

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ ПО ТЕЛЕФОНУ.

ПРИВЕТСТВИЕ

Первое впечатление можно произвести только один раз. И для многих клиентов знакомство с нашей компанией начинается с телефонного звонка. Каждый сотрудник отдела продаж должен руководствоваться правилами телефонного этикета при общении с клиентами компании. Важно, чтобы голос менеджера звучал мягко, приветливо, располагая его к продуктивному общению.

Приветственная фраза

П.1. Не поприветствовал клиента (1 балл)

Озвучиваем приветственную фразу при входящем звонке следующим образом:

«Доброе утро (с 10 ч до 12 ч)/ добрый день (с 12 ч до 18 ч)/добрый вечер (с 18 ч до 20 ч).

Компания Экокомплект, менеджер (имя менеджера), слушаю Вас!»

Если Вы осуществляете исходящий звонок клиенту, озвучиваем приветственную фразу следующим образом:

«Доброе утро / день /вечер, (имя клиента)! Меня зовут (имя менеджера), компания Экокомплект! Мне передали Вашу заявку на заказ дома, я буду Вашим ведущим менеджером. Удобно разговаривать?»

В приветственной фразе важно:

1. Поприветствовать клиента
2. Назвать компанию
3. Обратиться к клиенту по имени
4. Озвучить свое имя
5. Обозначить, что Вы ведущий менеджер (Если Вы обрабатываете лид, переданный Вам ассистентом отдела продаж)

ВНИМАНИЕ! Несоблюдение одного из 5 пунктов приветственной фразы является нарушением регламента.

Примечание к «ПРИВЕТСТВИЮ»

- ✚ Если клиенту неудобно разговаривать, согласуйте с время, удобное для клиента.
- ✚ Если звонящий не представился, постарайтесь узнать его имя. Подойдет вопрос: «Скажите пожалуйста, а как я могу к Вам обращаться?». Сделать это необходимо на первой минуте диалога. Не этичным со стороны сотрудника будет уточнять имя клиента в конце диалога и не обращаться по имени в течение диалога.
- ✚ Если спрашивают человека, который отсутствует. Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что этого человека в данный момент нет, и не вешайте трубку.
- ✚ Во-первых, предложите свою помощь. Например: «Чем я могу Вам помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?» Во-вторых, если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение: «Что ему передать? Кто звонил? Представьтесь, пожалуйста»

Выявление потребности

П.2. Не задал вопрос: «По каким параметрам Вы выбираете дом?» (1 балл)

Для того, чтобы предоставить клиенту нужную информацию в полном объеме, предложить именно тот домокомплект, который будет наилучшим образом удовлетворять потребности клиента, нужно больше спрашивать и слушать, чем говорить самим.

Используйте техники активного слушания: «Так...», «Понятно...», «Угу», и др. Они демонстрируют Вашу заинтересованность и вовлеченность.

Важно помнить, что нельзя клиента засыпать вопросами, важно задавать несколько открытых вопросов, далее уточняющими подводить итоги.

Главным вопросом для выявления потребностей является открытый вопрос: «По каким параметрам Вы выбираете дом? *(или)* Что для Вас важно при выборе дома?»

Среди вопросов по выявлению потребностей выясните, какой ПЛОЩАДИ дом требуется клиенту, СКОЛЬКО человек планируется для проживания в доме, на какой СЕЗОН: постоянное или временное проживание? ТЕХНОЛОГИЯ строительства?

ВНИМАНИЕ! Если Вы получили лид от ассистента отдела продаж, то в скрипте ассистента уже есть обязательный вопрос: «По каким параметрам Вы выбираете дом? *(или)* Что для Вас важно при выборе дома?». Это значит, что Вам не нужно задавать этот вопрос еще раз клиенту. Но если Вы приняли звонок от нового клиента (которого у нас нет в базе), Вы обязаны задать обязательный вопрос.

Квалификация клиента

П.3 Не задал вопросы (2 балла):

П.3.1 Есть ли у клиента земля?

П.3.2 Когда клиент планирует строиться?

П.3.3 В какой бюджет клиент планирует уместиться?

