1 продающая сессия

- Мы имитируем звонок: вы мне позвонили, я беру трубку. Пожалуйста, начинайте!

- Здравствуйте, Нелли! Вы оставили заявку на сайте, курс на «Учись учиться». И я хотел бы представиться: меня зовут Сергей Лебедев. Я руководитель школы. Хочу уточнить: в каком классе учиться ваш ребёнок с тем, чтобы понять в какую группу его определить. Так же хочу узнать, что вас волнует, что вы хотели получить от курса, от знакомства с нашей школой.

- Сергей, очень приятно! У меня сын. Ему 9 лет. Мы сейчас с ходим в общеобразовательную школу. Что хотели бы получить: во-первых, я вижу, что сын у меня не глупый, но учёба ему даётся достаточно тяжело. Он очень часто отстаёт, много чего не понимает. Хотя, на самом деле мальчик сообразительный. В школе достаточно много детей. Поэтому начала подбирать какие-то варианты, изучать. В принципе, сейчас хотела бы просто понять, что я могу сделать, чтобы ребёнок учился проще, чтобы ему знания давались легче.

- Смотрите, Нелли, у нас есть несколько вариантов того, что мы можем вам предложить. Самый простой – это пройти курс обучения «Научись учиться». Это авторская разработка – моя и нашего коллектива педагогов. Мы в течение длительного времени, пока существует наша школа уже больше пяти – шести лет, мы наблюдали с какими трудностями, проблемами, препятствиями ребёнок сталкивается в обучении. И вот в этом косвенно постарались упаковать, скажем так, антипроблемы. То есть мы решили эту задачу, чтобы поднять мотивацию ребёнка и помочь ему научиться учиться. Потому что одна из основных проблем демотивации детей – заключается в том, что дети уже где-то примерно к третьему – четвёртому классу теряют интерес к учёбе. И это связано с тем, что программа очень сложная. Многие думают это связано с тем, что не понимают предмет, учебники или материал даются непонятным способом. Мы как раз на этом курсе обучаем детей учиться, структурировать знания и в том числе ставим навыки, учим их правильно подходить к учебному процессу

 Ну и конечно мы разбираем этические нормы общения с учителем, общения с другими учениками. Мы проясняем цели: а зачем ребёнку нужно учиться. Очень часто дети задают вопрос: «А зачем мне эта физика? А зачем мне эта арифметика? А как она мне в жизни пригодиться?» И вот эти все вопросы, вот эти все блоки мы снимаем на курсе. Это, скажем так, первый вариант, который хотел бы вам предложить, простой.

 Если, вы хотите более глобально решить свою проблему или задачу, то я бы предложил рассмотреть нашу школу как альтернативный вариант образования. Поскольку у нас очень сильный педагогический состав и очень много положительных отзывов. У нас самый положительный фактор – это то, что дети любят учиться. Они учатся по методике русской классической школы, соответственно – эта методика природосообразна, она даёт глубокое ясное понимание ребёнку тех тем, которые они проходят в школе: без надрыва, без истерик, без стресса. Они очень гармонично ложаться в сознание детей.

 Плюс своя атмосфера. У нас не больше 8 детей в классе. Сама атмосфера довольно такая дружеская, домашняя, очень открытые занятия. Если у вас появится желание, вы можете посетить одно занятие онлайн, бесплатно. Просто посмотреть, как проходят уроки.

 Кроме того, у нас курс «Научись учиться» тоже первое занятие бесплатно.

 Что вы об этом думаете? Какие может быть ещё вопросы остались?

- А скажите: курс «Научись учиться» сколько длиться?

- Всего 12 занятий. По 2 или 3 раза в неделю. Одно занятие, примерно, 50 минут. Стоимость курса 6000 рублей за 12 занятий. Но зато ребёнок получает прививку на всю жизнь. Он получает твёрдые понимания зачем учиться, сильную мотивацию и, что очень важно, получает правильный подход к обучению. Он спустя какое-то время или сразу после курса он может применять эти навыки в любой сфере: если он пожелает научиться играть на музыкальном инструменте или изучать дополнительные дисциплины или шахматы или какие-то другие учебные навыки им понадобятся, то это всё будет применимо в любой сфере, вплоть до университета.

 Но, поскольку мы понимаем, что в наше время люди учатся всё жизнь, то это базовые навыки, которые пригодятся на всю жизнь. И я могу вам дать отзывы родителей, которых у нас очень много. Вы можете убедиться в этом, на отзывах родителей. Есть видео, есть скриншоты.

- Скажите, пожалуйста, этот курс мой ребёнок будет проходить с кем-то в группе или индивидуально?

- Это групповое занятие, до восьми человек в группе не более. В нашей школе дети тоже учатся не более восьми человек в классе. У нас есть ограничения, поскольку, мы изучали статистику: если больше восьми детей в классе, то образование становится менее качественным. Поскольку педагог физически не может уделить полноценного внимания больше, чем семи – восьми детям одновременно. Поэтому, у нас такой принцип: в нашей школе в каждом классе не более семи – восьми детей.

- А скажите, пожалуйста, этот курс когда стартует?

- В ближайшее время. Когда мы только набираем группу. На сегодняшний момент у нас уже набрано шесть детей. Как только мы набираем 8 человек мы стартуем. Я могу вам сообщить заранее, если вы даёте согласие на посещение этого курса и первого бесплатного занятия.

- Я правильно понимаю, что первое занятие бесплатно? Когда оно проходит?

- Как только начинается курс.

- То есть я могу посетить бесплатное занятие и затем уже принять решение: оплачивать или не оплачивать? Верно?

- Да, совершенно, верно. Очень часто, у нас бывали такие случаи, когда родители хотели, чтобы их ребёнок прошёл этот курс, но дети говорили: «Нет мне этот курс не нужен. Я не хочу всякие курсы». У нас были такие случаи. Мы предлагали детям просто посетить одно занятие. И попробовать: понравится, понравится, нет, так нет. Ничем не рискуете. И 99% случаев дети оставались на весь курс и потом благодарили.

- Этот курс проходит онлайн или офлайн?

- В настоящий момент это происходит онлайн. Поскольку у нас сейчас онлайн школа. Мы планируем открываться офлайн тоже, но это позже. Пока это онлайн – формат. Занятия проходят в зум.

- Что будет, если у вас группа наберётся больше восьми человек? Вы будете проводить группу с большим количеством учеников?

- Нет. Просто начинаем другую группу. Мы дополнительных детей, которые больше восьми, уже создаём другую группу.

- Например, придётся ждать заново, пока группа наберётся?

- Да. Но они быстро набираются. Это может быть, максимум, неделя. Самое большее полторы. Обычно у нас очень быстро группы набираются.

- Хорошо, я вас поняла. Сергей, а по поводу годового обучения расскажите, пожалуйста. Вы сказали, что есть возможность бесплатно посетить занятие, как оно проходит?

- У нас каждое занятие, которое проходит с детьми в зуме идёт в записи. То есть по завершении занятия педагог запись этого урока выкладывает в чате для того, чтобы дети и родители могли его пересмотреть. Например, родители на работе находятся и вечером они могут прийти и посмотреть, как их ребёнок отвечал на уроке, как педагог общался с ребёнком. Дети при выполнении домашнего задания, у них какие-то возникли вопросы или они что-то забыли, они так же могут пересмотреть этот урок. Они хранятся в чате, в закрытом чате для данного класса. И если вы захотите вы можете зайти, я могу вам сделать доступ в этот чат, и вы можете посмотреть записи уроков, тех, которые, скажем так, происходят сейчас. Если вам действительно нужно посетить, вы можете зайти на онлайн урок и прямо вживую посмотреть, как проходят занятия. Но, это тоже нужно согласовывать с педагогом, чтобы не было лёгкого шока: если появляется посторонний человек. То есть надо заранее предупреждать педагога, что вы захотите посетить онлайн занятие и поприсутствовать.

