

O'Konova

CX | EX | Sales | TQM

Пиши и продавай. Общение с клиентом в мессенджерах

октябрь
2023





Тенденция преимущественного выбора переписки и отказа от общения по телефону

Важность учить сотрудников не информировать, а продавать в переписке

Основные ошибки, которые портят впечатление и приводят к отказу

Скрипты ответов на заявки через Whats App, которые приведут к решению в продаже





Ресторан/Казино
1997 - 2000

Салоны красоты
2000 - 2002

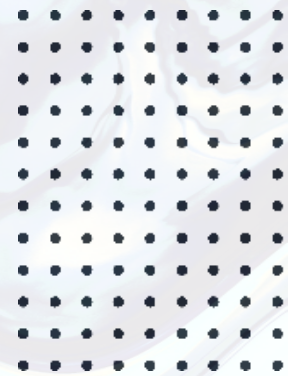
Фитнес
Отдел продаж
2002 - 2010

Фитнес
Качество и
стандарты
2010 - 2023

ПРАЙМЕР ПРОДАЖ
ЛИЧНЫЙ ОПЫТ

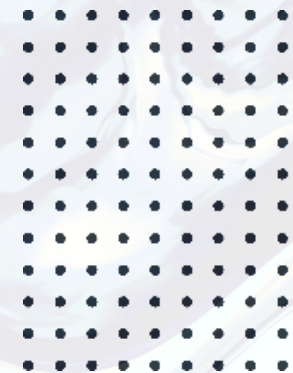
УРОК 1

ЗА ПОСЛЕДНЕЕ ДЕСЯТИЛЕТИЕ МИР ИЗМЕНИЛСЯ



ПРИЧИНЫ, ПО КОТОРЫМ КЛИЕНТЫ ВЫБИРАЮТ СООБЩЕНИЯ ВМЕСТО ЗВОНКОВ

- **Уважение** к их времени (могу прочитать в удобное мне время)
- Многозадачность: **Удобно совмещать** получение информации с другими делами
- Эффект **своевременности** и **скорость** ответа
- **Легко и доступно** переписываться
- **Короткий ответ** на конкретный вопрос
- **Сохранение договоренностей** и важной информации



ЗВОНОК \ ВСТРЕЧА

Возможность подстроиться и быстро изменить линию разговора

Реакции и эмоции можно уловить в интонациях, в поведении, в мимике, в жестах

Ответ здесь и сейчас

Информация искажается логикой и восприятием клиента, нужно перепроверять, как понял

Грамотная речь, умение излагать мысли

Договоренности и обещания забываются

ПЕРЕПИСКА

Факт фиксируется и изменение возможно только через признание ошибки

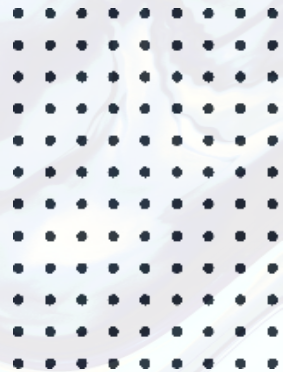
Не видны реакции и интонации, при этом краткость иногда считывается, как невежливость или невежество

Для ответа можно взять паузу

«Что написано пером, не вырубишь топором», информация должна быть исключительно корректной

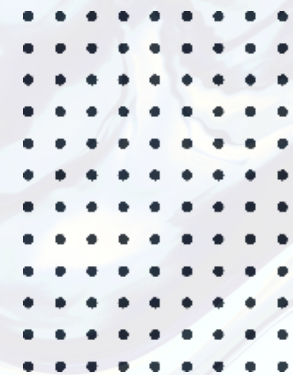
Писать без ошибок, красиво излагать мысли не каждый способен

Все зафиксировано



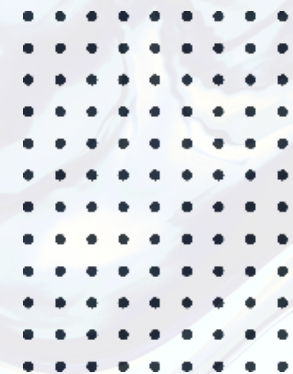


ЕСТЬ ЗДЕСЬ
РУКОВОДИТЕЛИ
ПРОЕКТОВ ИНТЕРНЕТ-
МАГАЗИНОВ, ОНЛАЙН
ПРОДАЖ?





