Скрипт холодного звонка менеджера по продажам

Алгоритм скрипта холодного звонка

• Определить цель звонка;

• Обойти секретаря и выйти на (ЛПР);

• Провести диагностику потенциала клиента;

• Выявить потребности;

• Провести презентацию;

• Обработать возражения;

• Закрыть звонок.

1. Определить цель звонка

Это один из ключевых моментов скрипта холодного звонка. Чем более значимая цель ставится, тем ниже ожидаемая конверсия, тем выше уровень менеджера требуется для достижения этой цели.

Какие могут быть цели в порядке возрастания сложности:

• Актуализация базы контактов;

• Информирование ЛПР о чем-либо (изменения, новинки, события);

• Предложение чего-либо ценного или бесплатного (информация, пробный продукт, банкет и т.д.);

• Получение от ЛПР мнения (об отрасли, продуктах, конкурентах и т.д.);

• Назначение встречи;

• Выставление индивидуального коммерческого предложения;

• Выставление счета;

2. Выйти на (ЛПР) Лицо Принимающее Решение

Обязательно уточнять действительно ли этот человек имеет отношение к ЛПРу. И чем более жестко будет поставлен вопрос, тем больше вероятность получить откровенный ответ.

4. Провести диагностику потенциала клиента

Необходимо понять потенциал клиента, необходима ли ему вообще наша услуга, когда и сколько он может купить, мы рискуем напрасно потерять наше время и упустить тех, с кем было бы выгоднее работать прямо сейчас.

5. Выявить потребности

Мы уже определили нашу степень интереса к клиенту. Теперь нам необходимо понять, как заинтересовать клиента нашим предложением, что для него важно, ради чего он сможет помочь нам достичь цели нашего звонка.

6. Провести презентацию

Нужно проводить презентацию только того целевого действия, которого Вы хотите добиться от клиента (встреча, форум, информация и т.д.). Не нужно проводить общую презентацию услуги или товара!

7. Обработать возражения

Определить, какие могут быть возражения и обработать их. При обработке возражений нужно постоянно концентрироваться на цели холодного звонка, а не на возражениях о товаре в целом. Стараться в первую очередь преодолевать препятствия, которые мешают достичь цели звонка.

Если ЛПР будет настойчиво ставить возражения о товаре на первое место, не забывайте переводить их в плюсы и обещайте решить все эти вопросы в ближайшее время, а прямо сейчас предлагайте решить главный для вас вопрос, который относится лишь к цели звонка. Схема не будет работать, если вы не сможете заинтересовать потенциального клиента в необходимости реализации поставленной вами цели!

8. Закрыть звонок

Вроде бы клиент согласен, и мы достигли цели, но звонок и весь скрипт будет провальным, если мы не договорились о следующем действии.

Итак, переходим к скрипту холодного звонка клиенту менеджера по продажам Биг Бэгов (Цель: Поиск ЛПР, выяснение потребностей, предоставление КП):

Менеджер: - Добрый день!

Клиент: - Добрый день!

Менеджер: - Меня зовут Юрий, компания ПАК ИНДУСТРИЯ. Мы производители Биг Бэгов - мягкой упаковки из полипропилена.

Дальше есть несколько вариантов развития диалога:

Если наш контакт - не ЛПР:

Вариант №1

Менежер: - С кем я могу обсудить параметры упаковки(бегов), которую использует ваша компания?

Вартиант №2

Менеджер: - Как связаться с отделом закупок для предоставления нашего коммерческого предложения?

Если наш контакт – ЛПР:

Вариант №1

Менеджер: - Хочу дать наше коммерческое предложение по вашим потребностям. Какие Бэги и в каком количестве Вы используете?

Вариант №2

Менеджер: - Хочу предложить вам отличное качество по разумной цене. По каким характеристикам Бэга я могу сделать Вам просчет?

Презентация холодного звонка:

Менеджер: - В коммерческом предложении я учту все ваши пожелания к параметрам Бега и просчитаю оптимальную стоимость. Куда вам удобно, чтобы я отправил КП?

Работа с возвражениями:

Клиент: - у нас есть постоянный поставщик

Менеджер: - я предлагаю только рассмотреть моё ценовое предложение, и если Вас заинтересует цена, мы сможем отправить образец для проведения тестов/испытаний

Клиент: - сейчай все потребности закрыты

Менеджер: - если мы изготовим образец Бэга по вашим параметрам, то при появлении потребности, у нас с вами будет стоять вопрос только цены, так как качество бэга будет согласовано.

Завершение звонка (договориться о следующем действии):

Менеджер: - ближайшее время я подготовлю и отправлю КП. Когда вы сможете с ним ознакомится? Когда будет удобно, чтобы я перезвонил?