# Скрипты для общения только текстом в студии портретов на холсте

Ниже представлен единый набор скриптов, адаптированный исключительно для текстового общения (через чат, например, WhatsApp). Все голосовые части (например, "В ГОЛОСОВОМ ПРОГОВАРИВАЕМ") преобразованы в текстовые сообщения, сохраняя оригинальную логику, формулировки и текст без изменений. Текстовые части оставлены как есть. Скрипты структурированы по состояниям (этапам) диалога для удобства. Вся важная информация сохранена: цены (для РФ, КЗ, БР), размеры (например, 40х60, 50х70 и т.д.), города (СПБ, Томск, партнеры в других городах), мастерские (на листе "Мастерские филиала СПБ - Томск" в красных папках), условия оплаты, бонусы, акции и т.д.

## 1. Исходные звонки и обработка молчания (прозвон молчунов и варианты ответов на вопросы)

Это этап для инициации диалога или реакции на вопросы. Используйте как шаблоны для текстовых сообщений после звонка или в чате.

- \*\*Звонок 1 (текстовый вариант после звонка или в чате):\*\*

Здравствуйте, студия портретов на холсте, старший менеджер (имя), писала Вам в Ватсапе, пока не получила ответа. Удобно будет обсудить детали сейчас?

- \*\*Звонок 2 (текстовый вариант после звонка или в чате):\*\*

Здравствуйте, студия портретов на холсте, старший менеджер (имя), оформляли анкету на нашем сайте, написала Вам в Ватсапе, не получила ответа, удобно сейчас будет в чате.

- \*\*Если спрашивает про стоимость в лоб:\*\*

Смотрите, я конечно же Вас сориентирую по стоимости, но мне нужно понимать масштаб работы и взглянуть на фотографию, также пришлю для Вас варианты наших работ и сориентирую по стоимости. Удобно будет прислать фотографию в чат?

Ориентировочная стоимости наших портретов идет от 3000 тысяч, более детальный расчет смогу сделать по Вашей фотографии так, как наши художники рисуют на графических планшетах. Удобно будет сейчас перейти в Ватсап?

- \*\*Если спрашивает где мы находимся:\*\*

У нас более пятидесяти мастерских по всей России, подскажите, пожалуйста, из какого города Вы обращаетесь, я проверю информацию.

(Смотрим на листок с мастерскими, если есть город на листе СПБ или Томска, то говорим:)

В вашем городе есть наши партнеры, получение готового портрета будет там. Сможете прислать фотографию в чат, для расчета по стоимости?

(Если после объявления, что в их городе есть наши партнеры, он настаивает на оформление в мастерской:)

Поход к нашим партнерам будет для Вас неинформативным так, как там происходит только печать и сборка портрета, нет галерейной выставки, все заказы оформляются онлайн, как и у многих других студий.

(Если на листочке не оказалось этого города, то говорим следующее:)

В вашем городе есть наш пункт выдачи готовых портретов, подскажите, пожалуйста, удобно будет перейти в Ватсап для обсуждения будущего портрета?

## 2. Приветственное сообщение

Это начальный этап диалога в чате.

- \*\*Вариант 1 - Когда прислали фотографию:\*\*

Здравствуйте, надеюсь Вы не против аудиоформата, меня зовут (имя менеджера), я старший менеджер, буду помогать Вам по всем вопросам. Для Вашей фотографии отлично подойдет стиль художественная живопись, с имитацией техники масляных мазков - спокойный лаконичный стиль.

Сейчас пришлю для Вас примеры наших актуальных работ, посмотрите, что больше понравится и уже определитесь финально, а также оцените детализацию и качество отрисовки, далее обязательно сориентирую Вас по стоимости и нашим размерам.

- \*\*Вариант 2 - Когда не присылают фотографию:\*\*

Здравствуйте, меня зовут (имя менеджера), я старший менеджер, буду помогать Вам по всем вопросам. Для расчета по стоимости мне нужна Ваша фотография, чтобы подобрать для Вас стилистику. Наши художники рисуют на графических планшетах вручную, не используют обработку фильтрами и чтобы оценить масштаб работы мне нужна Ваша фотография. Сможете прислать в чат?

- \*\*Если сразу просят цену на приветственном:\*\*

Здравствуйте, меня зовут (имя менеджера), я старший менеджер, буду помогать Вам по всем вопросам. С радостью сориентирую Вас по стоимости, но мне необходимо понимать масштаб работы, для этого мы запрашиваем фотографию, далее задам пару вопросов, это не займет более 5 минут и вышлю для Вас стоимость и размеры. Просто мы не используем обработку фильтрами, наши художники рисуют на графических планшетах, поэтому прайс сразу не высылается. Кого бы Вы хотели изобразить на портрете?

## 3. Присылаем примеры работ (10 штук - разных стилей)

Этап после приветствия.

1. Высылаем примеры 10 штук разных стилей.

2. Далее текст:

“Мы используем только ручную прорисовку, а не обработку фильтрами ✍️ Вот ещё наглядный пример до/после) Обратите внимание на детализацию”

3. Обязательно фото пример (до/после).

4. Ключевой вопрос: “Какой пример по стилистике Вам больше всего понравился?”.

## 4. Клиент подобрал пример (выбор стиля)

Этап после просмотра примеров.

- \*\*После того, как выбрали пример:\*\*

Отлично по стилистике мы с Вами подобрали художественную живопись. И в качестве бонуса попрошу художника сделать для Вас 3 варианта макета с разными фонами, чтобы Вам было из чего выбрать.

Так же отправляю Вам видео нашего готового портрета, чтобы Вы посмотрели, как примерно будет выглядеть и оценили качество и детализацию отрисовки.

(Дрим Арт - яркий выразительный, с акцентными брызгами на фоне.)

(Лав Из - романтический стиль, к которому можно придумать свою индивидуальную подпись).

Для шаржа, образа, ГТА - нет вариантов 3 х макетов, только 1.

- \*\*После описания стиля, отправляем видео - Байкал - через быстрые ответы на телефоне.\*\*

- \*\*После видео Байкал, уточняющий вопрос:\*\*

Уточню последнюю деталь для расчета по стоимости, подскажите, в каком городе планируете получение готовой работы и к какой дате?

- \*\*Если не говорят про город и дату, просят цену:\*\*

Я с радостью Вас сориентирую, но мне также нужно понимать в каком городе Вы планируете получение и к какой дате. У нас есть срочное изготовление портретов, идет с доплатой, о которой я бы сразу хотела Вас предупредить. К тому же у нас более 50 - ти мастерских по всей России, поэтому нужно понимать, получение будет в нашей мастерской или пункте выдачи?

## 5. Уточняем срок и город (для понимания, успеваем или нет)

Этап уточнения деталей.

1. \*\*Если успеваем и получение будет у наших партнеров:\*\*

Отлично! В вашем городе есть наши партнеры, там у Вас будет получение готовой работы. Как сказала выше для Вас сделаем 3 варианта макетов на выбор в похожем стиле и правки будут абсолютно бесплатно. У нас очень удобная система оплаты, остаток Вы оплачиваете по факту изготовления. Сейчас сориентирую Вас по стоимости и нашим размерам.

★ Наших партнеров можно найти на листочке “Мастерские филиала СПБ - Томск” - они всегда лежат на рабочем столе в красных папках.

2. \*\*Если по срокам не успеваем:\*\*

К сожалению, за такие короткие сроки мы не успеем для Вас изготовить качественную работу, но можем успеть «к такому-то» числу, подскажите пожалуйста, у Вас прям срочная дата или же все-таки сможете нам дать еще немного времени на изготовление?

★ Нужно рассчитать вместе с доставкой к какому числу мы можем успеть изготовить портрет, предложить эту дату клиенту, а также на дату праздника электронный сертификат с макетами, если успеваем отрисовать сам макет.

3. \*\*Если строгая дата без возможности перенести:\*\*

Первый вариант:

Смотрите, могу Вам предложить еще вариант, это электронный сертификат: Мы можем сейчас отправить все в работу к художнику, готовый макет мы сделаем на сертификате, в день торжества вручите подарок, а чуть позже дополните подарок самим портретом. Что скажете?

Второй вариант:

Смотрите, могу Вам предложить еще вариант, это электронный сертификат: Вы можете приобрести сертификат на любую сумму размера, подарить и человек уже сам сможет обратиться к нам со своей фотографией, и мы для него изготовим уже портрет на ту сумму, что Вы выбрали.

4. \*\*Если будет доставка в другой город:\*\*

В вашем городе у нас есть пункт выдачи, доставка рассчитывается после согласования макетов по тарифу транспортной компании,в эту стоимость также будет входить надежная транспортировочная упаковка, чтобы Вы не переживали за целостность и сохранность Вашего портрета. Как сказала выше для Вас сделаем 3 варианта макетов на выбор в похожем стиле и правки будут абсолютно бесплатно. У нас очень удобная система оплаты, остаток Вы оплачиваете по факту изготовления. Сейчас сориентирую Вас по стоимости и нашим размерам.

★ В поселки и ПТГ, доставка рассчитывается по почте, если обычный город, доставка рассчитывается по Сдэку.

## 6. Правильно отправляем расчет по стоимости

Этап расчета (ниже как должна выглядеть цепочка расчета по стоимости). Используйте цены для соответствующих регионов.

- \*\*Цены на технику маслом (РФ, КЗ, БР):\*\*

РФ:

40х60 - 24 800 (Вместо 34 000 )

50х70 - 28 900 (Вместо 39 900 )

70х70 - 31 300 (Вместо 43 300)

60х80 - 36 700 (Вместо 51 000)

70х100 - 47 500 (Вместо 66 400)

80х120 - 63 900 (Вместо 87 000)

+3000 за прорисовку каждого доп. лица на портрете, кроме первого

КЗ:

40х60 - 124800 т

50х70 - 149400 т

60х80 - 196200 т

70х100 - 261000 т

80х120 - 3474 00 т

+18000 т за прорисовку каждого доп. лица на портрете, кроме первого

БР:

40х60 - 760 BYN

50х70 - 890 BYN

70х70 - 990 BYN

60х80 - 1190 BYN

70х100 - 1590 BYN

80х120 - 2150 BYN

+100 BYN за прорисовку каждого доп. лица на портрете, кроме первого.

