

# Работа с интернет - заявками

# заявками

- При поступлении заявки в течении рабочего дня, менеджер по продажам в офисе созванивается с клиентом в течении 10 минут после поступления заявки.
- Менеджер по продажам начинает обзвон клиентов по поступившим заявкам с 10:00.
- При обзвоне менеджер по продажам уточняет у клиента удобный район для передачи заявки в салон.
- После общения с клиентом менеджер по продажам связывается с дизайнером, который работает по графику в требуемом салоне и уточняет возможность обработки заявки в течении 30 минут.

- Если дизайнер не может своевременно (в течении 30 минут) отработать - менеджер по продажам отправляет заявку в ближайший салон.
- Если клиент лично выбирает салон, то заявка отправляется на почту в выбранный клиентом салон без предварительного звонка, при этом менеджер должен проинформировать звонком дизайнера об отправленной заявке и уточнить возможный период ее выполнения.
- Менеджер по продажам заводит сделку в 1с, где указывает канал «Альтернативные продажи» и в комментариях указывает время получения заявки, время созвона с клиентом и время отправки заявки в салон.

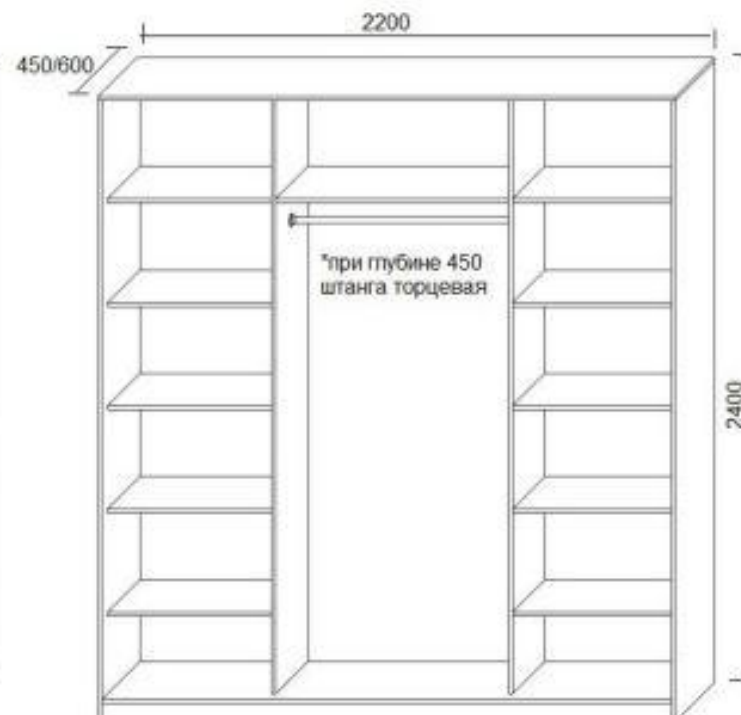
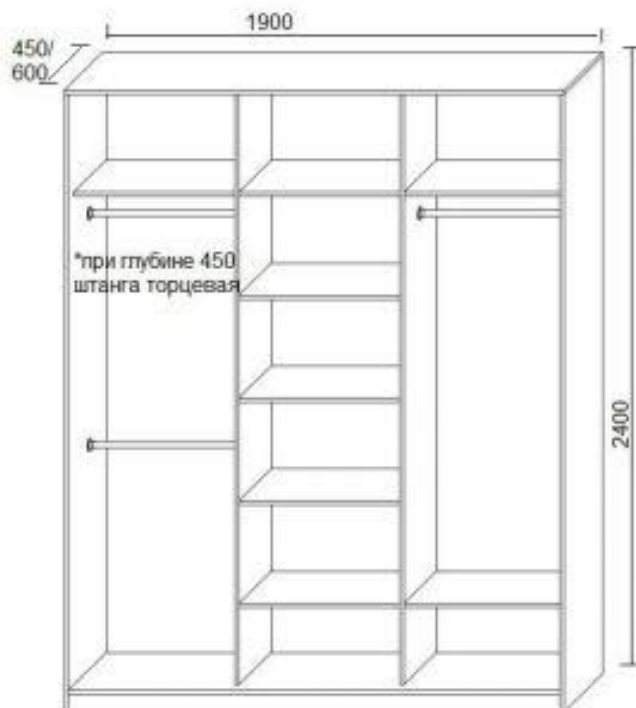
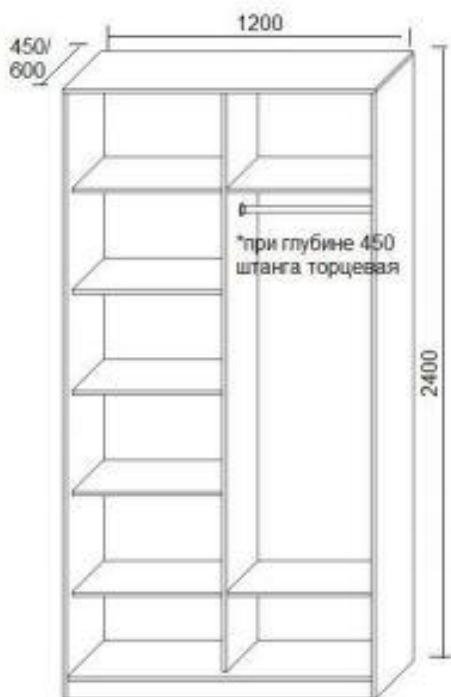
- Дизайнер в салоне, который получил заявку от менеджера по продажам, связывается с клиентом для уточнения деталей проекта в течении 30 минут и указывает время дозвона в комментарии к сделке в 1С.
- Далее дизайнер отрабатывает заявку по утвержденному стандарту компании с учетом специфики работы с интернет-заявками на проект:

