

- ❖ **Очень важно на протяжении всего разговора сохранять доброжелательность и вовлеченность – ГОВОРИТЬ С УЛЫБКОЙ☺, а при выявлении проблемы проявлять готовность помочь и озвучивать пошаговое решение проблемы.**
- ❖ **Продавать товар по телефону НЕ НАДО!!!**

## Приветствие (завязка разговора)

**Вы:** Евгения Валерьевна, Добрый день! **обязательно, минимум три раза назвать клиента по имени за диалог**

**Вы:** Вам звонит компания «Мебель Шара», меня зовут Мария) **имя лучше называть в конце, так клиенту будет проще его запомнить**

Евгения Валерьевна, Вы у нас покупали диван «Атика». Мы заботимся о своих клиентах (**или:** мы заботимся о своей мебели как о своих детях) и я звоню вам, чтобы узнать, довольны ли вы покупкой, а также ответить на Ваши вопросы).

Уделите мне пару минут? (Клиент: **Да/Нет**)

(Клиент: **Нет**)

**Вы:** Давайте я Вам перезвоню завтра?

Евгения Валерьевна, спасибо, что уделите время, но имейте в виду – у нас шикарные акции: кухни за пол цены, рассрочка **на 2 года** без процентов, берете сейчас – а платить начинаете только через месяц и только за товар!!) **выдержать паузу и если клиент заинтересуется, выяснить какая мебель ему нужна и договориться о встрече\***

Хорошего Вам дня!

(Клиент: **Да**)

**Вы:** Как поживает ваш диван, Вы довольны? (Клиент **доволен/Клинт не доволен**)

(Клиент **доволен/все хорошо...**)

**Вы:** Замечательно, хочу сказать – у Вас отличный вкус (**или:** Мы и не сомневались)))! **засмеяться**

## Выявление потребностей

**Вы:** Мы помним о своих постоянных клиентах и спешим сообщить - у нас проходят шикарные акции: кухни за пол цены, **ДЛЯ ВАС** рассрочка **на 2 года**, без процентов и с очень маленьким ежемесячным платежом! Как Вам такое предложение?! (Клиент: **интересно/не интересно**)

(Клиент: **интересно**)

Подскажите, пожалуйста, какую мебель планируете покупать?

Клиент: **Хочу...**

**Вы:** Отлично у нас огромный выбор! **называем ту мебель, которую назвал клиент**

Евгения Валерьевна, когда Вам будет удобно подъехать? **необходимо назначить конкретную дату и время**

(Пример ведения диалога для назначения конкретной даты)

Клиент: Ну я не знаю, на этой неделе точно нет, наверное, на следующей неделе

**Вы:** Так на этой неделе нет, а на следующей в начале или в конце?

Клиент: Наверное, на выходных

**Вы:** Слушайте, отлично, у меня в субботу как раз рабочий день, удобно будет в субботу?

Клиент: Да, скорее всего в субботу

**Вы:** Отлично, а по времени, до обеда или после обеда?

**Клиент:** Скорее всего после обеда

**Вы:** Так, сейчас я по графику посмотрю, так-так-так... **если сильно не загружены, то все равно создавайте впечатление, что график у вас загружен и вы смотрите в блокнот и ищете свободное время для вписывания клиента** Вот, у меня как раз, в субботу на 16-10 есть свободное окно, удобно будет подъехать?!

## При удачном контакте обязательно резюмируем

И так, Евгения Валерьевна, мы с вами встречаемся в субботу 13 апреля в 16-10, в Т.Ц ..., я Ваш личный консультант Мария! Если что-то не будет получаться, пожалуйста, позвоните мне. Удачного Вам дня, до свидания! **все очень позитивно**

## Работа с возражениями

**(Клиент: не интересно: не планирую или коплю деньги...)**

**Вы:** Евгения Валерьевна, такое бывает **КРАЙНЕ РЕДКО!!! ДЛЯ ВАС** мы сделали рассрочку, аж на **2 года!** Забираете мебель, а начинаете платить только через месяц! Оплата **только** за товар, без процентов! Вам интересно? **(Да\Нет)**

**(Да/Нет)**

**Вы:** Обязательно приходите, это отличная возможность уже сегодня обставить новой и красивой мебелью свой дом! Такое предложение, чтобы и скидка, и рассрочка - бывает крайне редко! Придете? **(Клиент: Приду/Не приду)**

**(Клиент: Приду)**

**Вы:** Когда Вас ждать? **необходимо назначить конкретную дату и время, пользуемся примером диалога**

**(Клиент: Не приду)**

**Вы:** Евгения Валерьевна, *спасибо, что уделите время. Предложение для Вас пока действительно, но акция может закончиться досрочно. Всегда вам рады. Хорошего дня!* **сохраняем позитив**

**(Клиент не доволен\есть проблема с мебелью)**

**Вы:** Правильно я услышала, не работает подъемный механизм и появился скрежет. Понимаю, достаточно неприятный момент. Давайте поступим так: приходите к нам в салон, я – Ваш консультант Мария, помогу составить заявление, к вам приедет наш Сервисный мастер, все зафиксирует и мы, постараемся все быстро исправить! Договорились?

Евгения Валерьевна, но все же, мне не терпится Вам рассказать) **ДЛЯ ВАС** мы сделали рассрочку, аж на 2 года. Платите только за товар и без всяких процентов. Обязательно приходите, как договаривались! Спасибо, что уделите время. Ждем вас. Хорошего дня!