- \*\*Цены на технику акрил (РФ, КЗ, БР):\*\*

РФ:

30x40 - 12 800 рублей (Вместо 18 500)

40х60 - 14 500 рублей (Вместо 20 300)

50х70 - 16 800 рублей (Вместо 23 200)

70х70 - 17 500 рублей (Вместо 24 600)

60×80 - 18 100 рублей (Вместо 25 500)

80х80 - 19 500 рублей (Вместо 27 500)

70х100 - 19 500 рублей (Вместо 27 500)

80х120 - 22 000 рублей (Вместо 31 000)

+2000 за прорисовку дополнительных лиц

КЗ:

30х40 - 52800 т

40х60 - 63000 т

50х70 - 70800 т

60х80 - 84600 т

70х100 - 93000 т

80х120 - 108000 т

+12000 т за прорисовку каждого доп. лица на портрете, кроме первого

БР:

30х40 - 300 BYN

40х60 - 355 BYN

50х70 - 400 BYN

70x70 - 460 BYN

60х80 - 480 BYN

80x80 - 530 BYN

70х100 - 530 BYN

80х120 - 615 BYN

+70 BYN за прорисовку каждого доп. лица на портрете, кроме первого.

- \*\*Метод работы акрил/масла (постоплата, РФ, КЗ, БР):\*\*

РФ:

Сумма делится на 3 части, чтобы Вам было удобнее оплатить и не тратилась большая сумма за раз) При оформлении заказа для начала работы Вы оплачиваете только 500р от общей стоимости портрета ✅ Далее Вам отправляется эскиз на утверждение, на этом этапе Вы вносите неограниченное количество правок, это абсолютно бесплатно. После утверждения эскиза перед изготовлением вносите еще 5000р. И остальную сумму уже оплачиваете по факту изготовления�

КЗ:

Всю сумму в любом случае сразу вносить не нужно�� При оформлении заказа для начала работы Вы оплачиваете только 8000 т от общей стоимости портрета ✅ Далее Вам отправляется эскиз на утверждение, на этом этапе Вы вносите неограниченное количество правок, это абсолютно бесплатно, до полного согласия!� После утверждения эскиза перед изготовлением вносите постоплату 30 000 т. И остальную сумму уже ПРИ ПОЛУЧЕНИИ готового портрета ��

БР:

Всю сумму в любом случае сразу вносить не нужно� При оформлении заказа для начала работы Вы оплачиваете только 20 BYN от общей стоимости портрета ✅ Далее Вам отправляется эскиз на утверждение, на этом этапе Вы вносите неограниченное количество правок, это абсолютно бесплатно, до полного согласия!� После утверждения эскиза перед изготовлением вносите постоплату 50% И остальную сумму уже ПО ФАКТУ изготовления портрета

## 7. Клиент выбрал размер

Этап после расчета.

Очень приятно (имя клиента), да, такого размера вполне достаточно. Смотрите, мы можем передать задание художнику и вы в самое ближайшее время получите макеты на согласование, да и плюс у нас сегодня цены хорошие, со скидками. Поэтому, если вам удобно, отправляю вам реквизиты, там всего 500 рублей и передаю фотографию художнику.

- \*\*Примечания:\*\*

Если есть доп. люди более 3-х человек – прописываем это текстом: Фиксирую размер 60х80 6550+650\*3=8500. Приступаем к работе?

- \*\*Что дальше нужно сделать клиенту:\*\*

Смотрите высылаю для Вас реквизиты и номер карты, после перевода, пришлите в чат либо чек об оплате, либо скриншот.

ЖДЕМ ПРЕДОПЛАТУ И ПРОВЕРЯЕМ ЧЕК НА ПРАВИЛЬНОСТЬ ДАННЫХ И ВНЕСЕННОЙ СУММЫ - НАЧИНАЕМ ПРЕДЛАГАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

## 8. Предложение дополнительных услуг (масло, акрил, фоны)

Этап после предоплаты. Предлагать только после предоплаты. Доставка осуществляется с главного офиса в СПБ или в Томске - предупреждаем.

- \*\*Особенности масла:\*\*

Масло является классикой исполнения картин. Картина, нарисованная маслом приравнивается к экспонатам музейного уровня - масло отличается своей долговечностью, ваш портрет простоит более 100 лет! Основой является масло, исходя из названия.

- \*\*Особенности акрила:\*\*

Акрил является более бюджетным и современным аналогом масла. Акриловые краски идут на водной основе, они более бюджетные.

Отличие: Смотрите, акрил идёт на водной основе, это синтетический материал, а масло на масляной. У них разная техника нанесения, за счет чего акрил высыхает гораздо быстрее, а масло дольше, тк каждому слою нужно дать просохнуть.

- \*\*Инструкция по предложению масла и акрила (ВАЖНО: Предлагать только после предоплаты, доставка из СПБ или Томска - предупреждаем):\*\*

Всё отлично предоплату получили, подскажите, пожалуйста, есть ли дополнительны пожелания к художнику, пока я передаю Вашу фотографию в работу?

Смотрите, я сейчас художнику передавала вашу фотографию, он попросил меня показать вам нашу ручную работу красками, у вас просто и размер подходящий и по сроку вы не ограничены. Ему очень понравилась Ваша фотография и пожелания. Просто не каждая фотография подходит для отрисовки в этой технике и поэтому он предлагает познакомиться с ней. Каждая деталь на картине будет написана нашим художником вручную на холсте красками, получится портрет полностью ручной работы. Это выглядит живо и очень эффектно. Сейчас отправлю видео его работ, чтобы Вы понимали, как это будет примерно выглядеть.

(Отправляем видео масло и видео акрил)

Такой портрет - бессмертная классика. Первый этап точно такой же: художник рисует для Вас макеты, и только после полного Вашего согласия уже второй художник приступает к написанию на холсте красками. Получается такой полноценный, рельефный портрет, живыми мазками и штрихами. Сейчас уже ничего вносить не нужно будет, предоплату Вы уже внесли сможете отталкиваться от готовых макетов, а я могу забронировать место к мастеру. Рассмотрите такой вариант?

- \*\*Пример наглядный, как должно выглядеть:\*\*

➔ Текст №1 (выше)

➔ Видео масло

➔ Видео акрил

➔ Текст №2 (выше)

Далее ждём ответ от клиента, если да, то предлагаем сначала МАСЛО, если не подходит по стоимости, то спускаем на бюджетный вариант АКРИЛ.

- \*\*Если согласен рассмотреть техники (масло):\*\*

Отлично, сейчас пришлю для Вас подробную информацию о технике масло и примеры работ, познакомимся с данной техникой.

(Примеры работ (4-5 штук) + Цена со стоимостью от. (СРАЗУ ВСЮ СТОИМОСТЬ НЕ ОТПРАВЛЯЕМ))

PREMIUM Портрет масляными красками! Портреты, написанные маслом на холсте, уже давно считаются признаком изысканного вкуса и высокого художественного чутья.�� Портрет маслом - фамильная ценность, которая передается по наследству, из поколения в поколение и помогает увековечить прекрасные моменты! ��️ Портрет пишется на хлопковом холсте с гарантией качества работы. Ваши будущие произведения искусств будут авторскими работами наших художников����‍�� \*Стоимость от 24800р\*

(После того, как прислали информацию про технику масло сразу говорим следующее:)

Смотрите, не настаиваю, но из своего опыта могу сказать, что если цена Вас не смущает, то рекомендую масло, не потому что оно дороже, а потому что это масло, сами понимаете. Все произведения искусства писались в технике масло + это бессмертная классика и уже настоящий премиум портрет. Да и плюс сейчас уже ничего вносить не нужно будет, так как предоплату вы уже внесли, следующая постоплата будет на макетах, а остальное при получении) Рассмотрим полный расчет по стоимости на все размеры?

- \*\*Если дорого, то спускаем на бюджетную технику акрил:\*\*

Смотрите, у нас также есть техника акрил, она является более бюджетным аналогом масла и красочки идут на водной основе, сейчас также вышлю Вам информацию с примерами, познакомимся и с этой техникой.

(Примеры работ (4-5 штук) + Цена со стоимостью от. (СРАЗУ ВСЮ СТОИМОСТЬ НЕ ОТПРАВЛЯЕМ))

ПОРТРЕТЫ АКРИЛОМ! Портрет акриловыми красками на хлопковом холсте с гарантией качества работы! Это работы выше ⬆ Сначала также согласовываем макет, после этого профессиональный художник вручную прорисовывает весь портрет акриловыми красками на холсте ��‍�� Портрет будет более объемный и рельефный, с выраженными мазками и штрихами. \*Стоимость от 12800р\*

Далее обязательно задаем вопрос: Прислала вам информацию по технике красками. Такой портрет будет полностью вручную выполнен нашим профессиональным художником и максимально приближен к искусству��‍���� Рассмотрим с Вами расчет по стоимос

(Если захотел на все посмотреть:) Прислала вам информацию по технике красками. Такой портрет будет полностью вручную выполнен нашим профессиональным художником и максимально приближен к искусству��‍���� Рассмотрим с Вами расчет по стоимос Какая техника вам больше понравилась?

- \*\*Обязательно после фиксирования техники маслом или акрилом высылать информацию о постоплате (см. раздел 6).\*\*

- \*\*Если отказывается, то уточняем причину:\*\*

Скажите, по стоимости не подходит? (Тут импровизируем по ходу диалогу. Если ДОРОГО, то спускаем на Акриловый фон.)

- \*\*Акриловый фон:\*\*

Смотрите, так же хочу рассказать вам, про нашу новинку. Это прорисовка фона, акриловыми красками. Мы не будем прорисовывать лица, но весь фон на портрете, будет вручную прорисован, художником, красками. Поэтому вся картина, визуально будет выглядеть текстурно и объемно, как будто прорисована целиком. По цене, выходит не дорого, давайте я вас ознакомлю.

ИЛИ

Смотрите, если идея с премиальной техникой красочками Вам понравилась, то могу порекомендовать и нашу третью технику, такой вариант, как акриловый фон, мы не будет прорисовывать картину полностью, только сделаем акцентный фон, более рельефный и характерными мазками. Сейчас вышлю для Вас информацию.