 Что касается начала, если вас интересует процедура оформления, зачисления, то у нас первый шаг – это собеседование: три педагога – это русский язык, математика и английский язык. Проводят собеседование с вашим ребёнком. Это занимает буквально 20 минут плюс минус. Это знакомство, это какие-то простые вопросы на знания предыдущих тем. Наша задача проверить есть ли какие-то пробелы в знаниях ребёнка за предыдущие классы на предыдущие темы. Таким образом, мы понимаем уровень.

 По английскому языку мы делим детей не по классам, а по уровню знания английского языка. И педагог английского языка определяет его уровень и соответственно определяет его в группу, которая соответствует его уровню. Таким образом, ребёнок не попадает либо в слишком сильную, либо в слишком в слабую группу. Он чувствует себя комфортно в учебном процессе.

 Дети, которые у нас учатся, они прикрепляются официально к учебному заведению и получают в конце учебного года аттестат об образовании – официальный документ с государственной печатью и всё как полагается. И что удобно, что особенно, мне кажется, удобно, что дети проходят аттестацию только один раз в год, не каждую четверть, а один раз в год. И это происходит онлайн: без камер, без таймера, спокойно ребёнок получает тестовые задания, он на них отвечает, отправляет и получает аттестат. Если вдруг какая-то оценка аттестата вас не устраивает, то ребёнок получает возможность три раза пересдать.

- Я правильно понимаю, что у вас две программы? У вас программа русской классической школы и британская программа?

- Для начальных классов да. У нас начальные классы с первого по пятый класс дети учатся по программе русской классической школы, об этом я могу отдельно рассказать, это, скажем так, наша фишка, наша уникальность. Что касается английской программы – это усиленное занятие английским языком. Со следующего учебного года у нас в каждом классе будет по 10 уроков в неделю, то есть ежедневно по 2 урока английского языка.

- В этом году у нас просто русская классическая школа, а усиленный британский – это будет со следующего учебного года? Верно понимаю?

- В этом году у нас тоже есть усиленная британская программа. Но сейчас, на сегодняшний день в каждом классе по 4 урока в неделю. А со следующего года – это будет по 10 уроков. Плюс общение с носителями языка.

- Как происходит общение с носителями языка?

- Так же через онлайн.

- Как это происходит? Раз в неделю, два раза в неделю?

- С носителями языка – это будет один раз в неделю.

- Пока это нет в программе, верно?

- Сейчас, на данный момент нет этого. Это будет со следующего учебного года.

- Хорошо. Если мой сын, например, сейчас пройдёт онлайн занятие. Посмотрим, мне всё понравится, я могу в середине года перевести ребёнка к вам?

- Да, если вы решите сейчас. К нам сейчас приходят ученики с других школ. И сейчас уже добавляются тоже. Мы принимаем всех.

- Хорошо. Подскажите, пожалуйста, по стоимости, если я сейчас решусь сына переводить?

- Сейчас у нас все цены выставлены на сайте. У нас есть два пакета обучения. Вы можете выбрать тот, который вам ближе. Первый пакет – это обучение с педагогом. Это стандартный пакет онлайн обучения. Он стоит 29.990. А второй пакет – это индивидуальный или персональный пакет, если у вас стоят какие-то специальные задачи или какое-то намерение. Например, подготовить ребёнка усиленно по одному или двум учебным предметам. Например, вы хотите сделать акцент на физике, на математике или на английский язык, то дополнительные занятия, дополнительные часы - они входят в пакет персональный и он стоит дороже – 46 990. На сайте эти цены есть. Там есть подробное описание, что входит в пакет.

- То есть, персональный получается так же обучение в классе, но просто дополнительные уроки, на которые нам необходимо сделать акцент?

- Да. Вы получаете на персональном те же самые учебные часы, как и в общем классе. Но, вы можете получить ещё дополнительные 10 уроков работы с репетитором. Вы можете их распределить на ваше усмотрение. Например, 5 дополнительных по английскому и 5 по математике. Или 2 по русскому или по математике.

- Если я, например, оплачиваю сейчас, беру пакет обычный и понимаю, что я потом хочу взять для ребёнка репетиторов, я могу дополнительно оплатить?

- Конечно. Можно легко переходить с пакета на пакет.

- А если мне, например, не нужно 10 уроков, я хочу взять, допустим 6?

- Тогда просто дополнительно оплачиваете 6 уроков.

- Хорошо.

 Сергей, давайте проиграем всю ту же ситуацию только моему ребёнку уже, допустим 14 лет. Тоже подберём курс «Научись учиться». Я говорю о том, что увидела вашу программу в рекламе. Стало интересно. Дочке 14 лет. Очень много отвлекается, нет концентрации, успеваемость ниже среднего. Расскажите мне, пожалуйста про программу.

- В данном случае, здесь зависит от того, что вы хотите, либо вы выбираете курс «Научись учиться», либо опять же, что я рассказывал по тому же сценарию для онлайн школы. Но, здесь нужно прежде всего понять причину, что мешает ребёнку учиться, я бы с этой стороны зашёл. Нужно разобраться почему она отвлекается, по какой причине. Провести некое собеседование. Я бы порекомендовал даже зайти через консультацию на «код таланта ребёнка», чтобы выявить её наклонности. Таким образом определить какие предметы для неё более востребованы. Те предметы, которые вызывают какое-то отторжение или может быть они не вписываются в её программу развития, вектор развития, то может просто оставить их как дополнительные предметы или как базовые предметы без погружения. Но, сделать больший акцент на те предметы, темы, которые для неё более актуальны. Например, если она по-своему психотипу творческая личность, а родители – педагоги пытаются её занять и углубить в изучение точных предметов, таких как: математика, геометрия, физика, то конечно для неё это будет некоторым надрывом для её психики. И это будет даваться тяжело. Поэтому, мы порекомендуем в результате анализа, тестирования её психотипа дадим определённые рекомендации: на какие предметы лучше дать акцент, которые дадут ей этот вкус к учёбе, интерес к учёбе. И она поймёт, что нет задачи её задавить какими-то шаблонами, что обязательно нужно, чтобы все пятёрки были, например. О том, что такое давление присутствует в общеобразовательной школе. А мы исходим из категории того, что детям не нужно всё. Им нужно только то, что соответствует их природе. Поэтому, мы бережём психику детей и стараемся идти от их потребностей. Для этого хорошо применяется консультация «код таланта ребёнка» для выявления его потребностей и выстраивания, соответственно, линии, маршрута её развития.

 Прежде всего, я бы рекомендовал начать с курса «кода таланта», затем на курс «Учись учиться». Дать ей инструменты как правильно учиться. Там уже можно посмотреть, проанализировать, если вам понравиться, я уверен, что вам понравится и ребёнку понравится общение с нашими педагогами и может быть перейти в нашу школу. Либо остаться в той школе, где она учится, если это более комфортно для неё: общение с подругами и так далее. То, можно остаться там, но по крайней мере она будет более подготовлена к учебному процессу.

- «Код таланта» происходит консультация с ребёнком или лично со мной, как с мамой?

- С ребёнком это нужно будет где-то 15-20 минут, а остальное – это общение с мамой.

- То есть, 15-20 минут достаточно для того, чтобы эту консультацию провести? Что вы поймёте за это время, к чему склонен мой ребёнок?

- Мы предварительно вышлем вам анкету, которую вы заполните. Это будут входящие данные для анализа. А на личной консультации вы уже получите какие-то уточняющие вопросы и затем уже обратную связь – психотип вашего ребёнка и рекомендации, что рекомендуем, на что обратить внимание, как ей помочь.

- Есть ли вероятность ошибки в этом тестировании?

- Если вы даёте входящие данные верные, то нет. Никаких ошибок не может быть. Практика показывает… Вы знаете, что ошибки — это не будет, как гадание на кофейной гуще. За время прямой консультации с вами, вы сами увидите, насколько специалист правильно оценил портрет вашего ребёнка, насколько он соответствует действительности. Вы в этом сами убедитесь. Вам будут задавать наводящие вопросы. На которые вы сами будете видеть… Консультант вам сам будет описывать протрет, вы будет говорить: да, это соответствует действительности или нет. Поэтому ошибки тут не может быть.

