Скрипт звонка потенциальному клиенту

Деловые звонки DellCall

Задача менеджера — выяснить, актуальна ли проблема перехвата клиентов, предложить бесплатную проверку и договориться о следующем шаге: демонстрации, тестовом подключении или отправке материалов.

1 Представление

— Добрый день! Меня зовут [Имя], компания «Деловые звонки DellCall». Мы помогаем компаниям защищать обращения с сайта от перехвата конкурентами. Подскажите, с кем можно обсудить этот вопрос — с руководителем или сотрудником, который отвечает за привлечение клиентов?

Если собеседник сам отвечает за это направление:

— Как я могу к вам обращаться?

— [Имя клиента], удобно уделить пару минут? Задам короткий вопрос и объясню, почему звоню.

Если сейчас неудобно:

— Понимаю. Когда лучше перезвонить — [вариант времени] или [вариант времени]?

2 Выяснение ситуации

— Сталкивались ли вы с тем, что конкуренты звонят вашим клиентам вскоре после того, как они обратились в вашу компанию?

Если клиент отвечает «Да»:

— Как вы оцениваете эту ситуацию и что уже делаете, чтобы с ней справиться?

Выслушать, не перебивать. Кратко подтвердить понимание:

— Правильно понимаю: [одним предложением повторить суть ответа клиента]?

Если клиент отвечает «Нет»:

— Представьте ситуацию: клиент позвонил вам по номеру с сайта, а через два часа ему звонит конкурент и предлагает такие же услуги со скидкой. Как бы вы к этому отнеслись?

Выслушать ответ.

— Если бы вы обнаружили такую ситуацию у себя, вы бы попытались с ней справиться?

Выслушать ответ. Если клиент не видит проблемы и не хочет продолжать разговор — спокойно завершить звонок.

3 Если клиент уже знает о перехвате или не хочет проверку

— Понял. Тогда коротко расскажу о решении.

— **Деловые звонки DellCall — это как зум для вашего сайта.** Вы размещаете на сайте кнопку и QR код с персональной ссылкой, через которую посетитель может связаться с компанией или конкретными сотрудниками по интернету.

— Это создаёт альтернативный канал связи и позволяет перевести часть обращений с опубликованных телефонных номеров в DellCall, снижая риск их перехвата через этот канал.

Если клиент рассказал о своей проблеме, связать предложение с его ответом:

— В вашем случае можно начать с [сайт / отдел / направление, которое назвал клиент] и посмотреть, насколько такой способ связи удобен вашим клиентам.

— Чтобы иметь представление как это выглядит и работает я могу отправить ссылку на наш демо сайт. Можете сразу проверить звонок с компьютера или с мобильного там ответит наш сотрудник.

Выяснить куда отправить ссылки и объяснить где на сайте находится кнопка звонка через DellCall. Уточнить, когда может посмотреть и договориться перезвонить.

Лучше всего если клиент сможет посмотреть сразу во время разговора чтобы продолжить разговор. Если продолжается разговор сразу, то предложить варианты.

— Предлагаю два варианта: сразу создать и подключить аккаунт бесплатно на три дня, чтобы вы лично протестировали сервис или провести демонстрацию и показать функционал личного кабинета, которая занимает буквально 10 минут. Если увидите пользу для бизнеса, сможете выбрать и оплатить подходящий тариф. Что вам удобнее?

Если разговор после того как перезвонили, то выяснить удалось ли проверить вызов или возникли ли какие-либо вопросы. Ответить на все вопросы клиента и предложить варианты предложения.

— Предлагаю два варианта: сразу создать и подключить аккаунт бесплатно на три дня, чтобы вы лично протестировали сервис или провести демонстрацию и показать функционал личного кабинета, которая занимает буквально 10 минут. Если увидите пользу для бизнеса, сможете выбрать и оплатить подходящий тариф. Что вам удобнее?

4 Если клиент выбирает бесплатное подключение на три дня

— Отлично. Для заявки на подключение нужно уточнить несколько данных.

— Назовите, пожалуйста, полное название юридического лица и ИНН.

— Какой сайт подключаем? Если сайтов несколько, перечислите их.

— Какие телефоны использует компания для обращений клиентов?

— На какую электронную почту привязать аккаунт и отправить доступ для входа?

— Укажите, пожалуйста, ФИО руководителя, который будет владельцем аккаунта.

— Уточните вашу сферу деятельности, которую записать в профиль аккаунта компании?

— Кто с вашей стороны отвечает за сайт, чтобы отправить инструкцию по интеграции DellCall?

— Сформировал заявку на создание вашего аккаунта. В течении 1-2 дней создадим аккаунт и отправим на емейл инструкцию. Как будет готово свяжемся с вами чтобы помочь с интеграцией если возникнут вопросы.

Зафиксировать заявку и дату следующего контакта в CRM.

5 Если клиент выбирает демонстрацию

— Хорошо. Когда вам удобнее выделить 10 минут?

Смотрит свободные слоты в календаре планировщика встреч и предлагает 2 варианта на выбор.

[дата и время] или [дата и время]?