- \*\*Как это должно выглядеть:\*\*

ВАЖНО, ЧТО АКРИЛОВЫЙ ФОН РАССЧИТЫВАЕТСЯ + К ЦИФРОВОЙ СТОИМОСТИ. НАПРИМЕР: 40Х60 4190 - ЦИФРОВАЯ ВЕРСИЯ + 4290 - АКРИЛОВЫЙ ФОН = 8480 РУБ. ИЛИ 40Х60 4190 + 650 - ПРОРИСОВКА ДОП.ЛИЦА + 4290 - ФОН = 9130 РУБ.

РФ:

Попробуйте нашу новинку - ПРОРИСОВКА ФОНА АКРИЛОВЫМИ КРАСКАМИ. Мы не будем прорисовывать лица, но весь фон на портрете будет с ручной прорисовкой художником акриловыми красками, поэтому вся картина будет визуально выглядеть текстурной и объемной, будто нарисована целиком Это смотрится очень шикарно!

40\*60 - плюс 4290 руб. к стоимости размера

50\*70 -плюс 4790 руб. к стоимости размера

60\*80 - плюс 4790 руб. к стоимости размера

70\*100 - плюс 5490 руб. к стоимости размера

80\*120 - плюс 5490 руб. к стоимости размера

После утверждения эскиза перед изготовлением вносите еще 2500 р. И остальную сумму уже ПРИ ПОЛУЧЕНИИ готового портрета. Давайте забронируем эту технику?��

- \*\*Метод работы по акриловому фону:\*\*

Сумма делится на 3 части, чтобы Вам было удобнее оплатить и не тратилась большая сумма за раз) При оформлении заказа для начала работы Вы оплачиваете только 500р от общей стоимости портрета ✅ Далее Вам отправляется эскиз на утверждение, на этом этапе Вы вносите неограниченное количество правок, это абсолютно бесплатно. После утверждения эскиза перед изготовлением вносите еще 2 500р. И остальную сумму уже ПРИ ПОЛУЧЕНИИ готового портрета ��

- \*\*Обязательно после фиксирования техники акрилового фона высылать информацию о постоплате. Она составляет 2500 руб. - после макетов.\*\*

- \*\*Формат предложения, если понравилось масло, но по стоимости не подходит (масляный фон):\*\*

Смотрите, так же хочу рассказать вам, про нашу новинку. Это прорисовка фона, масляными красками. Мы не будем прорисовывать лица, но весь фон на портрете, будет вручную прорисован, художником, красками. По этому вся картина, визуально будет выглядеть текстурно и объемно, как будто прорисована целиком. По цене, выходит значительно меньше, давайте я вас ознакомлю.

РФ:

Попробуйте нашу новинку - ПРОРИСОВКА ФОНА МАСЛЯНЫМИ КРАСКАМИ. Мы не будем прорисовывать лица, но весь фон на портрете будет с ручной прорисовкой художником масляными красками, поэтому вся картина будет визуально выглядеть текстурной и объемной, будто нарисована целиком Это смотрится очень шикарно!

40\*60 - плюс 12770 руб.

50\*70 - плюс 14480 руб.

60\*80 - плюс 16740 руб.

70\*100 - плюс 31225 руб.

80\*120 - плюс 36580 руб.

НЕ КОПИРОВАТЬ ПО ЦЕНЕ - НА ИСПРАВЛЕНИИ ПО СТОИМОСТИ

- \*\*Метод работы по масляному фону:\*\*

Сумма делится на 3 части, чтобы Вам было удобнее оплатить и не тратилась большая сумма за раз) При оформлении заказа для начала работы Вы оплачиваете только 500р от общей стоимости портрета ✅ Далее Вам отправляется эскиз на утверждение, на этом этапе Вы вносите неограниченное количество правок, это абсолютно бесплатно. После утверждения эскиза перед изготовлением вносите еще 2500р. И остальную сумму уже ПРИ ПОЛУЧЕНИИ готового портрета �� Масляный фон идет также как акриловый фон, без учета стоимости цифрового, к этой стоимости мы прибавляем стоимость цифрового портрета и если есть доп лица, то +650р. Также обращаю внимание на 2 ПП, она в масляном фоне 2500р НЕ ЗАБЫВАЕМ ,ЧТО ДЛЯ КЛИЕНТОВ , КОТОРЫЕ НЕ В ТОМСКЕ И НЕ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ ДЕЙСТВУЕТ ДОСТАВКА. ОПЛАЧИВАЕТ КЛИЕНТ! ХОЛСТ, АКЦИЯ - ДАЛЕЕ ПО ДОПАМ.

- \*\*Отработка возражений на краски:\*\*

Подумаю на а/м:

В любом случае Вам сейчас вносить ничего не нужно будет, у нас удобная система оплаты, сейчас Вам покажу еще видео сравнение цифрового варианта и портрета красками .Скажите, увидели разницу?

Я так понимаю, что Вам работы именно красками понравились, но что то останавливает, скажите, по цене не устроило? В какой бюджет вообще планировали уложиться?

На самом деле, по своему опыту могу вам сказать, что отрисовка настоящими красками обеспечит вашему портрету долговечность ну и + это работа получается максимально живая за счёт характерных мазков и штрихов. Поэтому если делать портрет, то на долгие годы, ведь это память Всё таки останавливаемся с вами на стандартной отрисовке без красок?

Дорого на а/м:

Прекрасно понимаю Вас, стоимость не маленькая, но ведь портрет - это не просто картина, это, в первую очередь память о моментах, которые запечатлены на портрете Я коплю баллы сотрудника, чтобы делать скидки на ручную работу, вычитая их в редких случаях (извините за подробности, но Вам уже можно сказать) могу списать на Ваш заказ, тогда получится по стоимости(цена со скидкой в 1000 рублей), к стоимости портрета, только если что, такая цена только к данному заказу актуальна. Рассмотрели бы?) Все же портрет не такая частая покупка, на всю жизнь, особенно ручная работа

Давайте попробую для Вас согласовать свою личную скидочку, опять же сейчас уже ничего вносить не нужно, можем вообще сейчас зафиксировать технику, так как к художнику очень быстро заканчиваются места, отрисуем макеты, уверена, что сомнений не останется и будете спокойны, что успеем к сроку в такой технике, которая будет Вас радовать десятилетия. Согласны?

- Если в целом работы красками понравились , то у нас есть ещё акриловые краски. Акрил является современным аналогом масла. Выглядит очень похоже ,но стоят практически в два раза меньше.Давайте ещё рассмотрим вариант акриловыми красками, сейчас пришлю примеры и стоимость.

## 9. Предложение премиум холста

Этап после дополнительных услуг.

Нам с вами осталось уточнить 1 вопрос, чтобы я направила информацию на производство — это насчет холста, есть просто 2 вида, 1 - классический, который включен в стоимость, а 2 — это наша новинка премиум. Лично от себя я бы порекомендовала его Вам, потому что он отличается высокой цветопередачей за счет плотности тканей холста и специального грунтового покрытия, и так как он ИТАЛЬЯНСКИЙ, идет с небольшой доплатой на ваш размер 1500 рублей при получении самого портрета, но при оформлении сегодня для Вас будет скидка и он выйдет за (1100). Я вам сейчас покажу, чтобы визуально видели отличие классического холста и премиум и скажете какой за вами забронировать.

СТОИМОСТЬ ОТЛИЧАЕТСЯ: ЦЕНА ЗАВИСИТ ОТ РАЗМЕРА СКРИПТ МЕНЯЕМ ВРУЧНУЮ.

★ Размер 40х60 - (1000 руб.)

★ Размер 50х70 - 60х80 - (1100 руб.)

★ Размер 70х100 - (1300 руб.)

★ Размер 80х120 - (1500 руб.)

У нас появилась возможность изготовить Ваш портрет на холсте PREMIUM класса! Преимуществами данного холста является: высокая цветопередача; отчетливая зернистость; долговечность портрета из-за более плотной структуры холста! При увеличении фотографии, Вы можете заметить, что на таком холсте прорисовка деталей выглядит намного эффектнее�� ��СЕГОДНЯ по АКЦИИ�� Холст PREMIUM класса на Ваш размер будет с минимальной доплатой, всего 1000 рублей) Сейчас вносить ничего не нужно, доплата будет так же при получении �� Давайте забронируем холст сегодня по акции?

ПРИКРЕПИ ВИДЕО-СРАВНЕНИЯ, ПОТОМУ ЧТО ПО СКРИПТУ МНОГИЕ НЕ ПОНИМАЮТ РАЗНИЦЫ.

## 10. После премиум холста предлагаем акцию финальную кросс 1+1=3

Этап акции.

Смотрите, отправляю Вам финальную акцию, при заказе второго портрета сегодня третий идет - бесплатно. Ознакомьтесь и дайте, пожалуйста, обратную связь.

★ Бронь можно ставить только на 1 месяц вперед, на год или несколько месяцев нельзя.

★ Обговариваем дату с клиентов для связи, обязательно ставим задачу в АМО.

★ Текст ниже:

✨ТРЕТИЙ ПОРТРЕТ В ПОДАРОК!✨

✅ Мы изготовим к любой удобной для Вас дате или же поставим бронь.

✅ Акция действует только СЕГОДНЯ

Также предлагаю Вам приобрести сразу 3 картины по цене 2��

Так как мы с Вами уже оформили один портрет, предлагаю забронировать место у художника еще на один, а третий получить в ПОДАРОК (размером 30х40 или 40х60 )�� ЭТО БОЛЬШАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ НЕ ПЕРЕПЛАЧИВАТЬ ЗА ПОДАРКИ��

Давайте забронируем портрет сразу по акции?)

## 11. Заключительное сообщение (заказ принят в работу)

Финальный этап.

Отправляю Вам финальное моё сообщение, завтра в течение дня с Вами создадут беседу - это будет менеджер по ведению вашего заказа, дальнейшее обсуждение по макетам и правкам будет во второй беседе.

Текст ниже: Финальное сообщение отправляется обязательно в день внесения предоплаты, иногда переносится на следующий день, клиент должен понимать, что с ним свяжется менеджер по ведению заказа и остаться в новой беседе, где они будут обсуждать макеты.

