

Выявление потребности и презентация

<p>Часто встречающиеся вопросы</p> <p>Предварительные переговоры</p> <p>Встреча с клиентом (предварительные переговоры)</p> <p>Звонок клиенту / Согласование КП</p> <p>Звонок клиенту / Согласование договора</p> <p>Звонок клиенту / Контроль оплаты</p>	<p><u>Я слушаю</u></p> <p>«Имя ЛПР», еще раз повторю, меня зовут «<i>Ваше имя</i>»</p> <p>«Имя ЛПР», мне передали информацию, что у вас <i>параметр профильности</i>, это верно?</p> <p><u>Нет:</u> что бы я мог(ла) рассчитать для вас оптимальный уровень цен, мне нужно понимать <i>параметр профильности</i>, поэтому давайте с вами уточним <i>вопрос профильности</i>. (записываем в базу количество и марку техники)</p> <p><u>Да/Уточнили наименование и количество:</u> да, <i>вы серьезная компания (подчеркиваем значимый параметр профильности)</i>, вам выгодно с нами сотрудничать, потому что ваша компания получает сразу несколько выгод.</p> <p><i>Во-первых, мы официальные дилеры и поставляем оригинальные изделия, то есть вы можете быть уверены в качестве, во-вторых, у нас все наименования в наличии, то есть все купите сразу в одном месте, в-третьих, мы готовы предоставлять рассрочку. (кратко перечисляем основные преимущества)</i></p> <p>О чём мне рассказать подробнее: о цене, о сроках, о гарантии качества?</p> <p style="text-align: center;">Цены</p> <p style="text-align: center;">Сроки</p>	<p>Оформление заказа</p> <p>Отправка КП</p> <p><u>Установление контакта</u></p> <p>Вход в переговоры</p> <p>Я сейчас не могу говорить/Занят У-1</p> <p>Явный негатив/Клиент просит удалить его номер У-2</p> <p>ЛПР согласился пообщаться, но отвлекается У-3</p> <p>Я не на месте/На выезде У-4</p> <p>Не надо ничего рассказывать, сразу цену скажите У-5</p> <p>Специфический вопрос У-6</p> <p>Вы даже не спросили, есть ли у меня время У-7</p> <p><u>Возможные вопросы</u></p> <p>Часто встречающиеся вопросы</p> <p><u>Выявление потребности и презентация</u></p> <p>Презентация</p> <p><u>Оптимальное предложение</u></p> <p>Предложение</p> <p><u>Общие возражения:</u></p> <p>Нам ничего не нужно В-1</p> <p>Универсальный обработчик В-2</p> <p>У меня нет времени разговаривать В-3</p>
---	---	---

Качество

Расскажите сразу цены: И еще вопрос, вы обычно, какие *параметр профильности* закупаете? (делаем паузу, ждем ответ).

Если дешевые/и то, и то: Вы принимаете решение только на основании цены? А какова стоимость *ошибки/простоя, в случае поставки недоброкачественной детали* по низкой цене? (делаем паузу, ждем ответ)

Понятно, давайте с вами рассчитаем сначала оригинальные запчасти, а потом уже обсудим уровень скидок и доставку. У вас есть какая-то срочная потребность в запчастях?

Рассчитываем конкретные цены

Как видите, цена доступная, мне по такой цене оформить заказ?

Какие у вас сроки: У нас несколько вариантов доставки по срокам, соответственно, чем дольше вы ждете изделие, тем ниже цена

Указываем конкретные условия по срокам

Вам как срочно нужно? На какой срок поставки мне рассчитывать при оформлении заказа?

Есть гарантия качества:

Возражения по цене:

У вас дорого В-4

Нет денег сделать заказ В-5

Скиньте ваш прайс В-6

У вас не куплю, мне дают с отсрочкой до 6 месяцев В-7

Возражения по поставщикам:

Работаем с другими В-8

Я всегда покупаю в другой фирме, и там нравится В-9

Я покупаю запчасти там, где работает мой друг В-10

Возражения по продукту:

Была претензия от клиента (по браку или по другой причине) и больше не хочет с нами работать В-11

Я покупаю только дешёвую продукцию В-12

Сомневаюсь в качестве вашей работы/ не хочу вносить предоплату/ кинете В-13

Ложные возражения:

Сейчас этот вопрос не актуален В-14

Я сам вам перезвоню В-15

Я подумаю В-16

Я сам на вашем сайте все посмотрю В-17

Неправильно определен ЛПР:

Я не занимаюсь этими вопросам В-18