



ОП-2. Коммуникация с квал лидом, если не удалось назначить встречу

Цель: назначить дату встречи

Идеальный результат: дата/время согласована с Клиентом

Пользователи: Менеджер КЦ

Редактор: Руководитель call-центра

Дата последней редакции: 1.09.2023

Квалификация пройдена, но встречу назначить не удалось

1. Менеджер КЦ договаривается о следующем шаге, фиксирует дату сл. звонка.
2. Если договориться о дате сл. созвона не удалось и Клиент не назвал объективную причину отказа от встречи, Менеджер КЦ отправляет Клиенту сообщением Wazzup шаблон (НАПИСАТЬ ШАБЛОН)

3. Менеджер КЦ звонит Клиенту на сл. день для повторного назначения встречи. Если дозвониться до Клиента не удалось, то Менеджер КЦ отправляет Клиенту сообщением Wazzup шаблон "Аудио Михаила Николаевича".
4. Если Клиент не ответил, на следующий день Менеджер КЦ отправляет Клиенту сообщение Wazzup шаблон "Игнор" и звонит еще один раз.
5. Если Клиент не ответил ни на одно сообщение и не перезвонил, через 2 дня Менеджер КЦ отправляет сообщение Wazzup шаблон "Полный игнор". Менеджер КЦ звонит Клиенту еще один раз. В случае, если связаться с Клиентом не удалось, Менеджер КЦ отправляет лид на этап "Отказ. Сделка закрыта", указывая причину отказа "Нет контакта".
6. Если связаться с Клиентом удалось, то Менеджер КЦ фиксирует дату/встречи и действует согласно регламенту [ОП-4. Как оформить назначенную встречу с Клиентом](#)

Встреча была назначена, но Клиент не пришёл

1. Если была назначена дата/время консультации, но Клиент не пришёл на встречу Менеджер КЦ перезванивает Клиенту в этот же день 2 раза для назначения повторной встречи.
2. Если дозвониться до Клиента не удалось, то Менеджер КЦ отправляет Клиенту сообщением Wazzup шаблон "Аудио Михаила Николаевича".
3. Если Клиент не ответил, на следующий день Менеджер КЦ отправляет Клиенту сообщение Wazzup шаблон "Игнор" и звонит еще один раз.
4. Если Клиент не ответил ни на одно сообщение и не перезвонил, через 2 дня Менеджер КЦ отправляет сообщение Wazzup шаблон "Полный игнор". Менеджер КЦ звонит Клиенту еще один раз. В случае, если связаться с Клиентом не удалось, Менеджер КЦ отправляет лид на этап "Отказ. Сделка закрыта", указывая причину отказа "Нет контакта".
5. Если связаться с Клиентом удалось, то Менеджер КЦ переназначает встречу (предлагает выбрать время сегодня или

на сл. день).

6. В поле "Дата и время встречи" изменяет на верную дату и время.
При необходимости, меняет в поле "Сотрудник, который будет проводить встречу" на нового Менеджера по продажам.
7. Менеджер КЦ переводит лид в статус "5. Встреча назначена".
8. Когда новая дата/время встречи утверждены, Менеджер КЦ ставит в календарь новую встречу.