✅ Предоплату получили;

✅ Следующая оплата при полном согласовании макета;

✅ Готовность макетов в течение недели, в связи с загруженностью перед праздниками;

❤️ Мы со всей душой работаем над каждым макетом, поэтому отнеситесь со всей ответственностью и пониманием на этапе ведения Вашего заказа;

❤️ Завтра днём будет создана общая беседа, в которой с Вами согласуют макет по готовности;

❤️ Предложим Вам несколько дополнительных услуг, которые, мы уверены, украсят Ваш портрет и придутся Вам по вкусу;

❤️ Нам очень важно, чтобы Вам понравилось, поэтому обязательно сообщайте нам о правках, если что-то необходимо исправить;

Теперь, касательно всего, пишите только в БЕСЕДУ С МЕНЕДЖЕРОМ ПО ВЕДЕНИЮ ЗАКАЗА. Там обязательно ответят на все ваши вопросы �� Ожидайте макет на согласование и хорошего вам дня��

## 12. Инструкция для пингов менеджерам в ручную

Этап для возвращения клиента в диалог. Цель пингов - пробудить интерес клиента, напомнить о себе и вернуть его в диалог. ! Вечером менеджер в обязательном порядке ставит статус по каждому лиду в зависимости от субъективной оценки. Если нужно пнуть на след день или пнуть особенным способом, и не продолжать рассылку, то лид остается на ручном контроле.

- \*\*Пинги с уточняющим вопросом:\*\*

ПОСЛЕ ТОГО, КАК ОТПРАВИЛИ ПРИВЕТСТВЕННОЕ И ПРОШЛО 30 МИНУТ, А ОТВЕТА НЕТ, ЗВОНИМ И ПО ИТОГУ ЗВОНКА ПРИСЫЛАЕМ ПИНГ.

● ВАРИАНТ 1 - ДОЗВОН

(Звонок 1 или 2 из раздела 1)

ПОСЛЕ ЗВОНКА ПРОПИСЫВАЕМ ИТОГ - КТО ТЫ И ЧТО ТЕБЕ НУЖНО МОЖНО В ВАРИАНТЕ ЗВОНКА, МОЖНО В ТЕКСТОВОМ ФОРМАТЕ

1. Я старший менеджер (имя), буду помогать по всем вопросам. Созванивались с Вами по телефону. Смотрите, для расчета мне будет необходимо задать пару вопросов, далее покажу вам примеры и пришлю точный расчет по стоимости. Договорились с Вами на 15:00. Ожидаю Вашего ответа.

● ВАРИАНТ 2 - НЕДОЗВОН

1. Ещё раз добрый день! Оставили заявку на нашем сайте на расчёт стоимости , не удалось до Вас дозвониться, подскажите, пожалуйста кто будет изображен на портрете - женщина или мужчина? Я подберу для вас подходящие примеры наших работ Если есть фото - можете сразу отправить)

3. Я старший менеджер (имя), буду помогать по всем вопросам. Не получила ответа по телефону. Мы можем подобрать вам действительно оригинальный подарок. Позвольте задам пару вопросов, чтобы предложить вам самый идеальный вариант. Вы для кого ищете подарок? ��

4. Я старший менеджер (имя), буду помогать по всем вопросам. Не получилось до Вас дозвониться. Итоговая стоимость зависит от сложности и деталей, так как все портреты изготавливаются индивидуально ✍�� Поэтому давайте мы уточним 2 вопроса, после этого определимся со стилем и рассчитаем точную стоимость✅ А дальше, если что, уже примите решение��

- \*\*ПОСЛЕ НАЧИНАЮТСЯ “ПИНГ - КАСАНИЕ” ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ И АКЦИЯМИ. ФОРМАТ 2/2/2, ЧЕРЕЗ КАЖДЫЕ ДВА ЧАСА СООБЩЕНИЕ\*\*

- \*\*ПИНГ В ПУСТОЙ ЧАТ - ВОЗВРАЩЕНИЕ В ДИАЛОГ\*\*

ШАГ ПЕРВЫЙ:

➔ ПОСЛЕ ИТОГА ЗВОНКА - ЧЕРЕЗ 2 ЧАСА НАЧИНАЕМ ВОЗВРАЩАТЬ В ДИАЛОГ КЛИЕНТА, В ПУСТОЙ ЧАТ ОТПРАВЛЯЕМ ПРИМЕРЫ НАШИХ РАБОТ 3 ШТУКИ - ПИНГ №1

➔ СНАЧАЛА ТЕКСТ, ПОТОМ КАРТИНКИ.

Так и не получила вашего ответа( Подобрала для Вас 3 примера наших работ, увеличьте фото и обратите внимание на детализацию, качество прорисовки ✍️ У нас сейчас проходят акции�� Давайте рассчитаю стоимость и расскажу подробнее, для этого задам пару уточняющих вопросов��

ШАГ ВТОРОЙ:

➔ ПОСЛЕ ЕЩЁ ДВУХ ЧАСОВ НА ПУСТОЙ ЧАТ ОТПРАВЛЯЕМ ПИНГ №2

➔ ЕГО ТАКЖЕ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ ТЕХ, КТО ЗАСТРЯЛ НА СТИЛЕ ИЛИ ГОРОДЕ.

Вы же знаете, что сегодня скидка с сайта 30% ��? - Приятный бонус к заказу от меня �� - Индивидуальный подбор по стилю для Вашей фотографии - Расскажу, как ухаживать за Вашим портретом�� Могу Вас ожидать?

��ЭТОТ ПИНГ МОЖНО СРАЗУ ОТПРАВЛЯТЬ НА ЭТАПЕ, КОГДА ЗАСТРЯЛ НА ГОРОДЕ ИЛИ СТИЛЕ��

ШАГ ТРЕТИЙ:

��ФИНАЛЬНО ЧЕРЕЗ 2 ЧАСА ЗАКРЕПЛЯЕМ ВОПРОСОМ ПИНГ ШАГ 4:

Вы читаете, но не отвечаете Как вам акция выше? Оформим?)

В КОНЦЕ СМЕНЫ ОТПРАВЛЯЕМ ПОСЛЕДНЕЕ СМС ТАКИМ КЛИЕНТАМ И ОТПРАВЛЯЕМ НА РАССЫЛКУ ПИНГ ШАГ 5.

У меня уже заканчивается рабочий день.... Завтра работает другой менеджер, мне бы очень хотелось оформить Ваш заказ�� Если оформим сегодня, то от себя я еще сделаю покрытие лаком в подарок

- \*\*Если застрял после стоимости и игнорирует:\*\*

ПОЧЕМУ ИДЕТ АКЦЕНТ НА ТЕХ, КТО ДОШЁЛ ДО ЦЕНЫ? 1. Клиенты, которые дошли до цены самые приоритетные и горячие, на них нужно держать особое внимание, отвечать в первую очередь. 2. Отработка возражений должна быть в минуту, клиент общается не только с Вами, но и с другими студиями параллельно. 3. Важен также прозвон на моменте игнора, для уточнения сомнений клиента, звонок может спасти заказ, в моменте можно предложить скидку или бонус к заказу. 4. В вашем распоряжении есть скидка дополнительная в 10% от стоимости портрета, интерьерная картина, лак в подарок, согласованная бесплатная доставка с руководителем. 5. Также для клиентов, которые игнорируют и после звонка, важно отправлять акционные предложения по снижению стоимости, варианты представлены ниже.

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДАННЫЙ ПРИЕМ?

1. Запускаем бота, он пришлет первое смс через 5 минут: ЗАПУСК: ЗАЙДИ В АМО ВСТАВЬ В СТРОКУ ПОИСКА НОМЕР ЗАЙДИ НА КАРТОЧКУ КЛИЕНТА ИЗМЕНИ СТАТУС В ПРОЦЕССЕ НА ПИНГ ПОСЛЕ ЦЕНЫ.

Первый текст, который отправит бот за тебя: "Если Вам сложно определиться, давайте я Вам помогу, предлагаю первично рассмотреть оптимальный размер 50х70, после создания макетов, размер можно поменять, а пока предварительно можем остановиться на нем. Что скажете?��"

2. Далее бот пришлет второе смс через 10 минут: Второй текст, который бот отправит за тебя: "Подскажите, возможно, появились сомнения или же не подошло по стоимости?"

3. После этого в Обязательном порядке нужно позвонить. Клиент, который дошел до цены считается горячим, отработка должна быть в моменте, иначе далее сложно будет вывести на разговор. Надо понимать, что по звонку также можно отработать и ответить на возражения, легче намного некоторые вопросы решить в телефонном звонке.

Далее не закидываем сразу акциями.

4. Нет ответа по телефону - стандартно прилетает 3 смс от бота: "Что-то Вы совсем не отвечаете( Я Вас ничем не обидела?"

5. Дальше вручную присылаем два смс через 2 часа: 1) Дайте мне шанс подобрать для Вас классный вариант, это ведь моя работа. У нас цены начинаются от 2850 руб. Могу ли я поинтересоваться на какую стоимость ориентируетесь? 2) Пожалуйста, не игнорируйте :( Мне кажется, что я что-то не так сказала или сделала? Начинаю чувствовать вину(

6. Только после этого летят акции по снижению стоимости бонусы и тд. - ПО ЛОГИКЕ.

7. Звонок после акции, давайте расскажу по подробнее об акции, которую отправила. ПОСЛЕ ВСЕХ ЭТИХ ДЕЙСТВИЙ ОТПРАВЛЯЕМ В ВЕЧНЫЙ КОТЕЛ РАССЫЛОК Прикрепляю схему В САМОМ НАЧАЛЕ, как это должно выглядеть

- \*\*Что можно отправить после БОТА и ручной отпинговки?\*\*

ВАРИАНТ №1 - С ЗАХОДОМ СО СВОЕЙ ЛИЧНОЙ СКИДКИ.

А если я подарю вам свою скидку?⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀ Места к нашим художникам улетают с бешенной скоростью, поэтому хочу, чтобы Вы успели забронировать место к мастеру и подарить близкому человеку особенный подарок. С моей скидкой, портрет 50х70 будет стоить ВСЕГО 5355₽ (ВМЕСТО 7730₽) + покрытие лаком в ПОДАРОК! Портрет сможем доставить к любой удобной дате. Что скажете?

