

СКРИПТЫ ПРОДАЖ для МЕБЕЛИ

ВИДЫ СКРИПТОВ

- 1. Входящие звонки
- 2. Холодные звонки для ЛПР Компаний
- 3. Скрипты Возражения
- 4 Обход Секретаря
- 5. Заявки с Интернета Магазина
- 6. УТП (Уникальное торговое пред-я)

- Нет времени
- У вас дорого
- Я видел точно
такую подешевле
- Нам это не
интересно
- Я по думаю
- У меня нет Денег
- Я должен по
советоваться

Меню

- Нам ничего не
надо
- Мы уже работаем
с другими
- Нас все
устраивает
- Отправьте каталог
по почте?
- Мы вас не знаем
- Мне не нравится
дизайн
- Я не принимаю
ваше

К = Нет времени!

**М = Когда вам перезвонить
ближайшее время , дело в том что я
готовлю индивидуальные
предложения специально для вас?**

**К= По позже! Завтра! Вечером! Разные
отговорки тянет время!**

**К = Какое предложения вы хотите
предложить?**

**М = Вам будет удобно если я перезвоню
после обеда ближе к 3 и 4 часам? К = Да
перезвоните ! Какие то отговорки!
М = Спасибо! Все доброго!**

**М = Так вы можете уделить для этого
3 минуты?К = да
М = УТП**

Меню

К = У вас дорого!

- М = Давайте уточним что для вас будет приемлемо?
- М = Качество товара стоит определённых денег?
- М = В данном случае я готов пойти на встречу и предложить вам не большую скидку, как вы это рассматриваете?
- М = Да я прекрасно вас понимаю, именно по этому мы предоставляем вам кредит (без переплаты, и первого взноса)
- М = Дорого по сравнению с чем?(Вы уверены что это именно та мебель? То мы советуем вам прийти к нам в офис и посмотреть на качество товар собственными глазами и сделать для себя вывод что для вас важнее качество или цена)
- М = Хорошо мы подберем для вас вариант по цене и

К = Я видел точно такую подешевле!

- М = Хорошо я вас понял! А вы точно уверены что эти две коллекций наши и которые вы видели совпадает по цвету и по

характеристики?

К = Да я уверен! или не точно примерно!

М = Да возможно! Что вы видели именно этого товара, потому что эти коллекций популярны и имеет много аналогов! Не может быть один товар дешевле второго на столько если у них все описание одинаковые! Задумаетесь здесь что-то не

К = Нет я не уверен!

М = Так вот! Я вам советую прийти к нам в офис и посмотреть на качество товар собственными глазами и сделать для себя вывод что для вас важнее качество или цена?

К = Нам это не интересно!

- М = Не стоит отказываться от предложения только потому что у вас много дел ?
- М = Не всегда стоит судить по первому впечатлению, давайте я вам быстро дам более подробное описание? УТП
- М = Так как вам кажется не интересно, я вам предлагаю встретиться, чтобы продемонстрировать, как то что мы предлагаем, отличается от того что вам не интересно?
- М = Лучше один раз открыто поговорить

К = Я по думаю!

- М = Да по думать нужно для того чтобы принять решения, но на данный момент у нас идут акций, сюда включено бесплатная доставка и сборка и 5% скидка?
- М = Да по думать важно а почему не подумать прям сейчас?
- М = Скажите а что вам мешает принять решения сейчас , или я не так вам все объяснил?
- М = Да конечно подумаете, я так понял вас в целом все устраивает?
- М = Да хорошо я вас понял! Скажите мне пожалуйста над каким вопросом вы конкретно будете думать? Мошо

К = У меня нет Денег!

М = Нет денег это не повод отказаться от такого мебели , тем более у нас акция? Все включено!

М = Я все понимаю и для этого мы вам предлагаем оплатить первый взнос виде 50% а остальное вы можете оплачивать по кусочкам пока будет изготавливаться мебель?

М = Это не повод приехать к нам в офис и просто проконсультироваться посмотреть мебель на качества?

М = Нет денег сейчас может будет завтра и после завтра а мы можем пока подготовим детали для производства мебели? Вы можете оплачивать по кусочкам деньги а мы начнем готовить?

М = Я все понимаю и для этого мы вам предлагаем кредит?

М = Нет денег на эконо денег? Дело в том что у нас скидки все включено!

М = Вы же находите деньги когда вы понимаете что это того

К = Я должен по советоватьсья!

М = Конечно я вас понимаю! Вы знаете я тоже в важных вопросах советуюсь?

М = Вы можете уточнить над каким вопросом вы будете советоватьсья и с кем?

М = Да я согласен с вами! А скажите мне пожалуйста, я так понял что вы, так получается не принимаете решения в этих вопросах?

Меню

К = Нам ничего не надо!

М = А что если мы предложим вам лучшие условия и более выгодные цены? УТП

М = Вы знаете я обычно также отвечаю на новые предложение, просто так мне тоже ничего не надо, но я могу послушать то что мне предлагает , может там есть что-то интересное? УТП

М =Давайте обсудим тогда на будущее, когда у вас возникнет реальная потребность, мы сможем предложить вам выгодное условия работы с нами?