Для того, чтобы определить степень готовности клиента к покупке, мы определяем его квалификацию (А, В, С)

В квалификации важно выяснить:

1. Есть ли у клиента земля в наличии (да/нет)
2. Когда клиент планирует строиться (до 6 мес./до 12 мес./от 12 мес. и более)
3. В какой бюджет строительства клиент планирует уложиться

ВНИМАНИЕ! Если Вы получили лид от ассистента отдела продаж, то в скрипте ассистента уже есть обязательные вопросы по квалификации. Это значит, что Вам не нужно задавать эти вопросы еще раз клиенту.

Но если Вы приняли звонок от нового клиента (которого у нас нет в базе), Вы обязаны задать ему 3 вопроса по квалификации.

Презентация

П.4 Не использовал технику Свойство-Выгода (3 балла):

После выявления потребностей клиента и ответов на вопросы клиента Вы приступаете к презентации того проекта, который выбрал клиент. Презентация должна быть яркой и убедительной!

Не перегружайте презентацию профессиональной лексикой, терминологией.

Убеждайте своего клиента выгодами, которые получит клиент от работы с Вами, говорите на «языке» пользы для клиента. По окончании презентации отправьте клиенту индивидуальное коммерческое предложение с дополнительными опциями, которые требуются клиенту.

При презентации важно:

1. Использовать технику С-В (пример техники С-В <https://clck.ru/U4whv>)
2. Презентовать тот проект, который выбрал клиент

Если Вы получили лид от ассистента отдела продаж, то клиент уже получил наше базовое коммерческое предложение. Это значит, что Вам необходимо презентовать (Вариант Стандарт/Оптимальный/Премиум)

Сопроводите клиента по коммерческому предложению, заинтересуйте и вовлеките в обсуждение.

ВНИМАНИЕ! Если Вы не используете Технику С-В/Отправляете клиента для самостоятельного изучения КП/Только отвечаете на вопросы клиента и не проводите презентацию- это является нарушением регламента.

Работа с возражениями

П.5 Не привел аргументы для отстройки от конкурента (2 балла):

При работе с возражениями специалист отдела продаж руководствуется принципом объективности, приводя клиенту выгоды материалов нашей компании и компании конкурентов. Мы не выражаемся грубо в адрес конкурентов, а приводим сильные аргументы в пользу наших материалов и технологии строительства.

Отрабатываем конкурентов в 3 шага:

1. Выслушиваем возражение клиента, не перебивая
 2. Присоединяемся («Да, такое иногда возможно, поскольку...», «При первом взгляде действительно может показаться, что...», «Я тоже так думал, когда первый раз увидел дом» и т.д.)
 3. Приводим аргументы в пользу материала/технологии/компании <https://clck.ru/U4yBg>
- ВНИМАНИЕ! Если Вы уходите от вопроса клиента — это является нарушением регламента.

Акции

П.6 Не рассказал про акции (3 балла):

Важно! Если клиент выбирает/Вы обсуждаете какой-либо ДК (домокомплект) на который распространяется акция, сообщите ему о сути акции. Например, клиент выбирает дом опе 100, у нас в этом месяце на него акция 100 000 руб. Ваша задача сообщить об этом клиенту, вне зависимости от того, когда клиент планирует строиться и какой он категории.

Завершение диалога

П.7 Не взял обязательства о следующем шаге (3 балла):

Клиенты склонны эмоционально запоминать то, что было в начале разговора, и принимать как руководство к действию то, что было в конце. Завершите разговор четко и деловито, создав ощущение стабильности и уверенности в Вашей надежности. Помните, диалог без обязательств- потраченное время Ваше и клиента.

Взятие обязательств:

1. Дата и время (если Вы планируете встречу/созвон до 1 месяца)
2. Дата (Если Вы планируете встречу/созвон от 1 до 2-х месяцев)
3. Месяц (Если Вы планируете встречу/созвон более 2-х месяцев)

Прощайтесь с собеседником максимально доброжелательно, тепло и мягко поблагодарите за звонок, за интерес к Компании, пожелайте приятно провести остаток дня или предстоящие выходные. Рекомендуемые фразы: «Спасибо за Ваш звонок!», «Спасибо за обращение в компанию», «Всего доброго».

Если это звонок нового клиента, то при завершении разговора добавьте что-нибудь позитивное: «Было приятно познакомиться».

ВНИМАНИЕ! Если Вы не закрыли диалог в соответствии с правилами- это является нарушением регламента.