Если предложенные варианты не подходят — смотрит близкие даты и время учитывая пожелания клиента.

— Подтверждаю: [дата], [время], по [часовой пояс].

— На какую электронную почту отправить приглашение и ссылку?

— Кто-нибудь из коллег, отвечающих за сайт или обращения клиентов, будет участвовать вместе с вами?
Если будет, то нужно ли отправить им на емейл ссылку приглашение или вы сами их пригласите?

Записать встречу в CRM.

— Спасибо, [Имя]. На демонстрации покажем, как клиент связывается с вами с сайта и как DellCall Деловые звонки можно использовать в вашей компании. Встречаемся [дата и время].

6 Предложение бесплатной проверки (если не заинтересован бесплатным подключением на 3 дня и демонстрацией)

— Предлагаю начать с бесплатного экспресс теста телефонов и сайтов, через которые к вам обращаются клиенты. Проверим, есть ли признаки стороннего отслеживания звонков на ваши номера. Хотите провести такой тест?

Если клиент спрашивает: «Что для этого требуется?»

— Только номера телефонов и адреса сайтов. Никаких доступов к сайту, личным кабинетам или телефонии для проверки не требуется. У нас есть проверенный метод выявления признаков стороннего отслеживания звонков. По результатам объясним, что обнаружили и на чём основаны выводы.

Если спрашивает: «Проверка действительно бесплатная?»

— Да, экспресс тест бесплатный и ни к чему вас не обязывает. Сначала получите результат и сможете оценить ситуацию.

7 Если клиент согласен на проверку

— Отлично. Для заявки на проверку нужно уточнить несколько данных.

— Назовите, пожалуйста, все сайты, через которые к вам обращаются клиенты.

— Какие номера телефонов использует компания для обращений клиентов?

— Как удобнее сообщить результат — по телефону или электронной почте?

— Назовите, пожалуйста, полное название юридического лица и ИНН.

— Укажите, пожалуйста, ФИО руководителя.

Записать на бумагу или заполнить спец форму заявки на тест на сайте:

Согласовать следующий шаг.

— Спасибо, [Имя]. Отправил заявку на проверку нашим сотрудникам. Как получу ответ в течении 1-2 дней сразу свяжемся с вами и разберём результат.

Зафиксировать заявку и дату следующего контакта в CRM.

8 Если клиент не хочет демонстрацию и пока не готов к тесту

— Хорошо. Тогда предлагаю отправить презентацию и ссылки на сайт DellCall, чтобы вы могли спокойно изучить сервис самостоятельно. На какую почту вам удобно получить материалы?

Записать адрес и проверить его.

— Повторю: [email]. Всё верно?

— Можно связаться с вами [дата], чтобы ответить на вопросы после просмотра?

Если клиент согласен:

— Договорились. Отправим материалы и свяжемся [дата и время]. Спасибо за разговор!

Если не хочет повторного звонка:

— Понял. В материалах будут наши контакты — сможете обратиться, когда вопрос станет актуальным. Спасибо, хорошего дня!

9 Короткие ответы на возражения

«У нас уже есть телефония».

— Понял. DellCall Деловые звонки можно рассмотреть как дополнительный способ связи с сайта. Клиент получает возможность обратиться через интернет и не переживать что после этого на него обрушатся спам звонки, а вы — отдельный канал для таких обращений.

«Клиенты привыкли звонить по телефону».

— Да, поэтому предлагаем дать им дополнительный выбор. Во время теста сможете оценить, насколько этот способ связи востребован у вашей аудитории.

Кроме того, по нашим опросам клиенты, находясь на сайте тянут и не звонят именно по причине того, что после этого им начнут поступать спам звонки.

«Как вы гарантируете, что клиентов перестанут перехватывать?»

— Потому что на платформе DellCall мы технически разделили телефонный номер и индивидуальную ссылку клиента в отдельные базы данных. Результат зависит только от того, как клиенты связываются с вашей компанией.

«Сколько стоит?»

— Стоимость зависит от выбранного тарифа, но в сравнении с потерянной выручкой и переплатах по рекламе, зарплате и аренде это практически бесплатно.

Могу направить актуальные условия вместе с презентацией. Перед выбором и оплатой тарифа можно бесплатно протестировать сервис в течении трех дней.

«Неинтересно, ничего не присылайте».

— Понял, спасибо за ответ. Хорошего дня!

Что фиксировать в CRM

- Компания, имя, должность и контакты собеседника.
- Сталкивался ли клиент с перехватом обращений и как решает проблему.
- Выбранный следующий шаг: проверка, демонстрация, тест или материалы.
- Для проверки — юрлицо, ИНН, сайты, телефоны, email, ФИО руководителя — владельца аккаунта, сфера деятельности.
- Для демонстрации — дата, время, часовой пояс, участники и email.
- Для подключения — юрлицо, ИНН, сайты, телефоны, email, ФИО руководителя — владельца аккаунта, сфера деятельности.
- Дата следующего контакта и договорённость с клиентом.

Рекламный слоган для презентации и материалов: ***«Воруют клиентов? У нас есть решение».***