- Моя дочь, например, ответила на анкету не совсем корректно. Бывает такое, что она может захотеть показаться лучше или выбрать тот вариант, который не на самом деле, а который ей бы хотелось, каким образом в таком случае вы выявляете, что это достоверный ответ?

- Для это как раз проводится очная консультация с ребёнком, за эти дополнительные 15-20 минут идёт верификация наших гипотез, наших предположений с тем, что действительно ребёнок имеет ввиду. И плюс, конечно, общение с родителями. Это всё на очной консультации идёт такая верификация. То есть мы соединяем… сверяем наши гипотезы с тем. Что на самом деле и даём вам обратную связь. И вы говорите: «да-да это прямо точно про моего ребёнка». Или говорите: «Не, это прямо вообще про другого человека». Но, у нас такого не было.

- Хорошо.

 А курс «Научись учиться» он проходит в группах. И я так понимаю, там дети совершенно разных возрастов. Как происходит классификация детей? Есть ребёнок 9 лет, есть ребёнок 14 лет, они в группе одной. Для них знания одинаковые?

- Нет, конечно. Мы когда формируем группы, мы прежде всего формируем по возрасту. Если прямо очень много желающих, то мы ещё тогда дополнительно их разделяем по полу. То есть, мы стараемся, если есть такая возможность, если много желающих, то мы делим: сначала по возрасту, потому что подача материала в корне отличается…

- На какие возрастные группы вы делите?

- Первая возрастная группа – это 8-9 лет.

 Вторая – это 10-12.

 И 13, и 16.

 Так, чтобы детям было комфортно. Потому что подача материала отличаются. Чем старше, тем более больше глубины, больше внимания к деталям, больше требований.

- Сергей, заканчиваем наш звонок, и я сразу даю обратную связь. Я хочу вам задать вопрос: как вы чувствуете, как у нас прошёл звонок? Как вы чувствуете?

- Нормально. Я всегда так общаюсь. Для меня ничего не было необычного.

- Смотрите, мама у вас купила по итогу звонка?

- А вы сказали, что заканчиваем и я не успел.

- А меня уже нету больше нет интереса. Вы не успели продать. Я уже 30 минут с вами общаюсь и у меня желания купить пока не возникло.

- Я обычно да, так отвечаю на вопросы. Потом человек говорит: «Да, хорошо…», даёт какое-то резюме – «хорошо, мне понятно, спасибо».

- Хорошо. Давайте проиграем эту ситуацию.

 Сергей, хорошо, спасибо. Мне нужно подумать. Спасибо всего доброго.

- Подождите, Нелли, а вы…

- Нету слова подождите.

- Так люди не ведут себя. Обычно, когда мы общаемся, как-то вежливо, не то, что там бросил трубку и говорят всё пока, мне всё понятно.

- Хорошо. Но у меня уже желания не возникло. То есть смотрите, это очень важно, Сергей, я сейчас с вами не спорю, я сейчас с вами не конкурирую во время звонка. Мы с вами провели 30 минут. Наша задача эти 30 минут провести максимально плодотворно. Потому что у вас пойдут заявки. Вы не сможете общаться с мамой 2 часа. У вас этих двух часов просто не будет. Ваша задача за 30 минут расположить собеседника и сделать так, чтобы мама не задавала вопросов вообще. У нас с вами диалог строится таким образом, что я из вас вытягиваю информацию. У вас все знания о том, как презентовать продукт, они у вас имеются. То есть я когда задаю вам вопрос, вы мне на него отвечаете. Но, с точки зрения психологии продаж о чём это говорит – это говорит о том, что мама сомневается. То есть, если у неё в голове возникают вопросы – это значит она вам не доверяет.

 Покупатель, когда приходит куда угодно, он не хочет задавать вопросов вообще. Он хочет получить информацию так, чтобы ему было всё максимально ясно. Потому что я мама. Я в вашей школе вообще не разбираюсь. Я ещё вчера о вас не знала. Соответственно у меня время ограничено. Тем более, если я зарабатываю 200 – 300 тысяч рублей в день… прекрасная оговорка)), в месяц. Для того, чтобы платить вашу годовую стоимость, мне необходимо работать. Либо я являюсь женой обеспеченного мужа. Но, в любом случае у меня время ограничено. У меня нету двух, трёх часов, чтобы с вами общаться. Я хочу сразу чётко получить информацию и понять: мне импонирует или не импонирует.

 У вас вся информация имеется. Нужно её правильно просто преподносить. То есть, мы начинаем… Мы сделали приветствие, вы поздоровались и нужно сразу позиционировать кто вы и какую школу представляете. Потому что родитель просто оставил номер телефона. Он ничего не знает о вашей школе. Поэтому, мы сначала здороваемся, произносим короткую презентацию, говорим о том, что вот мы получили ваш контакт, хотим рассказать вам, пожалуйста расскажите о своём ребёнке и сразу чётко позиционируете. То есть я вам задала минимум 15 вопросов в течении нашего разговора. А ваша задача сразу презентовать курс так, чтобы у мамы вопросов вообще не осталось, чтобы у неё загорелись глаза, и она сказала: «Ой, да это то, что мне нужно. Я даже не знала, что такое в этом мире существует».

 Вы выстраиваете всё правильно. Вы говорите. Что вот есть «код таланта», «научись учиться». Но, когда мама сидит и с каждым вашим предложением у неё возникают новые вопросы, она начинает раздражаться. Нам вот этого момента вообще получать нельзя. Если у человека происходит раздражение, он не изменится в лице, он не изменится в голосе, но он будет сидеть и думать: «Я хочу положить трубку. Я хочу этот звонок завершить». То есть, он вообще не будет ничего слушать, что вы говорите. У него будет единственная мысль в голове: «Мне это не нравится. Мне здесь не комфортно. Мне здесь неуютно. Я хочу поскорее закончить звонок».

 Естественно, люди разные. Но, наша с вами задача сейчас – заработать деньги. У нас с вами нету такого шикарного ресурса, чтобы получить 500 рядов и разговаривать так нам с вами комфортно. Наша задача научиться презентовать продукты так, чтобы за короткое время мамы сразу понимали: «Я хочу это купить». Тем более сумма шесть тысяч рублей – это вообще не сумма. Люди тратять эти деньги на еду один раз в день. На самом деле так и есть.

 Поэтому, что мы сейчас делаем, Сергей… Ещё раз повторюсь, вы молодец. Вы говорите всё очень хорошо. Наша слабая сторона: мы это произносим не тогда, когда это нужно. Мы это произносим тогда, когда уже это никому не нужно, когда уже мама не доверяет. Вы говорите: «Я вам ещё не продал…». А уже после драки кулаками не машут. Уже всё, у мамы сложилось впечатление, что ей не хочется с этим связываться. Вы может ей симпатичны, ей интересна вся эта идея. Но если мы не показываем свой профессионализм в звонке, она будет думать: чему тогда мой ребёнок там научится. То есть, вы лицо своего бизнеса. Вы лицо своего детища, своей школы.

 Поэтому, как мы поступим?! Мы подготовим скрипт. У нас сегодня четверг. Я думаю, что во вторник скрипт уже будет полностью готов. Скрипт – это сценарий. Его не нужно будет вызубривать, его нужно будет придерживать чётко по порядку. Вы можете говорить своими словами, но по порядку. После того, как мы во вторник вам его пришлём, вы его изучите. Примерно 1-2 дня порепетируете. Потому что очень важно, чтобы вы это отрепетировали, проговорили. И в четверг мы ещё раз с вами назначим встречу и уже по этому сценарию вы будете мне продавать. И вот там мы уже посмотрим: возникнут у меня какие-то возражения или не возникнут. Наша задача: от первой секунды до последней сразу получить деньги.