М = Это значит, что вы все купили на данный момент или сейчас есть потребность но

К = Мы уже работаем с другими!

М = А что если мы предложим вам лучшие условия работы и более выгодные цены?

М = Многие компаний из вашей отрасли работает с несколькими с (3 и 4) поставщиками, мы предлагаем сотрудничество пятым виде запасного варианта, вы знаете это выгодно тем что снижает риск и дает возможность более широкого выбора ?

М = Я понимаю что у вас уже есть поставщик, наверняка есть условия, при которых вы могли бы рассмотреть наше предложение?

К = Нас все устраивает!

М = Что если мы покажем, как еще более улучшить то что вы уже используете, вас это за интересует? УТП

М = Наш разговор не займёт много времени, возможно при более детальном рассмотрений вы измените свое мнение?

М = Конечно устраивает вы просто еще не знаете сколько сможете сэкономить деньги сотрудничая с нами,

К = Отправьте каталог по почте? УТП отправьте?

М = Да я обязательно вышлю вам, коммерческое предложения (КП) и чтобы я мог более точно подготовить для вас КП, давайте уточним что конкретно вас интересует? А то у нас очень широкий ассортимент под тысячи позиций?

М = А почему бы нам просто не встретится? **К = Говорит**

М = Наш специалист проведет для вас презентацию предлагаемых вами товара/услуги, ответит на все интересующие вас вопросы и составит для вас индивидуальное предложения сразу на встрече! В понедельник в 10 утра устроит?

М = А что описать в Ком. Предложения более подробна? **К = Не знаю что отправьте все! Шкафы и тд!**

М = Я хочу вам отправить конкретно то что вас интересует?
(если шкафы то я вам отправлю ее чтобы все не отправлять а то у нас свыше тысячи позиций товара)

К = Мы вас не знаем!

М = Действительно важно работать с партнерами которых знаешь и в которых ты уверен, ДАВАЙТЕ я вам не замедляя время расскажу вам коротка о наше компаний?

М = Позвольте мне сказать только 3 Факта про нашу компании!

1 - Мы работаем уже 50 лет на рынке

2 – За это время было продано в большем кол-ве мебели

3 – Мы предлагаем вам бесплатная доставку и сборку и гарантийное обслуживание 12 месяцев и скидки до 5%

К = Мне не нравится дизайн!

М = Отлично, мы изготовим на заказ, по вашему дизайну или по дизайну эксперта как вам?

М = У нас огромный ассортимент мебели на ваш выбор, какой дизайн вы предпочитаете?

Мы обязательно подберем для вас от экспертов лучший дизайн по вашему вкусу?

Меню

К = Я не принимаю решение!

М = Действительно это важный нюанс ,
соедините с тем кто готов принять
решения пожалуйста?

М = То есть вы готовы меня познакомит
с тем кто принимает решения ?

М = Хорошо если не вы принимаете
решения, хотя бы какой то роль играете
в принятие решения?

Меню

Входящие звонки!

Менеджер	Клиент
Мебельный салон АЛДАН! Фархат! Добрый день!	(Описывает свою суть звонка)
Хорошо я вас понял! Как вас зовут?	(называет свое Имя)
(Имя клиента называем) – Я так понял вас интересует (шкафы, диваны, кухонная гарнитура)	(Да или Нет)
Скажите мне пожалуйста вы обращались уже куда-то данным вопросом?	(Клиент говорит Да я обращался, нет я только вам звоню, мне интересно цена и качество и говорит разные слова)

Мен



(Называем имя клиента) - Вас интересует только именно этот вопрос или вы рассматриваете еще другие вопросы или варианты?

(Какие вопросы, что-то я вас не понял сколько стоит?)

Так вот! Я хочу вам сказать вам интересно вопросы о доставке, о сборке, качество, изготовления мебели, замерщики, по поводу оплаты где мы находимся?

Все меня интересует нет я знаю и тд.)

Хорошо для того чтобы сэкономить наши время давайте я вам коротко и подробно расскажу о наших преимуществах, а потом вы сделаете для себя вывод? УТП

Давайте! Слушаю вас!

Меню



Осталось ли у вас еще какие то не понятные вопросы ?

Да ил Нет все понятно!

Хорошо! Если вам все понятно, какие действия нам нужны для заключения договора?

Какие что надо сделать

Так нам нужен ваш адрес, домашний телефон или номер сотового! И в течение дня наши эксперты по замерщикам свами свяжется?

Хорошо! Мне сколько ждать во сколько придут и тд.

Прежде чем выйжать, наши эксперты предупреждает и договаривается о встрече с вами!

Все хорошо понял!

Все Спасибо вам ожидаете эксперт замерщиков! Всего доброго! Успехов вам!

Спасибо или еще что то!

Мен
ю

Заявка с интернет Магазина!

