



СКРИПТ СПЕЦИАЛИСТА ОКК

Скрипт специалиста отдела контроля
качества для проверки заявок
со статусом «условный отказ»

НАЧАЛО РАБОТЫ

Каждый клиент компании должен отрабатываться на 200%, поэтому задача специалиста отдела контроля качества заключается в проверке заявок со статусом «условный отказ».

Статус «условный отказ» сотрудник ОП ставит только в том случае, если он услышал от клиента, что он:

1. уже купил у конкурентов
2. больше не нуждается в данном продукте
3. говорит «не звоните, достали»
4. ошибся (оставил заявку по ошибке)
5. не берет трубку на протяжении недели, при том, что менеджер звонил ему дважды в день в разное время

В случае, если клиент говорит, что «заявка актуальная, со мной менеджер не связывался», «мне не перезвонили в назначенное время», «ваш сотрудник пропал», «я так и не получил информацию» и т.п. — специалист ОКК фиксирует в листе качества «1» — нарушение есть.

Далее необходимо переименовать название сделки и отправить заявку на биржу лидов.

СКРИПТ ЗВОНКА

— Добрый день, это ИМЯ КЛИЕНТА?

— Очень приятно, <ИМЯ КЛИЕНТА>, меня зовут _____, отдел контроля качества компании _____. Помните такую, мы _____ (чем занимаемся)?

— Да.

— В текущий момент мы активно работаем над улучшением сервиса, ввиду этого вам и звоню. Скажите, вы можете уделить мне пару минут, я хочу задать вам всего несколько вопросов?

— Да.

Да, задавайте

Далее текст в зависимости от причины закрытия

Нет, мне некогда

Когда удобнее вам перезвонить? (далее предлагаем 2 варианта в зависимости от времени суток, например: «Когда вам удобнее перезвонить: можно сегодня после обеда в 3 или во второй половине дня в 17ч.?»)»

Причина отказа

Текст скрипта

Купил у конкурентов

Вы оставляли заявку в нашей компании, и в вашей клиентской карточке указано, что вы решили приобрести продукт в другой компанией, верно? Скажите, пожалуйста,

- Сколько компаний сравнивали?
- Что было важно при выборе компании? (максимально подробно)
- Почему не выбрали нас?
- Насколько вы довольны работой нашего менеджера (всю ли информацию он предоставил, насколько оперативно)?

Больше не нужен данный продукт

Вы оставляли заявку в нашей компании, и в вашей клиентской карточке указано, что вам не нужен наш продукт, верно?

- А если не секрет, скажите, пожалуйста, почему передумали?
- Насколько вы довольны работой нашего менеджера (всю ли информацию он предоставил, насколько оперативно)?
- Планируете ли вы вернуться к вопросу покупки нашего продукта? Когда нам связаться с вами?

Причина отказа

Текст скрипта

Не звоните, достали

ИМЯ КЛИЕНТА, вы просили вашего менеджера вас больше не беспокоить звонками, верно?

- Скажите, пожалуйста, с чем это связано?
- Вы решили обратиться в другую компанию, или наш сотрудник был слишком назойливым?
- Насколько вы довольны работой нашего менеджера (всю ли информацию он предоставил, насколько оперативно)?

Ошибся (клиент оставил заявку на покупку магнитофона, поездки в Таиланд и пр.; в т.ч. рекламный звонок «Вам краска не нужна?»)

Переслушиваем звонок внутри карточки, если действительно нецелевая заявка — то закрываем; если есть сомнения — звоним.

ОКК: С вами связывался наш специалист?

Клиент: Нет.

ОКК: ИМЯ КЛИЕНТА, произошла ошибка, видимо, был сбой в системе, в течение 10 минут с вами свяжется наш специалист, удобно будет поговорить с ним?

Причина отказа

Текст скрипта

Клиент не берет трубку на протяжении недели, при том, что менеджер звонил ему дважды в день в разное время

У специалиста ОКК тоже никто не берет трубку, или номер недоступен.

Далее закрываем диалог в зависимости от ответа клиента:

1. **_ИМЯ КЛИЕНТА_**, спасибо, что уделили мне время, будем стараться делать нашу работу еще лучше, всего вам доброго, до свидания!
1. **_ИМЯ КЛИЕНТА_**, спасибо, что уделили мне время, обязательно примем все к сведению и постараемся улучшить нашу работу, чтобы в следующий раз вы обратились к нам.
1. **_ИМЯ КЛИЕНТА_**, произошла ошибка, у меня, видимо, неверные данные в системе, в течение 10 минут с вами свяжется наш специалист.