 Хочу сразу вам дать обратную связь по продаже. Сергей, смотрите, я задала вам вопрос – когда набирается группа? Вы говорите о том, что у нас первое занятие бесплатно. Вы можете попробовать, понравиться не понравится. Это немножко неправильно. Нам нужно, чтобы человек внёс предоплату на эту группу. Соответственно, мы можем брать какую-то предоплату. Говорить о том, что у нас есть… Мы можем, в принципе, целую оплату брать сразу, но говорить о том, что у нас есть контракт и, если в случае, допустим, вам первое занятие не нравится, мы возвращаем полностью всю сумму. В таком случае это будет намного эффективнее. Потому что мы получаем оплату, человек, соответственно гарантирует, что у он не сольётся. Потому что сейчас он говорит да, а потом мы начинаем делать рассылки, что у нас группа набрана, они: «ой, у меня ребёнок уже пошёл в изобразительную школу, мне уже некогда. У нас времени нет. Либо, мы уехали в отпуск. Либо мы заболели, давайте в следующем месяце». То есть наша задача получить сразу оплату, чтобы человек уже точно гарантировал своё присутствие.

 У меня сразу вопрос. А как у нас происходит оплата?

- Я высылаю номер карточки и человек переводит туда. У меня есть, конечно, ИП реквизиты, могу их высылать. Просто людям не всем удобно. Потому что ИП реквизиты, там надо забивать БИК, корреспондентский счёт и так далее. Я таким образом пока действую.

- И оплата в школу тоже через карту идёт? Годовое обучение.

- Да.

 - Скажите пожалуйста, а контракты у вас есть с родителями, чтобы высылать договор подписанный?

- Нет. Если спрашивают, я высылаю. У меня есть готовый договор. Но у меня никто не спрашивает, поэтому я не заморачиваюсь.

- Сергей, смотрите, что ещё нужно. Вы сказали о том, что вы высылаете анкету ребёнку и сразу вас спросила о том, есть ли вероятность ошибки. Это действительно возражение, которое может возникнуть. Что нам нужно сделать: нам эту анкету нужно оформить профессионально. Нам нужно сразу ребёнка на моменте ответа на анкету, расположить к себе. Потому что очень часто у детей бывает недоверие. Соответственно эта анкета должна быть оформлена ярко, профессионально. Там обязательно должно быть вступление: Привет, мы сегодня здесь с тобой для того, чтобы помочь тебе. Мы составим профессиональный текст, чтобы ребёнок понял, что это не мама хочет за него, а это, наоборот, очень круто, потому что психологию все любят, психологией все увлекаются, в том числе подростки. Давай выявим твои самые сильные стороны. Все хотят быть уникальными.

- Вы знаете, что я хочу спросить?! Я наверно у нашего консультанта спрошу, что ему лучше: чтобы анкету заполнял ребёнок, либо родитель. Потому что, если говорим о ребёнке для консультаций, код таланта, наверно всё- таки лучше, чтобы родитель заполнял. Потому что дети бывают разного возраста и под каждого делать анкету, мне кажется, будет непрактично.

- А если родители не знают?

- Да нет, там простые вопросы. Давайте я уточню сейчас у специалиста нашего, который консультирует, какие вопросы и кому лучше их адресовать: к ребёнку или к родителю.

- Хорошо, давайте. Если у вас есть эта анкета сейчас, можем её посмотреть, чтобы понять. Нам очень важно не получать негативную обратную связь в будущем.

- Сейчас у меня нет готовой. Потому что мы только начали это всё запускать. Мы ещё не рекламировали. Такого потока не было.

- В любом случае, эту анкету надо оформить в вашем фирменном стиле, сделать надпись – школа «Истоки». Нам в любом случае, перед отправкой её придётся оформлять, Сергей. Поэтому уточните у консультанта, чтобы эта анкета была готова, и наша команда её будет оформлять. Просто присылать excel или word документ – это не профессионально. Мы себя позиционируем, как школа уникальная и дорогая. Поэтому каждая мелочь в контакте с родителями очень важна.

- Да конечно-конечно.

- Соответственно, пока у нас это происходит на карту… Это ок. в будущем, нам в любом случае нужно подключать будет, скорей всего онлайн магазин. Чтобы мама понимала всю серьёзность, что она может оплатить. Мы будем делать просто цену чуть выше, налог включать. Соответственно, чтобы оплата проходила, она получала сразу подтверждение. Это важно.

- Вы думаете это в таплинке делать?

- Нет. Я думаю, что мы это будем делать с вами на сайте, уже в будущем. То есть сейчас просто через заявку, через контакт с вами она оплачивает. Если у нас пойдёт большой поток, то нам, в любом случае, нужно будет вести… Понимаете, карта — это хорошо, но когда они общаются с образовательным учреждением, они должны понимать, что они могут доверять. Пока мы оставляем всё так, потому что это лишние расходы. У нас всё равно ещё сайта нет. Поэтому мы сейчас пока работаем через таплинк.

 Сергей, соответственно задача, ваша задача – это уточнить у консультанта насчёт анкеты и написать нам. Сейчас в телеграм пропишу. Написать нам, когда эта анкета будет готова, чтобы мы запланировали её оформление.

- Ок. Да.

- Всё остальное, в целом, всё хорошо. Наша задача, главное сейчас прописать этот сценарий так, чтобы не было никаких вопросов. Сергей, если по оформлению скрипта какие-то новые идеи у нас будут возникать, то мы соответственно будем вам писать в чат продажи. Хорошо?

- Да.

- На самом деле, всё очень хорошо. Мы просто все знания, которые у вас уже есть, то как вы презентуете, соберём, выстроим структурировано и вам не придётся учить ничего нового, вы просто будете согласно порядку это всё проговаривать. Хорошо?

- Да. Хорошо. А в случае, вот вы сказали скрипты. Я никогда по скриптам раньше не работал. Я услышал, что вы сказали главное придерживаться некого порядка. Но, если родитель, например, какой-то необычный случай, то всё равно стараться этого порядка придерживаться да?

- Необычный – это какой может быть?

- Вы, например, рассказали – ребёнок, он неусидчивый, не может собраться…

- Мы в этом сценарии… У нас будет альтернатива. Мы это сценарий продаж, в любом случае, будем с вами вместе допиливать. Мы его создаём. Потом мы с вами его смотрим. Вы говорите, например, в данном случае желательно ещё на это сделать акцент. Это ни в коем случае не происходит так, что мы создали конструктор и говорим, что вам нужно пользоваться. Естественно, мы не можем внешне понимать всю глубину ваших деталей. Мы сделаем сначала конструктор и он всегда будет допиливаться. Например, вы провели какую-то встречу, вы мне говорите: «Нелли, случай был вообще уникальный. У мамы было то-то и то-то. Давайте это на будущее в скрипт вобьём». То есть, чем больше мы проводим телефонных встреч. Тем больше мы понимаем, какие могут быть вопросы, какие могут быть возражения.

- Ок, я понял. Хорошо.

- Не так, что мы продаём топорно. Мы – это очень гибкий продукт. То есть, это именно сценарий. Это не роботизированный скрипт. Мы как раз-таки по сценарию и показываем маршруты.

- Это в случае если я по телефону разговариваю. А если это переписка, например? Я пишу или мне пишут?

- Мы всегда ведём диалог во время звонка. Во время переписки продать очень сложно. Нам нужно попросить у мамы 15 минут, созвониться и всё ей рассказать.

- То есть переписки – не вариант?

- Нет.

- А созвон делать через видео или через аудио?

- Спросить, как удобнее. Желательно через видео, чтобы был зрительный контакт.

- Теперь понятно. Хорошо. В этих криптах тоже будет проработка возможных возражений?

- Обязательно.

- какие варианты возражений могут быть, да?

- Да.

- Тогда понятно. Хорошо.

- Наша задача: презентовать так, чтобы у родителей не возникло никаких возражений. Что означает возражение? Возражение всегда говорит о том, что человеку что-то не ясно. Именно поэтому у него возникают сомнения и мозг начинает его теребить и думать, а если вот это, если вот это. Наша задача: выстроить диалог так, чтобы вы говорили, мама слушала, ей было максимально понятно. И соответственно, у неё не возникнет никаких возражений. У неё возникнет просто желание ребёнка привести. Тем более продукт вообще не дорогой.

 Сергей, как обстоят на самом деле дела? Действительно, у нас же группы вообще не набираются?