ВАРИАНТ №2 (КОМБО) - ЗАКРЫТЬ С БОНУСОМ, НО НЕ СНИЖАТЬ ЦЕНУ

Возможно, у Вас есть какие-то сомнения? ��‍��Напомин Вам, что в день обращения действует СКИДКА 30% + дарю Вам персональный БОНУС от меня: ⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀⠀ Размер 40х60 – 4850 руб. (ВМЕСТО 6300 руб.) + интерьерная картина к заказ Разме 50х70 – 5950 руб. (ВМЕСТО 7730 руб.) + бесплатная доставка до Вашего города Размер 60х80 – 6850 руб. (ВМЕСТО 8550 руб.) + фотопечать 30х40 - бесплатно Какой размер выбираете? МОЖНО В ГОЛОСОВОМ ПРЕДЛОЖИТЬ, ДАЛЕЕ ПРОДУБЛИРОВАТЬ ТЕКСТОМ

ВАРИАНТ №5 - ЕСЛИ ЗАКАЗЫВАЮТ ПЕРВЫЙ РАЗ

На первый заказ сделаю Вам личную скидку от себя как от менеджера, 500 руб, чтобы Вы познакомились с качеством наших картин Понимаю, что Вы еще не заказывали картины у нас и точно не знаете - понравятся они Вам или нет. Но всегда какой-либо выбор нам нужно делать в первый раз. Позвольте дать Вам возможность убедиться в том, что Ваш выбор - это лучшее из лучших.

- \*\*ПИНГ НА ПРЕДОПЛАТУ, ЕСЛИ ИГНОРИРУЮТ ПОСЛЕ РЕКВИЗИТОВ\*\*

1. ОБЯЗАТЕЛЬНО ЗВОНИТЬ ТЕМ, КТО ЗАСТРЯЛ НА ОПЛАТЕ

2. ПРЕДЛОЖИТЬ ОТ СЕБЯ ЛИЧНО ДОП.БОНУС, ЕСЛИ ЗАКРОЕТСЯ ИМЕННО В ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ.

Смотрите, при заказе сегодня я сделаю Вам от себя подарок - фотопечать 30х40 по любой Вашей фотографии Давайте оформим сегодня заказ по выгодной стоимости и забронируем за Вами бесплатную картину Начнем работу?) У нас очень классный художник освободился, к нему обычно большая запись. Могу отдать в работу к нему ваше фото А за вашу оперативность от него будет скидка 500 руб. на портрет Фиксирую для Вас место? Ожидаю сегодня предоплату?)

★ ПОСЛЕ ЛЮБОГО АКЦИОННОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЧЕРЕЗ 2 ЧАСА ЗАДАЕМ ВОПРОС:

��ФИНАЛЬНО ЧЕРЕЗ 2 ЧАСА ЗАКРЕПЛЯЕМ ВОПРОСОМ: Вы читаете, но не отвечаете Как вам акция выше? Оформим?) В КОНЦЕ СМЕНЫ ОТПРАВЛЯЕМ ПОСЛЕДНЕЕ СМС ТАКИМ КЛИЕНТАМ И ОТПРАВЛЯЕМ НА РАССЫЛКУ ПИНГ. У меня уже заканчивается рабочий день.... Завтра работает другой менеджер, мне бы очень хотелось оформить Ваш заказ�� Если оформим сегодня, то от себя я еще сделаю покрытие лаком в подарок Добрый вечер, проверяла диалоги, увидела, что наше с вами общение пока ничем не закончилось :( Давайте продолжим диалог, если остались вопросы или сомнения, позвольте их развеять.

- \*\*★ ПИНГИ ЧЕРЕЗ 20 МИНУТ, ПОСЛЕ ТОГО, КАК ЗАСТРЯЛИ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ.\*\*

● Игнор на выборе фото

1.

2. Остается финальный момент, мне необходимо увидеть фото для портрета. Вы уже выбрали какое хотели бы или помочь Вам с выбором?

3. Я почему уточняю про фото. Есть работы, где нужно перерисовывать всё, включая одежду, фон, композицию, а есть, где в разы меньше работы. Поэтому просим прислать фото, чтобы рассчитать стоимость.

4. Пока ищите подходящую фотографию, подскажите, пожалуйста, кого бы хотели изобразить на портрете?

● Игнор после на стиле

1. Скажите, понравилось что-то из примеров или прислать еще побольше вариантов?

2. Возможно, Вы были заняты и не смогли внимательно ознакомиться с нашим предложением ☺ Я готова ответить на все вопросы и подобрать то, что нужно именно Вам) Есть пожелания к будущему портрету?

● Игнор на городе и сроках

1. Ирина, давайте сориентирую Вас по срокам, скажите, портрет вообще планируете для себя или на подарок?

2. Сориентируете меня по городу получения, чтобы могла посмотреть есть ли в Вашем городе наш филиал, и по срокам проверить?)

3. Доставим БЕСПЛАТНО только сегодня) Сегодня могу оформить для Вас бесплатную доставку по России! Чудесный повод познакомиться с нами поближе. Сориентируете по сроку и городу получения?)

● Игнор на размере

1. Подскажите, что заставляет Вас взять паузу? Возможно, смутила стоимость? После ответа высылаем: Подскажите, пожалуйста, на какой бюджет ориентируетесь? Я уверена, что смогу подобрать подходящий вариант)

2. Я правильно понимаю – в целом все нравится, но остались сомнения. Что именно вас смущает?

3. Что-то совсем мне не отвечаете. Все хорошо? Я Вас ничем не обидела?

4. Могу ли я поинтересоваться, на какую стоимость ориентируетесь? Подберу для Вас крутой вариант) Какой бюджет у Вас был на картину?

5. Пока вы определяетесь с размером, рекомендую вам самый оптимальный вариант 50/70 по цене со скидкой сегодня он 5950 руб. Подходит Вам по бюджету?)

6. Мы общались с Вами по поводу портрета. Не успели обсудить все детали, как Вы перестали отвечать...Дайте мне шанс подобрать для Вас крутой вариант, это же моя работа. У нас цены от 3690 руб. Могу ли я поинтересоваться, на какую стоимость ориентируетесь?

7. Наше общение прервалось( Хочу, сделать Вам выгодное предложение, поэтому подскажите, на какой бюджет ориентируетесь? Согласую для Вас приятный бонус

● Игнор после реквизитов(предоплаты)

1. Скажите, получилось внести предоплату, чтобы начать изготавливать макеты?

2. Мастер спрашивает, успеваем сегодня ему уже передать в работу Вашу фотографию, сориентируете меня? Когда ожидаю от Вас оплату?

3. Вижу, мы с Вами остановились на предоплате (Если мы с Вами сможем оформиться сегодня, к заказу прикреплю приятный бонус от себя. Получится внести оплату сегодня?

4. Извиняюсь, если кажусь навязчивой. А если я вам подарю картину, вы ответите?)

## 13. Отработка возражений

ВС ОТРАБОТКИ ИДУТ В ФОРМАТЕ ТЕКСТОВЫХ СООБЩЕНИЙ, НЕ СТОИТ ОТПРАВЛЯТЬ ОГРОМНЫЕ ТЕКСТА, СОВЕРШАЯ КОПИПАСТ - ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД ВАЖЕН. СТАРАЕМСЯ ВЫЙТИ НА ЖИВОЙ ДИАЛОГ - ОТРАБОТКИ СОВЕРШАЕМ ПО ТЕЛЕФОНУ��

- \*\*ДОРОГО\*\*

★ ВАРИАНТ №1:

Поняла Вас, Елена! Я правильно понимаю, сам портрет, стиль, размер и условия оплаты и доставки Вас устраивают, дело только в цене, верно? (клиент говорит да) Смотрите, цена более чем оправдывает этот продукт, потому что в отличие от других “студий” у нас: 1.НАТУРАЛЬНЫЙ хлопковый холст, а не синтетика. Хлопок сохранит яркость красок на очень многие годы. 2.НАТУРАЛЬНЫЙ подрамник из настоящей сосны- тоже сохранность на долгие годы. 3.КАЧЕСТВЕННЫЕ люксовые краски, на рынке используем из одни из самых дорогих. В отличие от других студий, они не слезут и не выцветут через месяц. Смотрите, мы можем сейчас начать, у нас удобная система оплаты: Начинаем работу по минимальной предоплате 500 рублей. Через неделю вторая часть оплаты и уже 3 часть при получении. Давайте так сделаем?

★ ВАРИАНТ №2:

Смотрите, продукт действительно очень качественный, он достоин своих денег, говорю лично от себя, высылаю видео подробнее рассмотреть все детали. (Выслать видео) - можно снять видео про Дейнерис, стоит у нас в офисе. У нас очень удобная система оплаты, сейчас всю сумму вносить не нужно… (опять расписать про 3 этапа оплаты). Давайте сейчас начнем по минимальной предоплате, а продолжим позже? Так будет удобнее Вам?)

★ ВАРИАНТ №3:

А вы с какими студиями сравниваете? Просто многие сейчас работают на некачественных материалах сами понимаете, сейчас цены поднялись и работают на дешевых.... Многие клиенты так уже обжигались и потом писали, и звонили нам, чтобы мы сделали действительно классный и качественный портрет! Поэтому переживаю и рекомендую работать только с добросовестными студиями. (тут прикрепить сравнение макетов нашей студии и конкурентов) У нас сейчас идет неделя скидок и приятных бонусов к заказу, на какой бюджет ориентировались?

★ ВАРИАНТ №4:

Да, но это стоит своих денег, Вы получаете не только портрет, Вы получаете: 1.Возможность БЕСПЛАТНО вносить неограниченное правок, чтобы портрет был идеальным. 2.БЕСПЛАТНОЕ покрытие лаком,который сохранит яркие краски на долгие годы 3.Самые ЯРКИЕ эмоции и впечатления от красоты и памяти портрета. Возможность сохранить воспоминания, которые будут каждый день греть сердца Вас и Ваших близких на долгие годы! А это бесценно! 4.Оплата по частям - супер удобно не тратить всю сумму сразу, а разбить ее на комфортные платежи. 5.БЕСПЛАТНОЕ сопровождение личным менеджером до самого получения! Согласитесь, это того стоит, давайте подарим Вам и Вашим близким теплые эмоции и перейдем к оформлению подарка?

★ ВАРИАНТ №5:

Знаете, множество студий смогут Вам предложить более бюджетный вариант. Но это совершенно два разных продукта. Они обработают фотографию через фоторедактор и результат при получении Вас не обрадует, прорисовка деталей будет отсутствовать. В нашем случае художники полностью в ручную прорисовывают портрет на графическом планшете, плюс качественные материалы, которые обеспечивают долгосрочность портрета. Отсюда и складывается цена. Позвольте уточнить на какую цену Вы рассчитывали? Постараемся подобрать оптимальный вариант и порадовать по-настоящему крутой картиной!