Менеджер	Клиенты
Добрый день! (Называем Имя если нет имени далее ведем разговор)	Да! Добрый! Здравствуйте!
Собственно я по какому вопросу звоню, прошу прошения говорить можете? Вы оставляли заявку на интернет магазин, правильно?	Да меня интересует, сколько стоит (описывает суть звонка)
(Узнаем Имя если не знаем ! Узнать ваше имя можно?) Так вот чтобы друг друга понимать, Скажите мне пожалуйста какие конкретно вопросы вас Интересует?	(Я же вам сказал цена , за сколько дней изготовите замерщики и тд. Свою мнение говорит)

Мен

ю



(Называем имя) Вас интересует именно этот вопрос или вы рассматриваете еще другие вопросы или варианты?

Какие вопросы варианты скажите, сколько стоит и тд. Меня все интересует!

(Если клиент спрашивает цену говорим и дальше продолжаем общения) Хорошо! так вот в эту сумму у нас входит доставка и сборка бесплатная ,12 месяцев гарантия и плюс 5% скидка!

Да! Интересует

(Если не спрашивает цену то мы говорим так)

Так вот вас интересует вопросы о доставке, сборке даем ли мы гарантию где мы находимся и способ оплаты?

Хорошо я вас понял! Так как сэкономить наше время и хотел коротко и ясно все подробно объяснить?
Рассказываем УТП

Все я понял! или еще что скажет!

Мен



ю

Осталось ли у вас еще какие то не понятные вопросы ?	Да ил Нет все понятно!
Хорошо! Если вам все понятно, какие действия нам нужны для заключения договора?	Какие что надо сделать
Так нам нужен ваш адрес, домашний телефон или номер сотового! И в течение дня наши эксперты по замерщикам сваи свяжется?	Хорошо! Мне сколько ждать во сколько придут и тд.
Прежде чем выехать, наши эксперты предупреждает и договаривается о встрече с вами!	Все хорошо понял!
Все Спасибо вам ожидаете эксперт замерщиков! Всего доброго! Успехов вам!	Спасибо или еще что то!

Мен
ю

Мен Обход секретаря!

<u>Ю</u> Менеджер		Клиент	
Добрый день!		День добрый ! Здравствуйте	
(Если мы знаем имя руководителя) Говорим имя руководителя	(Если мы незнаем имя руководителя)		
Соедините меня с ЛПР!	Напомните мне пожалуйста имя руководителя или директора?	А по какому вопросу вы звоните?	А зачем? По какому вопросу вы звоните?
	(Если не говорят имя то говорим фразу вот такую) Дело в том что мой руководитель попросил узнать имя и отчество	А по какому вопросу вы звоните?	

Холодные звонки для ЛПР Компаний!

Менеджер	Клиент
Добрый день! Это Фархат! Компания АЛДАН	Да слушаю!
Собственно я по какому вопросу звоню, Хотели бы вы чтобы ваши клиенты, приходя к вам в офис, чувствовали удобства и комфорта?	Что за удобства, какой еще комфорт, Я вас не могу понять?
Удобно вам сейчас говорить?	Да или Если Нет!

Мен
ю



Я правильно понял, что Вы
являетесь руководителем этой
компаний?

Да!

Мы на данный момент
занимаемся с технической
эксплуатаций старых мебели
абсолютно бесплатно в течений
30 дней если вы заказываете у
нас мебель? УТП

Что за
мебель?

Мы делаем мебель на заказ
Шкафы, Столы компьютерные и
стулья, под ключ офисы диваны
все что связано с мебелью?

Что вы от
меня хотите?

Мы все во лишь хотим с вами

Как?

Составляя с нами договор мы берем на себя ответственность за все ваши старые мебель в течение 30 дней и плюс еще даем на свой мебель 12 месяцев гарантии!

Что вы будете делать старым мебельам?

Допустим у вас сломался ручка от шкафа или каким то образом у вас не работает дверь от шкафа или тумбочка мы гарантируем починить бесплатно?

Я подумаю!
Принцами интересно!

Вы готовы с нами работать? Все во лишь заказ мебель стоимости от 150000 тенге вы получаете услугу такую?

Не знаю!

УТП (Уникальное торговое пред-я)

- Компани: GraceVia
- Вид деятельности: Мебель на заказ
- Чем мы занимаемся: Производим мебель любой сложности до 14 дней (Шкафы, Диваны, Кухонная гарнитура, Столы и Стулья, Стенки, Кровати и тд.)
- Если мебель на заказ не будет закончена за 2 недели то мы готовы сделать скидку на 10% от стоимости договора!
- Наши особенности:
- Качественный товар
- Изготовим за 14 дней
- Гарантируем 12 месяцев
- Проверяем на прочность мебель после изготовления
- Бесплатная доставка и сборка по Караганде
- Бесплатная замерка от экспертов
- Есть сертификаты на мебель
- Даем по эксплуатации мебели
- Работаем уже на рынке 50 лет
- Чем мы отличаемся от конкурентов:
- В отличие от других компаний, мы не просто изготавливаем мебель, мы еще проверяем на прочность после изготовления, а еще в добавок мы доставим и соберём бесплатно!
- Оперотивно

Мен

18