- Нет. Есть какие-то лиды. Приходят по два, по три ляда в день. Средняя стоимость около трёхсот рублей. Но, что-то вообще никто. Но я просто не звоню смс-ки пишу, через ватсап. Может быть это неправильно, может действительно нужно позвонить и поговорить с человеком.

- Мы это в сценарии всё проговорим, Сергей. Мы это всё пропишем вам.

- Я поэтому пока их не обзваниваю. Жду, когда мы с вами это всё проработаем.

- Какое минимальное количество учеников нужно для того, чтобы группа стартовала?

- Восемь.

- То есть, если 4 вы не делаете?

- Скорее нет. Потому что это затратно для педагога по времени. У нас сейчас уже набралось 5 или 6 учеников, которые сидят ждут, когда начнётся группа. 5 или 6 уже есть заявок, которые ждут: «Вы там маякните. пойдём».

- Это все одного возраста?

- Там плюс минус. Я две группы сейчас разделяю: первая возрастная группа и вторая.

- Напишите мне, пожалуйста. В телеграм всё пропишу.

- Мне, честно говоря, немножко сто смущает. Я, конечно, безусловно доверяю вашему авторитету в плане продаж. Это действительно для меня… не мой конёк. Я не умею это делать. Это может быть мой недостаток. Меня что смущает, что я должен что-то говорить, говорить, говорить и не слушать, что человек мне спрашивает. То есть вы говорите, что если человек задаёт вопросы, значит его что-то смущает, не доверяет. А мне как раз наоборот было такое ощущение, что надо больше давать человеку задавать вопросы, чтобы выявить его потребности, чтобы выявить его вопрос.

- Сценарий строится, структура звонка строится следующим образом:

 Первый блок – приветствие и презентация.

 Второй блок – выявление потребностей. Вы задаёте какие-то наводящие вопросы. Мама рассказывает о своей ситуации. В течении пяти минут вы слушаете её историю, задаёте наводящие вопросы. И потом, вы предлагаете то, что ей необходимо.

 Давайте прямо сейчас с вами. Смотрите, вы задаёте мне наводящие вопросы. Вот я мама. Я никогда не проходила собеседование ни с какими школами. У нас ребёнок пошёл в общеобразовательную школу. Я не совсем довольна тем, что у нас получается. Пожалуйста, интервьюируйте меня. Задайте мне какие-то вопросы, чтобы у вас сложилось полное впечатление, и вы поняли, что вы хотите мне предложить. Давайте попробуем прямо сегодня.

- В каком классе учится ваш ребёнок?

- Мой ребёнок учится во втором классе.

- Мальчик или девочка?

- Мальчик.

- Что вас побудило искать альтернативную школу? Что вас не устраивает в настоящий момент в той школе, которой он учится?

- У меня не совсем было желание искать альтернативу. Я просто увидела вашу рекламу. Мне стало интересно, что это за предложение «Научись учиться». Конечно, я не совсем удовлетворена тем, что есть в школе. В школе все совершенно разные дети. Класс перегружен. Кто-то быстрей понимает, кто-то медленнее. На учителя нет внимания. Плюс очень высокие требования в школе. Мне не нравится, что нет индивидуального подхода, что от наших детей требуют чёткого следования системы – шаг вправо, шаг влево расстрел. Бесконечное количество домашних заданий, которые нужно выполнять. Я не считаю нужным, что их нужно выполнять в том объёме, в котором они есть. То есть я вижу, мой ребёнок больше мучается, нежели получает удовольствие от образования.

- Есть какие-то у него любимые предметы? Или, допустим у него ровное отношение ко всему образованию или какие-то предметы ему больше нравятся, какие-то меньше?

- Ему очень интересна математика. Я вижу, что он очень быстро схватывает. Он, конечно, очень любит спорт. Он у нас ещё футболом занимается. Математика у него очень легко идёт. Всё остальное я прям не могу сказать… Всё остальное более-менее ровно. Память у него хорошая, всё быстро запоминает. Пока не могу сказать, что вот у него есть симпатия к какому-то предмету более выражена.

- В целом понятно. Стандартная ситуация, детей перегружают…

- Сергей, давайте проиграем нестандартную ситуацию. Вот вы мне расскажите, пожалуйста, что говорят родители в нестандартных ситуациях. Давайте это сразу зафиксируем. Представьте, что вы родитель, вспомните, что вам говорили и произнесите для меня, пожалуйста, какие бывают нестандартные ситуации.

- Ребёнок, например, гиперактивный. Ему трудно сосредоточиться на предмете. Поэтому у него двойки, тройки, конфликты с учителями. Он не чувствует интереса к учёбе. Потому что ему нужна большая подвижность, а его заставляют сидеть, делать домашки и так далее. Ему очень трудно себя собрать. Он очень разбалансированный, я бы так сказал. Бывают такие частые запросы от родителей.

 Конфликты с педагогами. Бывали такие случаи неоднократные, когда мама жалуется то, что ребёнок вроде тянется к учёбе, вроде хочет, но по каким-то причинам у него не сложились отношения с педагогом. Педагог начинает его задвигать в тень. То есть ребёнок тянет руку, а он его не спрашивает. Или, например, ребёнок читает стих, мне прямо реальный случай рассказывали, учитель останавливает, перебивает и говорит: «Нет, ты плохо знаешь. Я тебе поставлю три». Это просто унижение такое человека, человеческого достоинства. Или ребёнок присылает домашку, педагог его не проверяет. То есть это конфликт учителя с учеником. Когда учитель на первое место ставит свои симпатии или антипатии. Это довольно распространённая тема. Такая боль родителей.

- Гиперактивный ребёнок – возраст таких детей чаще всего?

- Это, как правило, первый, второй, третий класс.

- Конфликты с педагогами – возраст детей?

- Из тех, которые ко мне обращались – это с четвёртого по шестой.

- Что происходит после шестого класса? Ребёнок просто забивает на общение с учителем?

- Сразу оговорюсь, наша аудитория… Почему я, кстати, говорил про возрастную аудиторию, ограничения до 45, потому что наша целевая аудитория – это родители детей до шестого, седьмого класса. Хотя у меня много контактов пришло с рекламой осенью, там 8, 10 класс. Я сейчас базу проверяю, там достаточно много, для меня неожиданно, 8, 10 класс. Но, всё-таки статистика большая – это шестой, седьмой максимум. Почему? Потому что начиная с седьмого, восьмого класса, дети уже привыкли и, как правило, родители уже не хотят ничего менять. Уже ребёнок в некую колею зашёл. И у них сейчас главная задача – это не менять школу, не менять педагогов, а готовиться к ОГЭ и ЕГЭ. И они больше об этом пекутся, где найти репетитора, как подтянуть хвосты. Они смирились с той школой. Они уже к ней привыкли. Поэтому те родители, которые, чем младше класс, те родители более мобильные. Они готовы поменять школу. Даже в третьем, во втором, в четвёртом классе, они ещё готовы поменять школу, поменять педагога. Они готовы не смириться. А чем старше, они уже более инертны. И дети там более самостоятельные.

- Как происходит это? Родители сами рассказывают о том вот что у нас конфликты с педагогами? Или вы задаёте вопросы?

- Да. Это, как правило, буквально с первой минуты знакомства. Я спрашиваю, что у вас болит, почему, что вас сподвигло поискать альтернативную школу? Для меня это важно, потому что я хочу понимать причину, почему человек переходит из одной школы в другую. Т они это понимают. Они это открыто говорят: у нас такая-то причина. Если они начинают критиковать педагога, говорить, что педагог такой-сякой. Я к этому немного настороженно отношусь. Я принимаю, слушаю, мотаю на ус. Но у меня был такой случай, когда родители не уважают педагогов. Это не всегда игра в одни ворота, то есть педагоги виноваты. Бывают такие случаи, когда родители неправильно строят отношения с педагогами, не уважают их. Или высокомерно к ним относятся. С такими родителями, я сразу говорю, извините, мы для вас не подходим.

- Вы делаете через собеседование?

