



Cold Call

Холодные звонки – это первые звонки, которые совершает менеджер потенциальному клиенту, при том, что ранее никаких контактов и переговоров с этим клиентом не велось. Но даже при первом контакте реакция потенциального покупателя на звонки во многом зависит от того, как продавец начнет вести диалог, и как он сможет презентовать свою компанию и свое предложение. Вы узнаете из данного чек-листа о том, как правильно структурировать диалог с потенциальным заказчиком, и какими фактами оперировать во время беседы. Начнем!

Приветствие

Доброе утро .Добрый день. Добрый вечер .

Представьтесь .

Меня зовут Алёна .

Должность

Я менеджер Я менеджер по работе с клиентами . Я менеджер по работе с VIP клиентами

.

Название компании

Компания «INDUCTOR» является оптовым поставщиком автозапчастей ведущих Европейских производителей для легковых и грузовых автомобилей

Уточнить удобно говорить сейчас клиенту или нет .

Если собеседник сообщит о своей занятости, непременно поинтересуйтесь, когда лучше перезвонить ему для разговора

Покажите точки соприкосновения с клиентом

Вы занимаетесь продажей запчастей , правильно ? А у нас есть уникальное предложение для Вас .

Задавайте вовлекающий мини вопрос

Вовлекающий вопрос - это любой позитивный вопрос о выгодах вашего товара или услуги, который клиент задал бы себе сам после покупки.

Выгода - преимущества сотрудничества с нашей компанией .

*Высококачественный продукт, производится на современных заводах Европы.
Возможность зарабатывать на маржинальном, ликвидным продукте- средняя наценка 30-50%*

Ответ на возражения или вопросы (если будут)

Ознакомится с файлом работа с возражениями! Очень часто клиент отвечает: «Благодарю за предложение, но у нас уже есть поставщики" . Профессиональный менеджер должен ответить так, чтобы не оспаривать и не говорить плохо о своих конкурентах

Согласуйте дальнейшие действия .

Я направляю Вам КП . Я наберу Вас конкретное число (20.05.19)

Поблагодарить клиента за разговор .

Спасибо за внимание .(использовать разные вариации в зависимости от диалога с клиентом)

Спокойно относиться к отказам. Не следует воспринимать каждый неудавшийся звонок, как личную обиду или показатель неумения работать с людьми. Воспринимайте отрицательный ответ, как повод задуматься о том, что можно усовершенствовать в своей методике общения, но не более.