***http://kian-zvonki.ru - услуги колл центра***

***Пример скрипта***

***Скрипт «\_\_\_\_\_\_\_\_»***

***Сегмент рынка:***

*организации узкого профиля, производство, монтажные услуги.*

***Контактные лица:***

*инженер, директор, технический специалист, специалист по закупкам*

Вход:

-Добрый день! Меня зовут **(ИО\_ТМК)**, производственная компания «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» с кем я могу обсудить вопрос по поставкам инструментов для вашего производства?

(реакция)

РАБОТА С СЕКРЕТАРЕМ

*Примечание: как правило, секретарь всегда представляется, называет свое имя, поэтому в дальнейшем диалоге обращайтесь по имени к секретарю, это увеличит шансы расположить к себе человека и узнать больше информации. При разговоре соблюдать интонацию, вежливость и ненавязчивость.*

- А вы по какому вопросу?

Вариант 1

-(\_\_)

- Мы поставляем металлорежущий инструмент, соедините меня, пожалуйста, со специалистом по закупкам.

- Мы работаем только на станках.

- Отлично, мы как раз поставляем расходники для станков. С кем я могу переговорить по этому вопросу? Может быть с отделом закупок? Инженером?

-Нам это не интересно!

**- (ИО\_СКТ)**, обычно наше предложение крайне интересно производству, так как мы поставляем из наличия. Под заказ же готовы подобрать индивидуально с учетом бюджета и функционала. Обычно наши партнеры самостоятельно пытаются найти подобную нашей компанию. Соедините, меня, пожалуйста, с сотрудником, отвечающим за работу производства, либо с отделом закупок.

- У нас нет денег! или - А подробней?

- Я Вас правильно понимаю, что это Вы отвечаете за поддержание работы производства? (здесь и далее ведём работу по блоку взаимодействия с ЛПР)

- Отправьте своё КП по почте.

**- (ИО\_ЛПР)**, дело в том, что мы уже направляли Вам информацию на почту, но письмо не было прочитано. Возможно, оно попало в спам. Уточните, пожалуйста, какому специалисту я могу направить информацию и как его зовут, чтобы избежать повторения ситуации? (*Если называет, то записать*)

Соедините меня со специалистом, я уточню эти вопросы.

ЛИБО

- Для того, чтобы составить грамотное предложение, мне нужно понять, что именно представляет интерес для вашего производства: что за оборудование у Вас установлено, какие материалы и инструмент используете и несколько других вопросов. Поэтому мне лучше пообщаться с сотрудником, отвечающим за работу производства, либо с отделом закупок. Соедините, пожалуйста!

**РАБОТА С ЛПР**

Здравствуйте, меня зовут **(ИО\_ТМК),** компания «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». Как я могу к вам обращаться? Очень приятно!

- (**ИО\_ЛПР**), мы специализируемся на поставках инструментов и оборудования для строителей, производства и др. Уточните, пожалуйста, Вы используете металлорежущий инструмент, расходники к станкам в работе?

- Да

- Замечательно! Хочу обсудить возможность поставок.

- (**ИО\_ЛПР**), скажите, какие позиции Вы чаще всего берете? (фиксируем). Можете сейчас подсказать объёмы закупки в месяц? (фиксируем)

- Большое спасибо за ответы, я попрошу специалисту, он перезвонит Вам и сделает предложение по поставке. Уточните, во сколько Вам будет удобно? (фиксируем)

- Сколько стоит? (что-то похожее)

- (**ИО\_ЛПР**), у нас большой ассортимент, а я не менеджер, а только оператор. Но могу Вам сказать, что цены ниже рыночных и обсуждаются индивидуально. Вам удобно будет принять звонок менеджера, чтобы обсудить цены и условия? Какие позиции Вас интересуют.

- Интересно подробнее/ У вас есть то-то

- **(ИО\_ЛПР),** если Вам интересно данное предложение, то я могу предложить рассчитать заявку. Какие позиции Вас интересуют? (если объём большой, предлагаем отправить расчет на электронную почту, либо рассчитать непосредственно с менеджером по телефону) Наш менеджер перезвонит в удобное для Вас время, в ходе беседы вы можете обсудить условия сотрудничества подробнее. Завтра в 11-00 будет удобно?

-У нас уже есть поставщик!

**- (ИО\_ЛПР),** многие компании, с которыми мы сотрудничаем, начинали разговор именно с этого возражения. И это понятно. Вы стабильная компания с устоявшимися контактами. Но разве новое — это всегда ненужное? Я допускаю, что у Вашего поставщика может не быть нужных позиций в нужный момент. Я предлагаю, чтобы наш менеджер связался с Вами и ответил на все Ваши вопросы, сделал предварительный расчет. Завтра, в 10 утра Вас устроит? (*или называет другое время, записать*).

- Нет денег!

**- (ИО\_ЛПР),** мы предлагаем различные варианты сотрудничества, никаких затрат на данный момент с Вашей стороны не требуется! **(ИО\_ЛПР)**,наш специалист готов связаться с Вами и ответить на все Ваши вопросы и обсудить условия сотрудничества. Скажите, в понедельник в 10 утра Вас удобно? (*или называет другое время, записать*)

-Отправьте КП!

**- (ИО\_ЛПР),** общение со специалистом самый лучший способ донести информацию быстро и точно. Это действительно сэкономит Ваше время. Скажите, в понедельник в 10 утра Вас устроит (*или называет другое время, записать*).

- У Вас дорого!

**(ИО\_ЛПР)**, я предлагаю обсудить порядок цен с нашим специалистом. Он подберет для вас цену с учетом вашей специфики и объёма заказа. Завтра в 10 утра вам будет удобно? (*или называет другое время, записать*)

ЛИБО

Вариант1: Вас возможно что-то смущает? Поверьте, вы ни чего не теряете, а лишь приобретаете, предварительный расчет объема закупки не обязывает Вас заключать с нами договор, а лишь допускает такую возможность!

Вариант2: Скажите, может быть вы сможете порекомендовать кого-либо, кому будут интересны наши услуги?

ПОДВАЛ (информация для выдачи по запросу клиента)

1. широкий ассортимент поставляемого товара в наличии и под заказ,  
2. бесплатная доставка от 100 рублей  
3. специалист, консультация если клиент не знает точно что ему нужно, подбираем с учетом бюджета и функционала.  
4. цена, гибкое подход к ценооброзование, система скидок,   
5. короткие сроки поставок

- что конкретно нужно предлагать  
начнем с группы товаром МЕТАЛЛОРЕЖУЩИЙ ИНСТРУМЕНТ (другие названия, Режущий инструмент, Металлообработка, Остнастка, Расходники к станкам)  
в это группу входят инструменты (ассортимент) как:  
сверла по металлу с хвостовиком  ЦИЛИНДРИЧЕСКИМ и КОНИЧЕСКИМ   
метчики, плашки  
фрезы (концевые, торцевые, дисковые)  
резцы (отрезные, резьбовые, проходные и много много другие)  
борфрезы  
зенкера  
полотна машинные  
развертки  
диски отрезные и шлифовальные по металлу, электроды и т.п.   
и всякие сопутствующие товары, например как:  
ключи, пассатижи, отвертки, перчатки, рулетки, грузоподъемное оборудование, пневмоиструмент, электроинструмент и многое другое....