- Нет, первый контакт со мной. Я общаюсь с родителями. Если их всё устраивает, я им делаю презентацию, как вы говорите продажу. Я им делаю презентацию школы. И если она говорят да нам это интересно. Тогда я ваш телефон передаю педагогам. Они созваниваются, договариваются о собеседовании с ребёнком, выявлений у него уровней знаний. Мы это фиксируем. Даём обратную связь. И говорим, вы идёте на пакет нормальный и учитесь. Если много пробелов, то необходимо ещё взять какие-то репетиторские занятия, потому что есть такие-то пробелы. Например, на один-два месяца взять репетитора по математике или по русскому, или по английскому. Это уже индивидуально обсуждается.

- Скажите, пожалуйста, если мама вам задаст такой вот вопрос: вот в этом году тридцать тысяч, в следующем году стоимость будет повышаться?

- Я не могу сейчас точно сказать. Может быть да, может быть нет. Я обычно отвечаю так: я пока не планирую повышать, но жизнь она непредсказуема. Мне такие вопросы задавали не один раз родители. Я так честно говорю. Но если они оплачивают вначале года, до конца года цена не меняется, это точно. Это мы держим, это справедливо. Один раз у нас такой случай был, когда был очень серьёзный для нас кризис, два года назад. И я в апреле месяце поднял цену на 3000 рублей. Это был бум серди родителей. Они так возмущались. Я был в шоке. Это было очное обучение, у нас стоило тогда 15000.

- Правильно говорить о том, что каждый год цена повышается, например на 12%. То есть на каком уровне инфляция сейчас?

- Примерно 6. Я не знаю сколько сейчас.

- Вот можете сказать: на 10, 12% повышается каждый год. Это нормальная практика. Во всех образовательных учреждениях, университетах и так далее, в любом случае индексация происходит. Вы не можете держать цену на одном и том же уровне. Это опять же будет показывать ваш профессионализм.

- Хорошо. По факту у нас так и получается. В любом случае каждый год повышаем.

- Сергей, например, родитель вам говорит, что конфликты с педагогами, либо унижение человеческого достоинства, но это все ответы, все нестандартные ситуации они больше нужны для того, чтобы предложить годовое обучение. Для того, чтобы предложить «код таланта» или «научись учиться», вы используете какие-то моменты? Например, ребёнок гиперактивный. Будете ли вы предлагать «код таланта» в этом случае?

- Да. Конечно. Обязательно. У нас недавно был нестандартный случай, честно скажу, мы с ним не справились. В январе месяце к нам пришла мама, сразу после каникул, с жалобой, что ребёнок шестой класс вообще не хочет учиться. Лежит дома целыми днями в телефончике. Она увидела рекламу «научись учиться» и говорит: «Я хочу, чтобы ребёнок прошёл и училась в вашей школе». Ну ок, давайте попробуем. Она оплатила курс. Мы начали вести переговоры о том, что чтобы она оплатила обучение. Она оплатила курс и первый месяц обучения – январь. И за это время ребёнок на курс не явился и на занятия в школе тоже приходила два раза за две недели, январских. В конце месяца я маме написал. Говорю, как у вас там дела? Она говорит: «Вообще никак. Вообще не знаю, что с ней делать. Я не знаю, как её мотивировать. Она меня не слушается. Целыми днями лежит на постели. Не хочет учиться…». Я маму немножко успокоил. Сказал, что: вы знаете у неё сейчас переходный возраст. Она жаловалась, что спит до 11-12 часов. вы знаете у неё сейчас переходный возраст, гормональный сбой и может на какое-то время надо ей дать передышку. Я бы вам порекомендовал сейчас её не трогать. Перестройка организма, я не знаю, что у неё. Не долбите её, давай-давай. Отпустите немножко поводок. Пусть она немножко придёт в себя, выспится хорошо. Она говорит: «Да вы правы. Я перегибаю палку». И потом я ей говорю, спустя какое-то время, ну как у вас? Она: «Да всё также». Давайте, может быть «код таланта»? Сделаем консультацию, чтобы вы поняли какие у неё таланты есть, способности. Хотя бы понимать в какую сторону её подталкивать. Заинтересовать, вот у тебя же талант вот к этому, давай это развивать. Она говорит: «Да, классная идея, супер! Да, давайте». Оплачивайте и вперёд. И тут она пропала. На сообщения не отвечает. Я пишу, ну как там Гульнар? Какие планы, что решили? Я вижу читает, но не отвечает. Я как бы не хочу навязываться. С периодичностью раз в два месяца что-то пишу.

- Эту ситуацию лучше отпустить. Если человек вам не отвечает, он же не дурак. Он понимает о вас, поэтому напоминать о себе смысла нет.

 Сергей, как вы считаете, как эту ситуацию можно было бы исправить, если бы ещё раз к вам пришёл такой случай?

- Я не знаю просто, как этой девочке помочь. Однозначно, скорей всего начал с «кода таланта». У девочки нет кредита доверия, как я понимаю со слов мамы, ни к маме, ни к педагогам. Если б чуть-чуть кредит доверия был, я бы сам с ней поговорил наводящими вопросами: а что? А как? Какие интересы и так далее.

- А у вас есть в штате психолог?

- Да, у нас есть школьный психолог. Я хотел её попросить с ней созвониться. Или даже педагогов. У нас педагоги очень хорошие, душевные

- Если ситуация на самом деле такая, что ребёнок категорически отказывается общаться с кем-то, то это должна быть профессиональная психологическая помощь. Потому что, не зная причину выявления… Вы говорите там может быть гормональный сбой, у ребёнка может быть вообще суицидальные мысли уже происходят. Вы этого не знаете. В таком случае либо начинать с «кода таланта», чтобы мама ответила на анкету, и вы пообщались 20 минут с ребёнком. Либо сразу предлагать услуги психолога. Консультацию, чтобы психолог пообщался, выявил ситуацию и дальше вы уже рекомендовали маме какие-то действия. То есть вы маме говорите человеческие рекомендации, как вы считаете лучше с точки зрения человечности, с точки зрения вашего жизненного опыта, но при этом это не является профессиональной помощью. В таком случае, вы не имеете права давать рекомендации, потому что вы можете навредить.

 В таком случае, если такие ситуации возникают, если у вас в штате есть психолог, то вы тогда продаёте консультацию психолога. Если в штате нет психолога, то вы просто этого клиента отпускаете. Либо максимум, что вы даёте, вы даёте «код таланта». Дальше уже смотрите: ребёнок пошёл на контакт или нет.

 Вы не можете охватить весь мир. Вы не можете охватить всех, продать всем. Да бывают такие сложные, может быть даже клинические случаи. Вы, не пообщавшись, вы не понимаете. Мама тоже судит со своей колокольни. Ребёнок уже в таком переходном возрасте, он всё равно уже личность. Он сам может ответить на вопросы. Он сам может признаться стороннему человек в том, в чём маме, например, не признаётся. Психологи знают, как задавать вопросы, как выходить на контакт.

- Вы правы. Конечно.

- У мамы о вас осталось негативное впечатление. Потому что ей кажется, что вы из неё хотите вытянуть деньги. То есть вы ей продали обучение. Вы ей продали курс «научись учиться». Вы видите, что ребёнок не занимается и соответственно предлагаете третий продукт. Снова предлагаете ей что-то оплатить. Она уже увидела, что она деньги дала, результата нет. Поэтому, всегда выстраиваем коммуникацию. Если вы понимаете, что не можете помочь… Это урок, замечательный урок. Просто вы сначала говорите, если ребёнок не учится, где гарантия того, что он будет посещать ваши занятия. Давайте разберёмся, выявим причину вначале. Сможем мы вам помочь или не сможем? Может быть там ребёнка нужно вообще на домашнее обучение переводить и выстраивать совершенно другую программу. Это прямо тяжёлый случай. Это хорошо, что он у вас был.

 Но вот на будущее будем знать. Потому что вам имидж школы тоже нужно придерживать, Сергей. То есть понимаете, вы с одного родителя богаче не станете. Но если пойдут негативные отзывы, от них намного тяжелее потом оправдываться. Вот вы говорите: нам не нужны родители, которые не уважают учителей, педагогов, соответственно, точно также вы должны смотреть и на ребёнка, насколько потянете.

