, абсолютно согласна (ен) – вопрос очень важный. Многие его задают. |  |
|  | 3. ИМЯ, поддерживаю ваш ответственный подход к выбору дома |  |
| Отработка возражений | См. Отдельный скрипт по возражениям | Менеджер отрабатывает все возражения клиента |
| Закрытие | Замечательно! Мы вас ждем \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (повторяем дату и время). В какой мессенджер прислать вам приглашение и геолокацию? | Менеджер выясняет мессенджер, в который нужно отправить приглашение и резюмирует дату и время или Менеджер оставляет за собой право на звонок. |
|  | До встречи! |  |
|  | ИЛИ |  |
|  | Давайте перезвоню (день и время) напомню о себе, чтобы не забыли! Хорошего вам дня! |  |
|  |  |  |
|  |
|  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
|  | |  |
|  | | |