## При запросе клиентом расчета проекта по ELFA

- Исходя из выявленных потребностей, дизайнер делает один проект в программе 3D и отправляет клиенту эскиз проекта и его стоимость (спецификацию НЕ ОТПРАВЛЯЕМ) в виде стандартного коммерческого предложения.
- Если, получив проект, клиент требует корректировку, дизайнер приглашает его в салон для дальнейшего обсуждения деталей проекта.
- При отсутствии у клиента вопросов по проекту или корректировок, дизайнер предлагает оформить замер (при необходимости) или перейти к оформлению заказа.

- **При запросе клиентом расчета проекта на корпусные изделия и двери**
- Исходя из выявленных потребностей и размеров, дизайнер подбирает из имеющегося электронного каталога («Расчет стоимости корпусных изделий») эскиз проекта со стоимостью, и отправляет клиенту в виде стандартного коммерческого предложения.
- Если, получив проект, клиент требует корректировку, дизайнер приглашает его в салон для дальнейшего обсуждения деталей проекта.
- При отсутствии у клиента вопросов по проекту или корректировок, дизайнер предлагает оформить замер.

# изделий



**Шкаф-купе 1**

Размер корпуса (В*Ш*Г) ЛДСП 1 ц.к.	Стоимость	Две зеркальные двери	Сумма
2400*1200*600	32 364р	20 484р	52 864р
2400*1200*450	24 232р	20 484р	44 716р
*выдвижной ящик на глубину 600 - 3 644р		*выдвижной ящик на глубину 450 - 3 010р	

**Шкаф-купе 2**

Размер корпуса (В*Ш*Г) ЛДСП 1 ц.к.	Стоимость	Две зеркальные двери	Сумма
2400*1900*600	44 836р	31 558р	76 394р
2400*1900*450	34 390р	31 558р	65 948р
*выдвижной ящик на глубину 600 - 3 644р		*выдвижной ящик на глубину 450 - 3 010р	

**Шкаф-купе 3**

Размер корпуса (В*Ш*Г) ЛДСП 1 ц.к.	Стоимость	Две зеркальные двери	Сумма
2400*2200*600	50 530р	40 112р	90 642р
2400*2200*450	38 298р	40 112р	78 400р
*выдвижной ящик на глубину 600 - 4 004р		*выдвижной ящик на глубину 450 - 3 300р	

## ПРОВАЛЬНЫЕ ФРАЗЫ СКРИПТОВ



### НЕГРАМОТНЫЕ ФРАЗЫ

Начало диалога с клиентом со слов «але» или «здрасьте» не приведет к продаже. Общение с менеджером, чей уровень образованности вызывает сомнения у покупателя, обесценивает Вашу компанию и продукт.



### ФРАЗЫ, ГОВОРЯЩИЕ О НЕКОМПЕТЕНТНОСТИ

Например:

- ▣ «Я не знаю (когда будет товар, где лежит, есть ли на складе, сколько точно стоит и т. д.)»;
- ▣ «Не могу обещать (своевременную доставку, получение информации и т. д.)»;
- ▣ «Это зависит не от меня»;
- ▣ «Ничем не могу Вам помочь».

Замените такие фразы на «Минуточку, я уточню», «Сделаю все возможное, чтобы решить Ваш вопрос».



### ФРАЗЫ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСКОМФОРТ

Недопустимо говорить клиенту: «Вы меня не так поняли», «Вы должны оплатить», «Вы меня не слышите», «Вы не правы». Неприятно, выбирая товар, оказаться непонятливым, обязанным расстаться со своими деньгами, глухим и неправым. Лучше сказать: «Давайте еще раз проговорим», «Хорошо было бы, чтобы оплата прошла до такого-то числа», «Вы правы, но...»