★ ВАРИАНТ №6:

Мы всегда работаем на качество, чтобы оправдать свои цены. Она не просто так складывается. Все материалы стоят этих денег и это оправданно. За 6 лет работы мы многое перепробовали, но все же решили сделать выбор в пользу премиальных материалов, потому что радость клиентов и репутация - для нас бесценны! Вместо синтетического баннера мы используем холст из хлопка, а краски европейского качества, устойчивые к солнцу и выгоранию, они безопасны, даже если в доме маленький ребенок. При выборе такого подарка - это тоже будет важно для Вас, правильно?

- \*\*ПРО ЖЕЛАНИЕ СЭКОНОМИТЬ И КУПИТЬ У КОНКУРЕНТОВ\*\*

★ ВАРИАНТ №1:

Да, понимаю ваше желание сэкономить, но хочу раскрыть из чего формируется стоимость. Это качество материалов, 100% хлопковый холст, правки макетов до полного согласия и абсолютно БЕСПЛАТНЫЕ, а также полностью ручная прорисовка на графическом планшете нашими профессиональными художниками. Также у нас удобная система оплаты, сейчас всю сумму вносить не нужно будет, только 500 рублей. А в какой бюджет планировали уложиться? У нас часто проходят акции, уверена, подберу для вас оптимальный вариант, также сделаем приятный бонус к заказу лично от меня.

★ ВАРИАНТ №2: - ОТРАБОТКА НА МАКЕТЫ

Я правильно понимаю, что принципе всё понравилось?

★ ВАРИАНТ №3: - САМЫЙ ПОСЛЕДНИЙ ВАРИАНТ - СПУСК НА РАЗМЕР 30Х40.

Предложить размер чуть меньше, либо минимальный 30х40. Да, понимаю, могу Вам предложить чуть поменьше размер (картинка размера), ручная прорисовка художником, индивидуальный подход, правки не ограничены и абсолютно бесплатны, сможете довести до идеала Ваш портрет! Давайте пока его зафиксируем, отрисуем макеты, посмотрите, если не понравится после всех внесенных правок, то вернем предоплату, в любом случае ничего не теряете, согласны?

★ ВАРИАНТ №4: - ВЫХОД НА ОБЩЕНИЕ ЖИВОЕ

А если не секрет, на какую сумму планировали? Уверена смогу подобрать для Вас подходящий вариант?

★ ВАРИАНТ №5: - ДОКАЖИ, ЧТО У НАС ЛУЧШЕ - ПЕРЕХОД НА МАКЕТЫ

Ирина, да, есть студии, которые предложат дешевле, но есть как минимум 4 причины, почему предлагаю остановиться на нас, сейчас расскажу Вам: 1. Это качество материалов, 100% хлопковый холст, отличное сцепление с краской, плотная структура, за счет которой портрет прослужит долгие годы. 2. Индивидуальный подход к каждому клиенту, правки макетов до полного согласия и абсолютно БЕСПЛАТНЫЕ. 3. Удобная система оплаты, вносить всю сумму сразу не нужно, основная оплата при получении. 4. Более 50 мастерских по разным городам, возможность осуществить доставку в ближайший пункт выдачи. Давайте начнем пока работу только над макетами, что скажете?

★ ВАРИАНТ №6:

Да, понимаю ваше желание сэкономить, но ведь портрет — это подарок на долгие годы. Цена зависит от прорисовки и качества. Я вам ниже отправлю отправила два примера, невооруженным глазом видна разница, приглядитесь сами в прорисовку и цветопередачу. Не знаю, что делают в другой студии, но в нашей студии мы принципиальны по отношению к качеству нашего продукта. Давайте поступим очень просто, сейчас укажем минимальный размер 40х60, отрисуем 3 варианта макета с разными фонами на выбор, если что-то не так, то внесем правки, не понравится после всех внесенных правок, то вернем предоплату, размер, если захотите, сможете увеличить в любой момент. С макетами намного проще будет принять решение и всё предметно обдумать. В любом случае выгодное предложение, так как вы ничего не теряете, что скажете? (ПОКАЗАТЬ МАКЕТЫ НАШЕЙ СТУДИИ И СТУДИИ КОНКУРЕНТОВ)

★ ВАРИАНТ №7:

Алина, мы работаем на качество, чтобы оправдать свои цены. Ведь, она не просто так складывается. Все материалы оправдывают свои деньги) За 6 лет работы мы многое перепробовали, но решили сделать выбор в пользу качества, потому что радость клиентов и репутация - бесценны! Вместо синтетического баннера мы используем хлопковый холст, а краски европейского качества, устойчивые к солнцу и выгоранию, они безопасны, даже если в доме маленький ребенок) При выборе такого подарка это тоже будет важно для Вас, правильно?

★ ВАРИАНТ №8:

Я очень надеюсь, что качество работы в другой студии Вас не разочарует.. Понимаю, что можно найти намного дешевле или без доставки, но ведь если сэкономить на качестве материалов и на профессионализме художников, то можно разочароваться. Я ведь часто вижу очень дешевые предложения в интернете, но качество прорисовки делает мне больно, мне кажется, никто не должен получать плохую работу в подарок. У нас натуральные материалы, хлопковый холст и сосновый подрамник. Мы даем гарантию на свои работы от 25 лет. Доводим работу до конца, вносим все правки и делаем на совесть,а не на количество. У Вас есть еще сомнения?

★ ВАРИАНТ №9:

Не спешите уходить) Понимаю, на первый взгляд стоимость может Вас напугать.. Но я хочу, чтобы Вы не только получили портрет премиум качества, но и по приятной цене приобрели классный подарок близким Хочу сделать Вам выгодное предложение, поэтому подскажите, на какой бюджет Вы ориентируетесь?

- \*\*Я ПОДУМАЮ, СПАСИБО\*\*

★ ВАРИАНТ №1:

Да, хорошо, Елена. Хорошо, что Вы так трепетно относитесь к выбору. Нужно правда чуть больше времени чтобы выбрать именно то, что вы хотите! Давайте я расскажу еще немного про нас, чтобы Вы точно остановились на нас: 1. Это качество материалов, 100% хлопковый холст, отличное сцепление с краской, плотная структура, за счет которой портрет прослужит долгие годы. 2. Индивидуальный подход к каждому клиенту, правки макетов до полного согласия и абсолютно БЕСПЛАТНЫЕ. 3. Удобная система оплаты, вносить всю сумму сразу не нужно, основная оплата при получении. 4. Более 50 мастерских по разным городам, возможность осуществить доставку в ближайший пункт выдачи. У меня получилось помочь Вам сделать правильный выбор?

★ ВАРИАНТ №2: - ВЫЯВЛЕНИЕ ПРИЧИНЫ ПАУЗЫ

Хорошо, вижу, что остались небольшие сомнения - очень хочу их развеять, помогите мне, пожалуйста) Вы думаете над ценой, или над самим подарком, или может быть сравниваете цены с другими? (клиент отвечает что-то и тут уже отрабатываем точечно)

★ ВАРИАНТ №3: -ВЫБИРАЕТ МЕЖДУ ВАРИАНТАМИ ПОДАРКА

Да, хорошо, подумайте! В свою очередь, смотрите: Сейчас вы ищите и хотите: -“Тот самый подарок”, который останется на долгую память, принесет массу впечатлений и эмоций. - Будет очень качественным в соотношение с ценой. - Вы выделитесь как “даритель самого оригинального и чуткого подарка” - Очень просто выбрать фото (тоже поможем), остальное мы решим доставим и сделаем все в лучшем виде. Поэтому, вы все сделали правильно, что написали нам! Вам больше не нужно ломать голову по поводу подарка! Давайте выберем фото и приступим к оформлению такого подарка?

★ ВАРИАНТ №4: - ОПЕРЕЖЕНИЕ НА ОТВЕТ

Да, хорошо, давайте вместе подумаем и подскажу!) 1. Думаю над ценой. 2. Думаю над самим подарком. 3. Думаю про сроки и исполнение. 4. У меня еще много времени, поэтому пока только узнаю все. 5. Думаю про доставку. 6. Думаю какое фото и размер выбрать. Какой пункт для Вас больше всего важен?

★ ВАРИАНТ №5: - ВАРИАНТ ПОСЛЕ ВЫЯСНЕНИЯ ПРИЧИНЫ

Да хорошо, напишу Вам через часика 1,5 - 2 тогда и примем решение!) Кстати, при оформлении сегодня у вас будет скидка подарок акция и тд. Какой подарок выбираете?

★ ВАРИАНТ №6: - ВОЙТИ В ПОЛОЖЕНИЕ - ОТРАБОТКА НА МАКЕТЫ

Если честно, Елена, я вас понимаю. Обязательно нужно обдумать идею подарка, но так, как все детали мы, в принципе, с вами обсудили, то можем сейчас очень просто поступить. Начнём работу пока только над макетами по вашей фотографии, посмотрите, всё предметно и наглядно обдумаете и примите решение, попрошу художника для вас три макета с разными фонами подготовить что скажете?

★ ВАРИАНТ №7: - СПРОСИ ПРЯМО

Я так понимаю, что принципе всё понравилось, но остались вопросы. Подскажите сложно определиться с размером или вопрос упирается в финансовую сторону?

★ ВАРИАНТ №8: - ВОЙДИ В ПОЛОЖЕНИЕ

Да, конечно, я понимаю, что нужно всё обдумать. Подскажите до вечера получится дать ответ по размеру? Почему предлагаю определиться сегодня, так как у нас скидка с сайта действует в день обращения, хотелось бы, чтобы портрет для вас был по самой оптимальной стоимости и, если сейчас сложно определиться с размером, то давайте сейчас пока зафиксируем минимальный размер, отрисуем макеты, посмотрите, уже сможете окончательно принять решение на этапе согласования, поступим таким образом?

★ ВАРИАНТ №9: - НАПОМНИ ПРО СКИДКУ

Ирина, в день обращения у Вас идёт скидочка, давайте сейчас с Вами забронируем место к мастеру, чтобы не потерять выгодное предложение, можете подобрать другое фото, а как будете готовы приступить к работе, то внеочередно художник начнет изготавливать для Вас макеты, согласны?

