**Вводные:**

Необходимо создать скрипт исходящего звонка клиенту по выбранному товару (А.“Комбидресс Slim”) с проведением апсейла и допродажей сопутствующего товара(Б.“Лифтинг массажёр для лица и тела”).

**Подготовка к звонку:**

Менеджер распечатывает структуру скрипта + таблица размеров

Открывает вкладку с товаром А и товаром Б

Изучает основные выгоды товара(фишки)

**Важно!** Следовать скрипту и отбросить сомнения. Также, поймите, Мы продаём и предлагаем то, что пользуется популярностью у женщин и действительно не будет пылиться на полке.

**Пожелание:**

Только ведущий добьётся успеха и результата, а не ведомый! Ведите клиента по этапам продаж, тогда Вы будете решать, купит он дополнительный товар, согласится ли на апсейл или скажет - НЕТ!

**Скрипт исходящего звонка**

1. **Знакомство**
* Доброе утро (день/вечер), Ольга. Роман, интернет-магазин ... , по поводу Вашего заказа.

Клиент: Да

1. **Устанавливаем контакт**

Вы хотите оформить заказ на Комбидресс Slim, за 990 руб. Всё верно?

Клиент: Да

Давайте определимся с размером и я сориентирую по Доставке.

Клиент: Хорошо. (подбираете задавая наводящие вопросы, используете таблицу размеров)

Ольга, доставим до отделения почты России, в Вашем районе, в течение 5 - 7 дней. Стоимость доставки 350 руб. Ольга, подскажите Ваш адрес, пожалуйста, подберу почтовое отделение.

**!Возражение Доставка.**

Клиент: Доставка у Вас платная что ли?!

Верно, всего 350 руб. Для Вас мы зафиксировали стоимость, и итоговая сумма останется неизменной. А то, знаете как бывает? Говорят одно, а потом цена меняется, когда приходит в отделение. Мы так не делаем! И как видите, цена на товар ниже(либо: цену на товар сделали ниже).

Клиент: Хорошо, г. Москва, ул. Коминтерна, д. 55, кв. 102.

!Важно, не “угукать”, а лучше - использовать метод “эхо”, повторять услышанную информацию, самим задавать необходимые вопросы по адресу)

Доставка будет в почтовое отделение по индексу 129326, которое находится по адресу … Всё верно?

 Клиент: Да

1. **Выявляем потребность**

Единственный момент, Ольга. Знаете, что у нас появилась обновлённая версия Комбидресса?

Клиент: Эм...Нет (либо любой другой ответ)

1. **Проводим презентацию**

**Вариант А.** У нас сейчас вторая версия данного белья появилась из более плотного материала и с силиконовыми вставками для лучшей утяжки, что предотвращает растягивание материала со временем. А стоит всего 1 290 руб.

**Вариант Б.**

**Вариант В.**

Ольга, тогда её добавим и я скажу общую сумму?

Клиент: ...Да, давайте её

1. **Отрабатываем возражения** ( если есть)

Клиент: Роман, а если мне не подойдёт размер, или не понравится?

**Вариант А.**

**!Размер.**

**Вариант Б.**

**Вариант В**. Не понравится? Единственный момент на моей памяти был, когда клиенту не понравилось: он заказал первую модель, а не обновлённую.Хотя менеджер предлагал и рассказывал о плюсах. А второй, клиент сообщил неверные размеры талии, груди. Менеджер добавил размер модели со слов клиента.

Клиент: Да? И брака не бывает что ли?

Сами понимаете, Ольга. Процент брака минимальный, его практически нет. Ведь мы работаем с проверенными поставщиками. Вот, только, я знаю одно - “чем меньше думаете о плохом, тем больше вероятность положительных эмоций от покупки новой вещи”. Согласны?

!Крайний Вариант, когда клиент ни в какую не соглашается, предложить обдумать, пока идёт доставка, либо паузу на некоторое время и обозначить время второго звонка(звонит менеджер!)

Клиент: Нет, спасибо.

 Подскажите , пожалуйста, почему отказываетесь?

Клиент: Дорого.

**Вариант А.**

**Вариант Б.**

1. **Допродаём (Предложение дополнительного товара)**

**Вариант А.**

**Вариант Б.**

 Клиент: Хм. И что он может?

Лифтинг-массажёр разминает кожу, придаёт ей подтянутый и здоровый вид. Ещё и водонепроницаемый, можно использовать в душе. Добавляем?

 Клиент: Согласна

! При отказе клиента, предлагаем направить инфо со ссылкой на почту.

1. **Резюмируем**

Итак, Ольга. В заказе у нас Комбидресс Slim+(размер S), Лифтинг массажёр для тела и доставка. Общая сумма 1 879 руб. Удобно? Когда заказ поступит в отделение почты России, Вам поступит смс. Оплата при получении наличными.

 Клиент: Да

1. **Завершаем сделку**

Остались ли у Вас вопросы на которые я могу ответить?

Клиент: Нет, спасибо

Благодарю Вас за заказ, всего доброго!

**Структура скрипта**

Знакомство

Устанавливаем контакт

Выявляем потребность

Проводим презентацию

Свойство+Выгода=Цена

Отрабатываем возражение

Допродаём

Резюмируем

Завершаем сделку