 Понимаете, Сергей, там вообще может быть аутизм у ребёнка, а мама просто этого не знает, такого термина. Она просто с этим не сталкивалась. Тем более родители в России очень стесняются этой терминологии. Его до сих пор выявляют очень плохо. Представляете, а вы будете там тянуть деньги, например. Я условно говорю. А ребёнку от этого только хуже будет.

 Мы не можем помочь всем, как бы нам очень не хотелось. Иногда бывают случаи, которые нам не подвластны.

- Собственно у нас, именно поэтому обязательное условие – собеседование. мы обязательно проводим собеседование с каждым новым приходящим учеником.

- У вас с ребёнком было собеседование? Или не было?

- С этим ребёнком не было, похоже. Я не помню. В начале года было. А было-было собеседование, у нас это главное условие. Было по русскому, математике. Педагоги сказали, что девочка сообразительная.

- Смотрите, Сергей, смотрите, что вы говорите мне: нужно, чтобы созвонились педагоги, они у нас очень хорошие, душевные. Педагоги провели собеседование, у ребёнка кредит доверия не возник. Это говорит, о том, что не педагоги должны настраивать ребёнка на школу, а в начале, если такой тяжёлый случай, мама оплачивает… Либо это происходит бесплатное собеседование с психологом. Она выявляет вопросы: почему ребёнок не учится. Либо мама оплачивает психологическую сессию полноценную. Психолог начинает работу. И там уже дальше говорит: нуждается ребёнок в полном психологическом сопровождении, либо нескольких сессий достаточно. Потому что педагоги не смогли выявить эту проблему. Девочка сообразительная, но дальше дело не пошло. Тут нужно модель прямо продумать. И, соответственно, если вы будете включать психолога платно, то нам нужно подготовить так же в сценарии. Вы должны сообщить, как будет проходить работа с психологом в таких тяжёлых случаях.

 Если это платная сессия, то сколько она стоит, сколько требуется сессий – одна или три, например. поговорите, пожалуйста с вашим школьным психологом. Выявите, как общаться с такими детьми. И соответственно тогда мы будем дополнительно включать перед собеседованием. Перед тем, как решить берём ребёнка или нет в школу.

- А может это просто в обычную практику включить? Как у нас есть собеседование обязательное по русскому, математике, английскому. Так же может включить обязательное собеседование с психологом? Я спрошу, конечно, у нашего психолога бесплатно, не бесплатно. Я просто не хочу брать тех, у кого есть какие-то проблемы.

- О чём я и говорю. вы же понимаете из рассказа родителей какая ситуация. Если ситуация нормальная, то может быть общение с психологом не требуется. Вы может школьного психолога включите в основной пакет. Может вы настолько пересмотрите программу, что будет, например, раз в месяц сессия с психологом для того, чтобы определить, насколько у ребёнка всё круто.

- У нас это есть уже.

- В большом пакете. Может есть смысл включить в каждый пакет.

- Подождите. Разве в базовом пакете у нас этого нет? Я не помню. По-моему, это было. Обязательно есть консультация с психологом. Есть.

- Тогда, пожалуйста, пропишите мне как часто эти консультации проходят.

- Сейчас?

- Да.

- Не, сейчас это не проходит. То, что сейчас на сайте – это задел на следующий учебный год.

- Соответственно, пожалуйста уточните. Вы сейчас сами не помните, есть это в пакете или нет. Пожалуйста тогда уточните, как происходит.

 Соответственно, сложные случаи. Перед интервью с преподавателями – математика, русский, английский. Если вы понимаете случай сложный, как в этом случай с девочкой, как будет проходить собеседование у психолога.

 Понимаете, что, Сергей, вы может быть этого ребёнка и не возьмёте в школу, но может быть сможете продавать психологические сессии. Это же тоже продукт. Ребёнок не будет у вас учиться, но вы можете просто брать комиссию за счёт того, что мама ходит к вашему школьному… Верней мама оплачивает вашего школьного психолога. Вы так маме будете говорить, что сейчас обучение, в ближайшие 2-3 месяца смыла нет. То есть вы как основатель школы получили резюме от психолога, вам дают рекомендацию. Если там вообще тяжёлый случай, психиатрический, то вы ничем помочь не можете, это нужно идти дальше обследовать. Если случай лайтовый, школьный психолог поможет, то вы можете просто это дополнительно также продавать.

- То есть, мне надо будет прояснить стоимость? И как часто?

- Вам нужно у психолога спросить. Вот у нас, например, сложный случай, как нам протестировать ребёнка? Может он и скажет. Занимает 20 минут и всё становится ясно. Либо она скажет, требуется полтора часа, но вы уже в диалоге с психологом будете выявлять истину. В диалоге рождается истина.

- Хорошо. Я с психологом поясню сегодня.

- Соответственно, тоже самое происходит, например, когда родители говорят, у нас там педагог не испытывает симпатию к ребёнку. Мы уже с педагогом общались, пытались ситуацию урегулировать. Эта ситуация не урегулировалась. Вы в этом случае, какой курс продаёте? Код таланта вначале?

- Ну конечно.

- Вообще, может быть есть смысл сразу продавать «код таланта» и «научись учиться» даже может быть вместе. Их сначала презентовать?

- Меня немножко смущает, может быть, вам виднее, как профессионалу. Меня смущает, что сразу два продукта продавать. Обычно продают сначала что-то маленькое, потом ещё что-то…

- Но у нас ценность – стоимость практически одинакова у обоих продуктов. Давайте с вами рассуждать логически. Вы бы порекомендовали правильно, вот если мы говорим исходя из правильной структуры: что вначале оплатить? Например, пришла мама. У неё много денег. Вообще, да, мы сейчас отвлекаемся. Она в любом случае готова оплатить либо один, либо второй продукт. С чего бы вы порекомендовали начать?

- Можно, конечно, с «кода» начать. Тут всё-таки, мне кажется, я бы начал… смотря какая ситуация с ребёнком, какой возраст, разные факторы. Но я бы начал с «научись учиться». Почему? Потому что этот продукт он более по циклу длительный, то есть это как минимум месяц. Этот человек месяц с нами общается. Он к нам привыкает.

 А если он проходит «код таланта» он может соскочить. Скажет: «ну да мне интересно, но что-то… Мы сейчас поняли, что нам нужно баскетболом заниматься, спортом заниматься». Есть риск того, что соскочит. Хотя цена примерно такая же. Мне бы хотелось втянуть в эту воронку контакта с нами. Чтобы они привыкали. Что у нас есть школа 2 раза в неделю и туда ходит, что-то делает, он взаимодействует. Вот после курса «научись учиться», мне кажется «код таланта» продать легче.

- Так и будем тогда.

- Мне кажется в таком порядке было бы логичней. Потому что есть какое-то взаимодействие более длительное.

- Тогда так и будем выстраивать продажу. Сначала мы делаем акцент на «учись учиться». «Код таланта» мы продаём только в том случае, если у нас необычный случай.

- «Код таланта» я думаю надо всем продавать. Он всем нужен.

- Смотрите, Сергей. Мы с вами говорим про первую ознакомительную сессию. Наша задача: получить оплату. Я сейчас говорю про эту встречу. Мы продаём сначала «научись учиться». «Код таланта» мы продаём только в том случае, если вы понимаете, что ситуация какая-то необычная. Но может быть будем рекомендовать консультацию с психологом. «Код таланта», если, например, гиперактивный ребёнок. Мы с вами проиграли ситуацию. Вы говорите, ребёнок гиперактивный. Вы ему что продадите? «Код таланта? Или научись учиться?»

- Конечно, сначала «код таланта».

- То есть «код таланта» мы продаём в том случае, если мы понимаем, что у нас ситуация нестандартная и нам необходимо вначале проанализировать ребёнка, а потом уже научить учиться.

