Алгоритм «Алло, замер» (входящий звонок)

Компания «Лучшие потолки», Анна, добрый день. Слушаю Вас.

Здравствуйте. Посчитайте, сколько будет стоить потолок?

Скажите, как Вас зовут?

А зачем Вам моё имя?

- Так проще общаться, вы знаете мое имя, а я ваше…

Мария.

Мария, очень приятно. Цена зависит от многих факторов, **скажите**, а раньше НП заказывали?

Да

Нет

Мария, по какой причине сейчас не стали заказывать НП в той компании?

Компанию невозможно найти/ косяк в монтаже

Выбирая себе потолок
- что для Вас важно?
- На что обратите внимание?
- По каким критериям будете оценивать «качество»?
- Т.е., вам всё равно что покупать, главное, чтобы товар был дешевым, верно?

- Я чувствую, вы серьезно подходите к выбору потолка, поэтому предлагаю **2 варианта**. Первый: вы приезжаете в офис, у нас вы увидите ***богатый ассортимент*** полотна,+ ***готовые работы потолков***, + *узнаете обо всех **акциях**, ближайший адрес офиса я вам сообщу…*
- И **2 вариант** еще ***лучше***, к вам в **удобное** время приедет «технолог» и **совершенно бесплатно** сделает замер **+** покажет варианты полотна, альбом готовых работ, **проконсультирует** по любому вопросу, и с точностью **до рубля** посчитает ваш потолок, при этом вы **вообще не** тратите свое **время**, замер займет не более 10 минут.
- Вам когда удобно вечером или утром?

Я подумаю

- Мария, какие сомнения остались, задайте вопрос, я с удовольствием отвечу?

Хочу посоветоваться с мужем

- Понимаю Вас. Мария, для вашего удобства мы можем или перезвонить Вам, и узнать что решили, или мастер может приехать в то время, когда супруг будет дома. Что Вам подходит?

Мы сами Вам позвоним. Спасибо!

Дело в том, что у нас много заказов и линия часто занята. Чтобы Вам сэкономить время на дозвоны, мы вам сами позвоним. Просто продиктуйте свой номер, записываю.

+7 910 200 30 40

- Нам замер не нужен, примерно, сколько будет стоить потолок?

Мария, перед тем, как просчитать НП, обозначу 2 важных момента:
Во-первых: не видя объекта, просчитать его стоимость – значит обмануть клиента, что мы делать не хотим. Но, если вы настаиваете, мы посчитаем. **Во-вторых:** отказываясь от замера, к сожалению, вы упускаете возможность получить индивидуальную скидку, которую делает мастер во время замера. Поэтому мы сейчас сделаем так, как Вы хотите. Вам просчет сделать или записать Вас на замер?

Что значит «обмануть»?

Обмануть, значит дать не верную стоимость. Т.к., точную стоимость может сказать только замерщик с учетом параметров Вашего помещения. Итак, что Вы решили?

Всё-таки посчитайте мне НП

По какому номеру мне вам перезвонить, когда я сделаю расчеты?

Стоимость потолка по Вашим расчетам составляет **всего на всего** 0.000 р. (считаем самую низкую стоимость). В стоимость входит: во-первых,… во-вторых,… в-третьих...Более того, вы можете еще получить скидку, записавшись на замер. Записать Вас?

Давайте на замер, в 18.00 завтра

Отлично, Мария, я вас записала. Мастер обязательно вам позвонит. Продиктуйте номер.

+7 910 200 30 40

Мария, так же в нашей компании действует индивидуальная скидка мастера, обязательно спросите его об этом, хорошо?

Хорошо, спасибо!

А какая скидка?

Скидки рассчитываются индивидуально мастером, и только на замере. Уточните у мастера.

- Мария, в таком случае, заключительный вопрос: из какого источника информации узнали о нас?

Итак, Мария, (проговариваем договоренности с клиентом). Спасибо за звонок! Всего доброго!