## Первичный звонок по интернет - заявке

Добрый день (вечер после 18:00, утро до 12:00), _____ (имя клиента)!		
Меня зовут _____ (имя сотрудника), дизайнер – консультант компании «CLADER» (Идеальные Гардеробные)		
Я получила заявку на просчет вашей _____ (гардеробной, шкафа и тд).		
Сможете уделить мне несколько минут для уточнения деталей по расчету?		
Да	Мне не интересно	Нет
Сотрудник задает вопросы.	Спасибо за уделенное время. До свидания!	Когда мне перезвонить Вам? (договариваемся о времени созвона и перезваниваем в назначенное время)
Проект с ориентировочной стоимостью я вышлю Вам на почту (WhatsApp) сегодня (завтра) до _____ (обговариваем время).		

# Повторный звонок через 1 час после отправки коммерческого предложения

Добрый день (вечер после 18:00, утро до 12:00), _____ (имя клиента)!		
Это _____ (имя сотрудника), дизайнер – консультант компании «CLADER» (Идеальные Гардеробные)		
Час назад я отправила Вам на почту ( <u>WhatsApp</u> ) проект.		
Звоню узнать, Вы его получили?		
Да	Да, но еще не посмотрел (-а)	Нет
Какие впечатления от проекта?		
Нравится		Когда мне перезвонить Вам для обсуждения деталей проекта? (договариваемся о времени <u>созвона</u> и перезваниваем в назначенное время)
Не нравится		
1. Я приглашаю Вас в салон для выбора материала и заключения договора. На какой день Вас записать на встречу?	А что конкретно Вам не понравилось в проекте?	
2.	3. Мастера для замера помещения Вам отправить на этой неделе или на <u>следующую</u> перенесем?	Если нужны корректировки: Для дальнейшего обсуждения я приглашаю Вас в салон. На какой день и время Вас записать?
3.	Если нужны корректировки: Для дальнейшего обсуждения я приглашаю Вас в салон. На какой день и время Вас записать?	Если высылали на почту, то перешлите на <u>WhatsApp</u> или спросите другую почту.

# Коммерческое предложение по ELFA

**Наименование:** Гардеробная elfa в нишу

**Комплектация и материалы:**

В проекте предложена навесная система, т.е крепится к стене на несущий рельс, благодаря данной системе вы сможете менять конфигурацию гардеробной. Система выполнена из высокопрочной стали, благодаря чему система не повреждается и не царапается. Элементы системы можно переставлять местами по высоте, если возникнет необходимость. В Вашем проекте учтены места для хранения постельного белья в крупносетчатых выдвижных корзинах, а также создана бытовая зона, для пылесоса, гладильной доски. По центру сделана штанга в 2 уровня для хранения коротких вещей, слева для хранения длинных пальто, тренчей и тд. И в самой первой секции место для хранения обуви в выдвижной обувнице. Поместится 24 пары обуви. Сверху сделаны антресольные полки для хранения чемоданов или других крупногабаритных вещей.

**Дополнительно:**

Систему Элфа можно приобретать исходя из необходимого минимума, а в процессе использования докупать элементы на нашем мини-складе и самостоятельно устанавливать дома.

**Условия работы:**

1. Стоимость замера 1000 руб.(в пределах КАД). При заказе мебели, 1000 руб.оплаченная за замер считается как предоплата и в последствии вычитается из стоимости кухни. После замера проект корректируется.
2. Ориентировочный срок выполнения заказа 7 - 10 рабочих дней
3. Гарантия 10 лет на комплектующие ELFA
4. Оплата 50% от суммы при заключении договора / 50% - за 3 дня до дня доставки и монтажа мебели.

Ориентировочная стоимость данного проекта на "25" августа 2021г.

**209 419 руб.**

**Дополнительно оплачиваются услуги:**

1. Доставка - 2% от стоимости мебели, но не менее 1200 руб. (в пределах КАД)
2. Монтаж - 7% от стоимости мебели, но не менее 1000 руб. ( в пределах КАД)

# Подпись письма

С уважением, \_\_\_\_\_ (Фамилия Имя)

Дизайнер - консультант

Студии интерьера «CLÄDER» (салона «Идеальные Гардеробные ELFA»)

г. Санкт-Петербург, МЦ « \_\_\_\_\_ » ,

ул. \_\_\_\_\_, корпус \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ этаж, секция \_\_\_\_\_

часы работы - с \_\_\_\_\_

тел.: 8 (812) \_\_\_\_\_

сот. тел.: 8 \_\_\_\_\_

[www.elfatrade.ru](http://www.elfatrade.ru)

[www.clader.ru](http://www.clader.ru)

Акции месяца:

-----  
Период проведения акции: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

-----  
Период проведения акции: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

\* Подробности у дизайнера-консультанта