Речь и действия

П.8 При общении с клиентом (3 балла):

Допускал грубость/хамство;

Максимальное количество нарушений за диалог, которое может набрать менеджер, составляет 18 баллов.

Регулярное нарушение (более 50%) в диалогах от 14 до 18 баллов является основанием для аттестации менеджера и отстранением от лидов.

РЕКОМЕНДАЦИИ: Манера общения, темп речи

При разговоре сохраняйте доброжелательность, передайте собеседнику свой энтузиазм и энергию, Ваш голос должен излучать спокойствие и уверенность.

Улыбайтесь, даже разговаривая по телефону. Как правило, собеседник это чувствует. Улыбка — знак расположенности, она успокаивает собеседника и помогает ему устанавливать контакт.

Помните, что настроение передается по телефону.

Вежливый голос при телефонном разговоре должен звучать приятно, быть исполнен терпения и участия.

Следите за своей дикцией, говорите внятно, четко, слова «не глотайте».

При выборе темпа речи подстраивайтесь под клиента, создавая для него комфортные условия разговора. Немного ускорьте Вашу речь, если Ваш собеседник говорит быстро (скорее всего, медленная речь будет раздражать его). Говорите спокойно, с паузами, если собеседник говорит тихо и медленно (быстрая и громкая речь будет его подавлять).

Постановка на ожидание

(Инструкция <https://www.notion.so/c121cbc776a340d7af96714c32c6b109>)

В случае, если ответ на вопрос клиента находится в компетенции специалиста, но для поиска информации требуется время, необходимо действовать по следующим правилам:

1. Сообщите клиенту, что Вам нужно уточнить информацию
2. Обозначьте время, необходимое для поиска
3. Попросите клиента оставаться на линии (если это один вопрос и его можно решить быстро)
4. Дождавшись согласия (прямой ответ или просто молчание), поблагодарите клиента
5. Включите функцию удержания звонка или отключите микрофон, чтобы во время поиска клиент не слышал посторонних звуков
6. Возвращаясь к клиенту, поблагодарите его за ожидание, напомните его запрос и предоставьте информацию.

Перевод звонка

(Инструкция <https://www.notion.so/c121cbc776a340d7af96714c32c6b109>)

Если вопрос, который интересует клиента, находится за пределами компетенции менеджера, необходимо перевести звонок на того, кто сможет ответить, соблюдая следующие правила:

- 1) Сообщите клиенту с кем и почему Вы его хотите соединить
- 2) Попросите клиента оставаться на линии
- 3) Дождавшись согласия (прямой ответ или просто молчание), поблагодарите клиента
- 4) Соедините клиента с нужным отделом (сотрудником). Если вы уже получили от клиента какую-либо информацию, важную для дальнейшего разговора, по возможности, передайте ее коллеге, после чего (получив согласие коллеги) переключите звонок.

Обещание перезвонить

Если невозможно ответить на вопрос клиента во время разговора и требуется значительное время для выяснения деталей, то необходимо предложить клиенту перезвонить ему, озвучив, через какое время Вы сможете это сделать.

Например:

1. «К сожалению, сейчас нет возможности ответить на Ваш вопрос, Имя клиента. Мне потребуется 40 минут, чтобы собрать информацию. Позвольте, я перезвоню Вам?»
2. «Имя клиента, сейчас я не могу ответить на Ваш вопрос, но я обязательно все уточню и Вам позвоню. Когда вам лучше перезвонить?».

При составлении электронного письма (отправка КП, Эскизов, и др. информации) необходимо соблюдать следующие правила:

- ✚ Вести переписку с корпоративной электронной почты;
- ✚ Необходимо всегда указывать развернутую тему письма;
- ✚ Одно электронное письмо – одна тема;
- ✚ Не забывать в начале письма приветствовать адресата, обращаясь по имени;
- ✚ Тема письма пишется с заглавной буквы. Точно так же, как новое предложение в русском языке;
- ✚ К концу письма в обязательном порядке должна стоять подпись специалист Компании «Экокомплект», сделанная по следующему образцу:

С Уважением, Иванов Иван
Специалист отдела продаж
Компании «Экокомплект»

Тел. +7(999)999-99-99

8(800)100-45-48

999@ecocomplect.shop

<http://ecocomplect.shop/>

<https://a-fachwerk.ru/>

Мы в [Instagram](#), [Youtube](#), [Vk](#)

