



## Чек-лист звонка по этапам продаж

### 1. Установление контакта

- 1.1** Приветствие (назвать имя клиента)

*Всегда начинаем с имени клиента. Если оно не известно, необходимо познакомиться*

- 1.2** Представиться (назвать свое имя)

- 1.3** Назвать компанию

- 1.4** Назвать цель звонка

- 1.5** Программирование

### 2. Выявление потребностей

- 2.1** Задавайте квалификационные вопросы согласно скрипта

- 2.2** Активно слушайте ответы клиента

*Не перебивайте. Делайте пометки. Уточняйте, если что-то непонятно*

- 2.3** Подведите итог выявленных потребностей

*Правильно ли я понимаю, что для вас важно (Потребность 1), (Потребность 2) и (Потребность 3)?*

### 3. Презентация решения

- 3.1** Описывайте не только характеристики продукта/услуги, но и то, как они решают проблемы клиента и удовлетворяют его потребности

*Используйте язык выгод.*

**3.2** Приведите примеры успешного использования

*Лучше использовать реальные кейсы, но можно и придумать положительную историю с неким клиентом, подходящую текущему клиенту*

**3.3** Будьте лаконичны и убедительны

*Не перегружайте информацией. Выделяйте ключевые моменты*

## **4. Обработка возражений**

**4.1** Выслушайте возражение до конца

*Не перебивайте и не спорьте*

**4.2** Условное согласие

*соглашаемся не с самим возражением, а с чувствами и переживаниями клиента. Выражаем понимание и даем понять, что его возражение - нормально*

**4.3** Благодарность или комплимент

*Поблагодарите за честность или сделайте комплимент по типу "очень здорово, что задаете такие вопросы". Избегайте формулировок "вы молодец" - мы не принижаем клиента, диалог ведем на равных*

**4.4** Отвечаем на возражение с решением

*Ответьте на возражение, опираясь на факты и выгоды. Предложите конкретное решение возражение с нашей стороны*

**4.5** Уточняем остались ли еще возражения

*Если остались, то отработываем их с первого пункта из этого блока*

**4.6** Резюмируем возражения + решения

*Обязательно сегментируем: возражение 1 + наше решение 1, далее возражение 2 + наше решение 2 и далее по аналогии. Не сваливайте в "кучу" все возражения и отработки*

**4.7** Уточняем готов ли принимать положительное решение

*Если клиент не готов: или остались возражения или мы не попали в потребность/не дали достаточно информации*

## **5. Закрытие сделки / Следующий шаг**

- 5.1** Предложите конкретный следующий шаг (бронирование или оплата)

*Необходимо сделать минимум 1 попытку продажи в звонке*

- 5.2** Согласуйте дату и время следующего контакта (оплаты)

*Важно: "до конца недели", "через пару дней" и т.п. - это НЕ дата. Открываем календарь, смотрим дату и озвучиваем ее клиенту Искл. если договорились на связь "завтра", здесь доп уточнения не требуются*

- 5.3** Подтвердите договоренности

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?