- Давайте, может быть, вот в эту воронку включим ещё консультацию с психологом. Мне кажется в случае с этой девочкой…

- Мы сейчас не будем в эту воронку включать консультацию с психологом, пока вы с психологом не пообщаетесь. Мы обязательно, конечно, включим и вы будете дополнительно продавать вне каких- то продуктов, для тяжёлых случаев. И мы это в скрипт поэтому добавим. Поэтому, я вам написала в телеграм, чтобы вы поговорили об этом. Только в таком случае.

 Если вы понимаете, что ситуация ок, зачем нам вести к психологу, зачем нам лишние действия, мы сразу оплачиваем курс «научись учиться». Договорились?

- Да.

- Я очень рада, что мы с вами выявили эту ситуацию, потому что в будущем она нам очень сильно пригодится. Поэтому пообщайтесь, пожалуйста, первое по анкете «код таланта», второе – пообщайтесь со школьным психологом. Нам необходимо продумать, как это. Возможно, это будет дополнительный продукт.

 Что мне нужно? Мне нужно, чтобы вы знали, как происходит консультация психолога, как происходит психологическая помощь в каждом пакете. То есть, то, что сейчас у вас на сайте указано. Потому что у вас написано консультация психолога, но не понятно сколько часов.

- У меня родители спрашивали, когда звонили: «Что за консультация?» Я обычно отвечал, что это по запросу. То есть, если ребёнок учится, как например, сейчас, ни у кого никаких проблем не возникает. И нет запроса на прямую консультацию. А запрос у нас происходит с двух сторон: либо запрос идёт от ученика, либо от родителя. Например, родители говорят, что у нас есть какой-то затык, проблема с ребёнком, нам нужна консультация. И тогда включается психолог. Либо запрос происходит от учителя. Например, учитель ведёт урок и видит с каким-то ребёнком что-то происходит: домашку не сделал, сидит грустный, печальный, заторможенный, не активный, состояние нестандартное для ребёнка. Тогда педагог сигналит психологу и говорит: «Пожалуйста, надо вот с этим ребёнком созвониться пообщаться и выявить в чём затык». Я это видел таким образом. Это то, как я обсуждал с психологом.

 Есть ещё третий вариант. Когда психолог с определённой периодичностью проводит дежурные сессии. Это я так вижу. Периодически, 2-3 раза в неделю посещает каждый класс онлайн и просто сидит тихо в уголочке и смотрит как проходит урок. Никак себя не обнаруживает, ничего не говорит, не выступает, не перебивает. Просто следит, как проходит онлайн урок, следит за детьми, за ситуацией, за атмосферой, за педагогом. И так вот 2-3 раза в неделю в каждом классе он проходит онлайн. Вот это входит в его должностные обязанности. Хотя бы 20 минут он должен побыть на каждом уроке. И тем самым он мне даёт отчёт, что всё нормально. Или заметила, что вот… Потому что ребёнок может не заметить, педагог может не заметить, но психолог может увидеть со своей колокольни, что другие не заметили.

- У вас раньше психологические сессии оплачивались платно? Либо они проходят в рамках школы? Вы увидели, например, что ребёнок, есть какой-то момент. Вы приглашаете его на встречу с психологом и как происходит эта работа? Раз в месяц?

- Это входит в пакет и в первы, что я плачу зарплату педагогу, за то, что он проводит мониторинг и консультации. Если он видит, что какому-то ребёнку нужна поддержка или консультация, то он связывается с родителя, говорит, что я бы хотела пообщаться с вашим ребёнком, мне показалось есть недоработки, нужно пообщаться. И она либо сама приглашает его на онлайн встречу и общается, можно в присутствии родителей. И таким образом проводит консультацию.

- Сколько консультаций достаточно?

- Сколько таких консультаций, мы не ограничиваем. Это может быть одна консультация, а может быть 10, в зависимости от серьёзности случая. Может у ребёнка любимый хорёк умер и у него стресс и ему нужно 10 консультаций, каждый день по пол часа. А может просто он не выспался и одной достаточно. Я не ограничиваю. Практика покажет. На сегодняшний день пока такой проблемы не было. Но если дальше прямо на поток пойдёт, то конечно мы выставим некий лимит, условно говоря, 10 бесплатных, а остальные за дополнительные деньги. Это уже со временем, практика покажет.

- У меня вопросов нет. У вас ещё есть какие-то вопросы?

- По продажам вроде нет. Понятно, что ждём скрипт. И будем прорабатывать скрипт. По контактам… Но, по сути, сейчас которые леды капают, я думаю тогда, пока их не трогаю. Продолжаем писать те сообщения, которые я вам отправлял.

 Что вы думаете, стоит мне крутить рекламу или пока притормозить? Ожидал большего

- Я думаю пока есть смысл притормозить рекламу, потому что в любом случае вы тратите на неё деньги, вам люди не отвечают, впечатление портится. Даже если вы будете проводить сессии, они сейчас не факт, что каждая закроется в продажи. Вы эти деньги лучше чуть-чуть приберегите и их запустим уже в рекламу потом.

 Сегодня я вам пришлю учётную запись, добавьте нас, пожалуйста в рекламный кабинет. Проведём анализ того, кому показываете рекламу. Какие там лиды, какие они качественные, насколько у вас креативы хорошие. Потому что на следующей неделе у нас в любом случае реклама стартует.

 По поводу сообщений, которые вы отправляете. Вы всем лидам отправили сообщение?

- Ну да. Как только человек попадает в таблицу на сайт, он скидывает, я тут же нахожу его контакт, заношу к себе в базу и отправляю сообщение.

- Всё, хорошо. Тогда пока приостанавливайте. Давайте дождёмся следующей недели. В любом случае вы тратите деньги. Вы лучше эти деньги потом увеличите и получите больше лидов быстрее.

- Вы сказали учётную запись пришлёте? Вы может скажете куда её добавить.

- Я вам дам инструкцию куда добавить.

- Ссылочку, куда зайти, какую галочку нажать.

- Да-да, хорошо.

- Я решил в группе вконтакте, которая тоже нашей школе, там дублировать посты с инстаграма. Я думаю, там тоже какой-то охват, там больше тысячи человек – подписчиков…

- Мы сможем это всё дублировать, когда будем выкладывать. Сразу в фейсбук, в инстаграм и вконтакте. Я сейчас спрошу, возможно нам нужен доступ администрирования вконтакте, я тогда добавлюсь. Скажите, пожалуйста вашу ссылку, добавлюсь к вам в друзья и так же будем дублировать вконтакте. Хорошо?

- Да. По поводу хайлайтц и таплинк. Вы когда планируете туда выложить?

- Ребята уже делают, оформляют. Сегодня уже в папку сториз будут добавлены. Они же у нас сториз выкладываются очерёдно. Таплинк у нас так же ко вторнику будет уже у нас готов. То есть мы сейчас текст прописали, согласовываем с вами, оформим дизайнерски и вы нам предоставите доступ к таплинку и мы это всё внесём.

- Супер! Я там ещё в чате написал по поводу анализа конкурентов. Потому что, я не хочу ставить под сомнение актуальность этих постов, но просто идея такая появилась, если проанализировать какие посты, какие темы чаще лайкают, какие чаще комментируют.

- Мы же проводили анализ. Мы же для вас концепцию сделали. Вы видели эти слайды?

- Да-да.

- В том числе и контент. Был проведён очень тщательно. Мы на это потратили несколько рабочих дней. В этом плане не переживайте. Мы делаем темы не те, которые вам симпатичны, мы делаем темы, которые приведут к увеличению продаж. Если бы мы понимали, что… Мы с вами поговорили позавчера о том, что тем этики, тема духовности и так далее. Действительна интересна, но я вам сразу на берегу сказала, что с этой темой нужно быть осторожней. У нас продажи сразу могут упасть. Я анализирую не с точки зрения симпатии, я анализирую с точки зрения результативности продаж. Все темы, которые мы выкладываем, они выходят с точки зрения вашего позиционирования именно школы. Ваш личный бренд участвует в 30%. Основная задача – это делать упор на качество предоставляемых знаний.

Спасибо! До свидания!