★ ВАРИАНТ №10: - ОТРАБОТКА НА МАКЕТЫ

★ ВАРИАНТ №11: - ОТРАБОТКА НА МАКЕТЫ

Если честно, я, конечно, Вас понимаю, с размером сложно определиться, мы с Вами со стилем, фотографией, и сроками предварительно определились, но наверняка у Вас остались сомнения. Давайте поступим очень просто, сейчас зафиксируем самый минимальный размер 40х60, отрисуем 3 варианта макета с разными фонами на выбор, если что-то не так, то внесем правки, на этапе согласования макетов, сможете увеличить размер портрета, а если не понравится после всех внесенных правок и смены художника, то вернем предоплату. Да и с готовыми макетами будет проще посоветоваться и принять решение. В любом случае выгодное предложение, так как вы ничего не теряете, что скажете?

★ ВАРИАНТ №12: - ИСПОЛЬЗУЕМ РЕДКО

Смотрите, у нашей студии есть замечательная фишка - принять окончательное решение о заказе портрета после того, как вы увидите макеты художника! То есть, пока вы думаете над подарком или над студией, мы можем начать работу над заказом, в течение 4 дней или раньше вы увидите, как художник отрисует вариант макета по вашей фотографии. И после этого вы можете решить продолжать с нами сотрудничать или нет, и вы ничего не потеряете при отказе) Хотели бы попробовать?

- \*\*ЕСТЬ НАМНОГО ДЕШЕВЛЕ И В ДРУГОЙ СТУДИИ\*\*

★ ВАРИАНТ №1: - РАССКАЖИ, ЧТО ДЕЛАЮТ КОНКУРЕНТЫ

Многие студии применяют просто фильтр на фотографию, тем самым делают продукт дешевле, но качество в таких случаях оставляет желать лучшего.... (тут я бы прикрепила фото ПЛОХОГО качества чужой студии и крутое качество нашей студии) В нашей же студии качество такое-то… (тут почему именно мы) + прикрепить отзывы наши. Клиенты потом очень жалуются, поэтому рекомендую вам присмотреться и сделать правильный выбор, посмотрите наши отзывы довольных клиентов! Давайте я лучше поговорю с руководителем о скидке в нашей студии, сделаем качественно и красиво, чем вы заплатите за фильтр в чужой студии и будете разочарованы.... Хорошо?

★ ВАРИАНТ №2: - ВОЙДИ В ПОЛОЖЕНИЕ

Да, понимаю ваше желание сэкономить, но ведь портрет — это подарок на долгие годы. Хочу раскрыть из чего формируется стоимость. Это качество материалов, 100% хлопковый холст, правки макетов до полного согласия и абсолютно БЕСПЛАТНЫЕ, а также полностью ручная прорисовка на графическом планшете нашими профессиональными художниками. Также у нас удобная система оплаты, сейчас всю сумму вносить не нужно будет, только 500 рублей. Может у Вас заложен определенный бюджет на портрет? У нас часто проходят акции, уверена, подберу для вас оптимальный вариант.

★ ВАРИАНТ №3:

Есть студии, которые делают работы дешевле, но Вас должно это было смутить в первую очередь) Крайне низкая даже средняя цена, которая не окупает даже себе стоимость материалов, качество, думаю, соответствует цене) Предлагаю все же у нас посмотреть макеты, сравните, уверена, сомнений не останется, что скажете?

★ ВАРИАНТ №4:

В нашей студии, мы принципиальны к качеству товара, стоимость не завышена и на качестве не экономим. За эту цену, Вы получите работу, выполненную полностью вручную художником на графическом планшете и выполнение на 100% хлопковом холсте, так же у нас идёт галерейная натяжка на сосновый подрамник и специальное крепление в отличие от других студий, которые экономят на качестве и используют синтетические холсты. (Видео сравнение - плохого макета). Давайте посмотрим на макеты, убедитесь в правоте моих слов, согласны?

★ ВАРИАНТ №5:

Да, понимаю ваше желание сэкономить, но ведь портрет - это подарок на долгие годы. игнЦена зависит от прорисовки и качества. Я вам ниже отправлю два примера, невооруженным глазом видна разница. Не знаю, что делают в другой студии, но в нашей студии мы принципиальны по отношению к качеству нашего продукта. Поэтому предлагаю сравнить на деле и начать работу над макетом. Да и вам в любом случае, в другой студии так же сделают макет, и вы самостоятельно сможете сравнить и выбрать лучший вариант для себя. Если в нашей студии макет вам не понравится после всех внесенных правок, то вернем предоплату. Вы ведь ничего не теряете, согласны? Посмотрим на макеты?

★ ВАРИАНТ №6:

Понимаю Вас. А можно спросить узнавали ли Вы какое качество у картин в той студии? Читали ли отзывы? Так как многие используют синтетические материалы для снижения стоимости портретов. У нас используются только натуральные материалы - хлопковый холст, сосновый подрамник и гарантия на все картины 25 лет. Влада, Вы можете сравнить качество в той студии и у нас - давайте сделаем просто эскиз?) И таким образом выберете действительно лучший вариант Ведь главное - это качественный подарок, который будет радовать Вас и получателя долгие годы! Что скажете, дадите нам шанс показать себя в работе?) А также доказать, что мы не просто так самая крупная студия портретов в России?

- \*\*МНЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ДАТЕ, ЗАКАЖУ ПОТОМ\*\*

★ ВАРИАНТ №1:

Ага, хорошо, по условиям все подходит? Давайте тогда сейчас открою Вас в своей базе клиентов, чтобы я Ваш заказ в будущем вела (не хочу отдавать Вас другому менеджеру). Напишите пожалуйста Ваш номер телефона и ФИО. Далее звоним и все детали проговариваем и в конце просим внести минимальную предоплату, пока начнем и как раз к дате доставим. Вы мне очень поможете закрыть дневной план!

★ ВАРИАНТ №2:

Смотрите, мы можем как раз сейчас начать оформление заказа, всю сумму вносить не нужно - очень удобно!) У нас будет время выбрать фотографию, вносить правки - доведем спокойно портрет до идеала, согласуем сроки и доставим точно к дате без суеты. К вашей дате как раз сейчас плотная загруженность, давайте сейчас тогда начнем?) + можно сказать про акцию подарок и тд. при оформлении сейчас.

★ ВАРИАНТ №3:

Хорошо, давайте тогда так поступим: (тоже самое что в скрипте выше), потому что, скорее всего, будет повышение цен к этому времени, а начав сейчас, мы точно закрепим эту цену и беспокоиться не нужно будет ни за подарок, ни за сроки, ни за цену!) Как говорится, готовь сани летом и не переживай за зиму!) Очень удобно, согласитесь?)

★ ВАРИАНТ №4:

Смотрите, сейчас можем только на макеты посмотреть, а вы уже можете не переживать о подарке, потому что к вашей дате уже сможете забрать готовую работу. Плюс у нас сегодня скидка с сайта действует, мне бы хотелось, чтобы вы смогли приобрести портрет по самой оптимальной стоимости. Что скажете, начнём работу над макетами?

★ ВАРИАНТ №5:

Сейчас приближаются новогодние праздники (ЛЮБЫЕ СЕЗОННЫЕ ПРАЗДНИКИ) и у нас будет большая очередь к художнику и значительно поднимутся цены. В любом случае сейчас всю сумму вносить не нужно будет, а так как детали мы все с вами обсудили, сейчас можем только на макеты посмотреть, а следующую оплату сможете внести, когда вам будет удобно. Как вам предложение?

★ ВАРИАНТ №6:

Елена, сроки у вас самые оптимальные. Работа ведь ручная и требует времени, также нужно оставить время на внесение правок, ведь мы знаем как трепетно клиенты относятся к подаркам своим близким, поэтому сегодня предлагаю начинать работу над портретом. Что скажете, посмотрим на макеты?

★ ВАРИАНТ №7:

Смотрите, сегодня у вас действует скидка с сайта в размере 30%, не хотелось бы, чтобы вы её потеряли. Также места к мастерам часто ограничены, и мы можем просто не успеть в срок, поэтому предлагаю забронировать за вами место к художнику, а доставим/получите портрет к нужной дате. Бронирую за вами место?

★ ВАРИАНТ №8:

Да, понимаю, дата у Вас далёкая, но смотрите, в любом случае, мы можем сейчас заранее забронировать место к мастеру, чтобы сохранить за Вами выгодное предложение, сегодня у Вас идет скидка в день вашего обращения, поэтому давайте сегодня все зафиксируем по минимальной предоплате, а уже как будете готовы, то приступим к работе над макетами, бронирую за Вами место?

★ ВАРИАНТ №9:

У Вас отличные сроки, мы можем сейчас пока начать работу над макетами, у Вас будет много времени на согласование, а изготовим уже все к дате получения, тем более со следующей недели у нас планируется повышение стоимости, поэтому очень выгодно будет начать работу сегодня, также у Вас сегодня идет скидка в день обращения, стоимость указана уже как раз с её учётом. Что скажете, начнём изготовление или забронируем место к мастеру и стоимость со скидкой?

- \*\*ПОСОВЕТУЮСЬ С МУЖЕМ\*\*

★ ВАРИАНТ №1:

- Понимаю, что это важное решение, которое лучше принимать вместе. Может быть, есть какие-то особенности или пожелания, о которых вы хотели бы обсудить с мужем? Я готова помочь вам с любыми вопросами или дополнительной информацией, чтобы вы могли принять обдуманное решение. Что вас больше всего интересует в создании портрета?

- Полностью понимаю ваше желание обсудить это с мужем. Возможно, у вас уже есть какие-то идеи или предпочтения, которые вы хотели бы учесть? Мы готовы обсудить любые вопросы или варианты, чтобы помочь вам принять решение, которое будет идеально соответствовать вашим ожиданиям. С чего мы начнем?

- Понимаю, что принятие решения важно согласовать с мужем. Могу я уточнить, есть ли у вас какие-то конкретные вопросы или аспекты, которые вы хотели бы обсудить с ним? Мы готовы предоставить вам всю необходимую информацию и помощь, чтобы сделать процесс выбора максимально комфортным и прозрачным. Какие детали вам наиболее важны?

## 14. Работа с рассылкой, как отвечать

Этап для рассылок.

