

## Оглавление

Введение.....	5
«Шапка» сценария.....	6
Структура сценария.....	6
Цели сценария.....	6
Целевой сегмент клиентов.....	6
Портрет клиента.....	6
Непрофильный клиент.....	7
Возможные ЛПР.....	7
Условные обозначения в сценарии.....	7
I ЭТАП «Обход секретаря, выявление ЛПР и его контактных данных».....	8
С-1 Начало разговора.....	8
С-1_1 Перезвон после отправки информационных материалов.....	8
С-1_2 Перезвон после отказа ЛПР (инфо не выслали).....	8
С-1_3 Перезвон/ Без имени ЛПР не соединяем/ Корпоративная политика... ..	8
С-2 Номер телефона подтвержден.....	8
С-3 Другая организация.....	8
С-4 Название организации подтверждено.....	8
С-4_1 С кем именно соединить?.....	9
С-4_2 Конкретнее, что хотите/Что вы предлагаете.....	9
С-4_3 Вы с нами работаете? .....	9
С-5 По какому вопросу.....	9
С-6 Пришлите предложение.....	9
С-6_1 Мы сами перезвоним Вам/Оставьте телефон.....	9
С-6_2 Пришлите предложение (а мы уже присылали).....	10
С-7 Нам ничего не нужно /Отказ.....	10
С-8 Уже купили недавно.....	10
С-9 Где вы находитесь/как с вами связаться.....	10
С-10 Не могу соединить/ Запрещено соединять.....	10
С-11 Универсальный ответ и С-12 Специфические вопросы.....	10
К-1 и К-6.....	11
II ЭТАП «Представление. Обработка возражений».....	12
П-10 Соединяю.....	12

П-10-0	Перезвон после отправки информационных материалов.....	12
П-10_1	Я слушаю/Со мной. ....	12
П-10_2	Перезвон после отказа ЛПР (инфо не высылали). ....	12
П-10_3	Перезвон через длительное время.....	13
П-10_4	Перезвон/ Выход на ЛПР через бухгалтерию. ....	13
П-11	Что вы предлагаете/Подробнее.....	13
П-11_1	Не слышали о вас/Подробнее о компании.....	13
П-11_2	Ваши преимущества/Выгоды.....	13
П-12	Нам ничего не /Отказ. ....	14
П-13	Работаем с другими. ....	14
П-13_1	Делаем сами/Свой специалист.....	14
П-14_1	Сколько стоит.....	15
П-14_2	Дорого.....	15
П-14_3	Мы вам не интересны/ Маленькая компания.....	15
П-14_4	Ваш товар(услуга) нам не подходит/ Используем другое.....	16
П-15	Ошибочный ЛПР/ ЛПР нет на месте.....	16
П-15_1	Нет времени/Не удобно разговаривать. ....	16
П-16	Пришлите КП, факс, e’mail.....	16
П-17	Дайте телефон/Сами перезвоним.....	16
П-18	Уже купили/ Сейчас не актуально.....	16
П-19	Тендер/Аукцион/Торги.....	17
П-20	Надо подумать/ Посоветоваться.....	17
П-21	Выходите за меня замуж и	
П-22	Переходите ко мне работать/сколько	
	получаете. ....	17
П-23	Вы звоните из Питера/ Москвы.....	17
П-25	Почему вы все время предлагаете встречу.....	17
П-26	Откуда у Вас этот номер.....	18
П-27	Решает головная организация.....	18
П-28	Петля в разговоре.....	18
П-29	Портрет клиента. ....	18
П-30	Уже работаем с Вами.....	18
П-31	Работали с Вами, не понравилось. ....	18
П-32	Где вы находитесь.....	18

П-33 Последний вариант.....	18
III ЭТАП «Завершение».....	19