★ ВАРИАНТ №1 - ЕСЛИ ВСЁ ОБСУДИЛИ ПО ДИАЛОГУ И ДОШЛИ ДО ЦЕНЫ ДО РАССЫЛКИ

- Здравствуйте, чуть ранее обсуждали некоторые детали: остановились на художественной живописи (другой стиль - если выбирали), размер 40х60 (другой размер, если выбирали). Давайте продолжим оформление? Выберем оптимальный вариант из акционного предложения.

★ ВАРИАНТ №2 - ЕСЛИ НЕ ОБСУЖДАЛИ ДЕТАЛЕЙ НИКАКИХ

- Давайте рассмотрим с Вами акционное предложение и расскажу, что оформить лучше для Вашего портрета. Ранее с Вами не успели обсудить все детали портрета, скажите, сейчас удобно будет обсудить? Не отниму у Вас много времени, займёт не более 5 минут)

★ ВАРИАНТ №3 - ЕСЛИ ОСТАНОВИЛИСЬ НА СТИЛИСТИКЕ

- Давайте рассмотрим с Вами варианты акционного предложения и я подскажу, что оформить лучше для Вашего портрета. Ранее с Вами обсуждали детали портрета, остановились на выборе стиля

а) Если выбрал стиль, то говорим: - Остановились с Вами на ……стиле, осталось последнее уточнение и сделаю полный расчет по стоимости, скажите, в каком городе планируете получение и к какой дате, чтобы понимать есть ли наша мастерская в Вашем городе?)

б) Если не выбрал стиль, то говорим: - Присылала Вам подборку работ, ознакомились с примерами? Понравилось что-то или еще рассмотрим варианты?

## 15. Регламент тайминга топ-сотрудника

Это общие правила, не скрипты, но сохраняю для полноты.

1. САМОЕ ВАЖНОЕ - ЭТО СКОРОСТЬ ОТВЕТА И ПРИОРИТЕТНОСТЬ ПО ЧАТАМ:

➔ ВЗЯТИЕ ЛИДА НЕ БОЛЕЕ 10 МИНУТ

➔ ПРИОРИТЕТ КЛИЕНТА

★ ЕСЛИ КЛИЕНТ ДОШЕЛ ДО ЦЕНЫ - ПРИОРИТЕТНОСТЬ НА НЁМ:

➔ ЧТОБЫ ОТРАБОТАТЬ БЫСТРО ВОЗРАЖЕНИЕ

➔ ЧТОБЫ БЫСТРО РАССЧИТАТЬ ПО СТОИМОСТИ И ВЗЯТЬ ПРЕДОПЛАТУ

➔ ЧТОБЫ ОН НЕ УСПЕЛ ВНЕСТИ У ДРУГОЙ СТУДИИ

2. ГОРЯЧИМ ЗАКАЗЧИКАМ ОТВЕТ ДОЛЖЕН ИДТИ В МИНУТУ.

На скрине ниже показан тайминг ответа ТОП-менеджера, буквально, в 1 минуту.

➔ Контроль держим в течение 10 минут на чате, после молчания ставим в АМО статус ПИНГ ПОСЛЕ ЦЕНЫ.

➔ Бот отправит ему автоматически 2 сообщения: На этот статус мы ставим после 6-7 минут молчания и через пару минут приходит 1 сообщение от бота.

1) Пока вы определяетесь с размером, рекомендую Вам самый оптимальный вариант 50/70, по цене со скидкой сегодня он 5350 р� Подходит Вам по бюджету?)

➔ После 10 минут бот отправляет сам второе сообщение: 2) Подскажите, что заставляет Вас взять паузу? Возможно смутила стоимость?

➔ Далее через 10 минут в АМО придет задача “СОВЕРШИТЬ ЗВОНОК” Тут важно, после звонка и уточнения деталей, что именно ему не подошло, по итогам переставить статус, если человек готов оформить, но сейчас занят, на статус “РУЧНОЙ ПИНГ”.

➔ Через 30 минут в совокупности приходит последнее сообщение, если человек не ответил на звонок 3) Что-то совсем мне не отвечаете. Все хорошо? Я Вас ничем не обидела?

★ ПРИМЕР, КАК ИДЕТ ПИНГ-ПОСЛЕ ЦЕНЫ, СМОТРИ СКРИН НИЖЕ.

★ КАК РАССТАВИТЬ ПРИОРИТЕТ МЕЖДУ ДИАЛОГАМИ?

❖ Если много диалогов, важно определить приоритетность ответа, например, клиенты, которые уже выбрали размер идут в приоритете, т. к. — это максимально горячие клиенты, которые уже увидели стоимость, направляем фокус на таких, фиксируем размер и призываем начать работу, высылая предоплату, далее уже продолжаем параллельно общение с клиентами на других разных этапах.

❖ Если клиент замолчал на выборе размера, то такой клиент считается 2 по приоритетности, которого нужно фиксировать ярлыком, держать на контроле максимально короткое время, не давать долго молчать, а уже в течение 10-15 минут еще раз ему написать с призывом к действию, посмотреть макеты, узнать, что заставило его перестать нам отвечать и отработать возражение

★ ПРИОРИТЕТНОСТЬ НА ЧАТЫ, ГДЕ ЗАМОЛЧАЛИ ПОСЛЕ СТИЛЯ, ГОРОДА, СРОКА, ФОТОГРАФИИ

❖ Клиенты, которые замолчали на этапе стиля, сроков и города идут следующие по приоритету, тк им нельзя тоже долго давать молчать, если размер мы контролируем в течение 15 минут, то тут можно взять чуть долгий разрыв, около 20 мин, если далее снова нет ответа, то таких клиентов отправляем на пинг и отработку по регламенту тайминга

★ ПРИОРИТЕТНОСТЬ НА МОЛЧУНОВ ПОСЛЕ ПРИВЕТСТВЕННОГО

❖ Клиенты, которые молчат на приветственном этапе, в течение 30 минут мы ему после молчания звоним, если клиент не ответил, сбросил, то мы с такими работаем по регламенту тайминга пингов далее

★ НЕ ДУМАЕМ ЗА КЛИЕНТА,ЧТО ОН НЕ КУПИТ ИЛИ НЕ ВОЗЬМЕТ ДОП

➔ ОШИБКА НЕ ПРОДАТЬ, ОШИБКА НЕ ПРЕДЛОЖИТЬ!

а) Менеджер должен предлагать доп. услуги вне зависимости от озвученного бюджета клиента (исключением может являться коллективный подарок).

б) Менеджер ДОЛЖЕН быть уверен в своем продукте!! Вы - не он!

★ НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА ПЕРЕД ДРУГИМИ СТУДИЯМИ:

1. Мы имеем свое производство, это очень большое преимущество в отличие от многих конкурентов.

2. Мы имеем огромное количество квалифицированных художников, которые могут и будут доводить макеты до того момента, пока клиента все не устроит абсолютно бесплатно.

3. У нас индивидуальное сопровождение каждого клиента, опять же тем самым имеем огромное преимущество перед конкурентами.

4. Клиент, заказывая именно у нас, делает верный выбор, т.к мы не на словах, а в действительности работаем на качественных материалах, имея свое производство, мы можем себе это позволить, у нас 100% хлопок, натуральные сосновые подрамники, галерейная натяжка холстов, опять же в отличие множества конкурентов, которые работают на материалах низкого качества, тем самым обманывая и срок службы таких портретов максимум полгода.

5. Мы делаем портреты в максимально сжатые сроки, имея филиалы по всей России, также имея свое производство и можем контролировать все до мельчайших деталей заказа.

❖ Поэтому для нас очень важно, чтобы клиент работал именно с нами, а мы делали для него качественный шедевр, который у него будет на долгие годы!

★ Нужно учиться говорить НЕТ клиенту, например, на скидку, не оправдываясь. Выше аргументированные причины почему именно мы и стоимость на портреты у нас в среднем сегменте, но заказывая у нас, клиент получает массу преимуществ, которые написала выше, это индивидуальное сопровождение, подход, изготовление на СОБСТВЕННОМ производстве, качество материалов, большой штат квалифицированных художников, сроки изготовления, неограниченное количество правок до полного согласования

★ Обязательно нужно получить ответ от клиента после предложений, если нет ответа, то задать обязательно уточняющий вопрос, сделать 2 касания минимум и только после высылать следующее предложение

❖ Самое главное сразу не предлагать клиенту скидку, сначала попытаться отработать на ценности, такие как индивидуальное сопровождение, подход, изготовление на СОБСТВЕННОМ производстве, качество материалов, большой штат квалифицированных художников, неограниченное и бесплатное количество правок до полного согласования.

❖ Следующим касанием мы пытаемся призвать клиента к действию, посмотреть, попробовать, пользуемся документом отработок возражений, импровизируем, он не теряет ничего посмотрев, но увидев, то уже мало вероятности, что откажет после. Далее заходим пингами, уточнением, что не подходит, что останавливает, пытаемся узнать истинную причину молчания, возражения, возможно, клиент вообще просто занят и не может сейчас отвечать. Далее уже пробуем заход с минимальными плюшками, микро скидками. А уже самый последний заход-касание — это уже что-то весомое для клиента, более весомое дополнение к портрету.

★ ЭТО ОГРОМНЫЙ ПЛЮС К УВЕЛИЧЕНИЮ МОТИВАЦИИ, А ТАКЖЕ ЗП

★ УСИЛЕНИЕ СКРИПТОВ НА ОТРАБОТКУ ВОЗРАЖЕНИЙ

➔ Менеджер должен использовать как индивидуальные отработки для клиента, так и те, что уже есть, отработки должны тестироваться и выделяться самые рабочие, тем самым повышается конверсия закрытых клиентов, мотивация и ЗП соответственно:

Пример индивидуального подхода и отработки

★ В ведение - этап, на который переносятся полностью закрытые и оформленные лиды на этапе продаж, для перевода на отдел ведения

★ Закрыто/внесена предоплата - на этот этап лид переносится после внесения предоплаты, для дальнейшего заполнения и оформления перед передачей в отдел ведения

★ Отказ - этап на который переносятся лиды отказавшиеся по одной из причин (Нет нигде - нет возможности где либо связаться с клиентом, ЧС, Дети, Нет интеграции ВА, Дубль - повтор одной и той же заявки, Спам, Категорический отказ - истеричный отказ), все другие причины отказов должны быть отработаны, а в случае игнора отправлены на пинги и рассылку