ЕСТЬ ЗДЕСЬ
РУКОВОДИТЕЛИ ПРОДАЖ
ОФФ-ЛАЙН?



КОГДА УДОБНО ОТПРАВИТЬ ОТВЕТ ПО ШАБЛОНУ

ВИЗИТКА
ПОСЛЕ
ВСТРЕЧИ

ОБМЕН КОНТАКТАМИ

РАССЫЛКА
ПРЕДЛОЖЕНИЙ
ОТ КОМПАНИИ

КЛИЕНТ ВАМ ПИШЕТ
ПЕРВЫМ



КОГДА ОПЕРАТОР ГОТОВИТ САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ ОТВЕТ

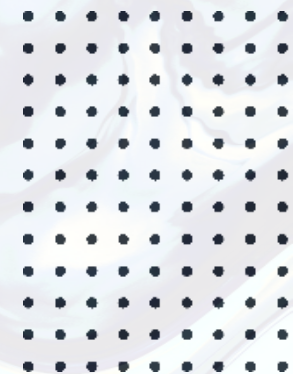
**ВОПРОСЫ
УНИКАЛЬНЫЕ**

**УТОЧНЕНИЯ ПО
ПЕРСОНАЛЬНОМУ
ПРЕДЛОЖЕНИЮ**

**НЕСТАНДАРТНЫЕ
ПРОСЬБЫ И ЗАПРОСЫ**

**КОГДА ТРЕБУЕТСЯ
РЕШЕНИЕ**

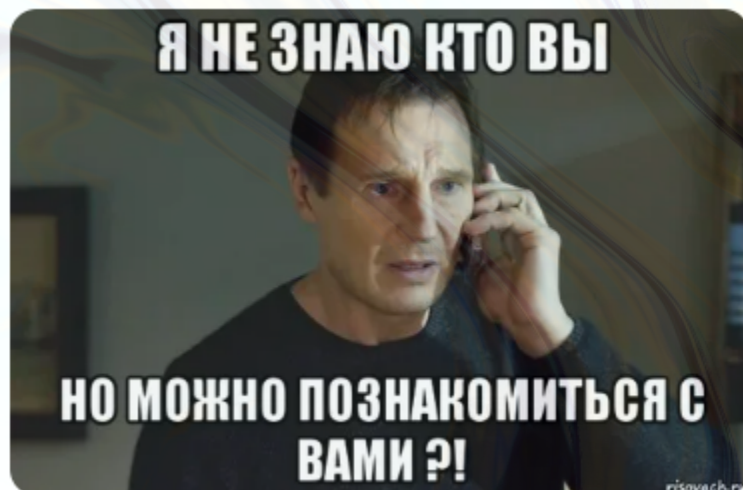
КАК ВАШИ СОТРУДНИКИ
ПРЕДСТАВЛЯЮТ КОМПАНИЮ И
ПЕРЕДАЮТ СВОИ КОНТАКТЫ
КЛИЕНТУ ЧЕРЕЗ WHATSAPP?



ЗНАКОМСТВО с БИЗНЕС-АККАУНТАМИ

Ольга, добрый день, по перегородке вопрос интересен или закрыли?

14:07



Компания приветствует Вас!
Мы уже работаем над созданием Вашего индивидуального проекта.

23 года мы создаем кухни, которые в радость!
Вы можете узнать, как происходит этот процесс:

С 2022 года мы работаем и над комплексными интерьерными решениями. Посмотрите, как это выглядит:

[https://youtu.](https://youtu)

или совершите 3D-тур по шоуруму:

[fabrika](#)

Посмотрите краш-тест кухни:

[aOQ](#)

Присоединяйтесь к нашему каналу в Telegram и вдохновляйтесь идеями:

Если у Вас появились вопросы, пожалуйста, задайте их в ответном сообщении.

Компания

13:58



ЗНАКОМСТВО с БИЗНЕС-АККАУНТАМИ



+7 495

Покупки и розничная торговля

i Для управления этим чатом данная компания пользуется услугами других компаний. Подробнее.

Здравствуйте. Вы оставили заявку на расчет кухни, удобно будет продолжить здесь?

13:42

Добрый день 13:44

Меня зовут Дмитрий, менеджер компании 13:44

Как могу обращаться к вам? 13:44

Ольга 13:44 ✓✓

Оставляла имя в заявке 😊 13:45 ✓✓



СКРИПТ СООБЩЕНИЯ ПОСЛЕ ВСТРЕЧИ/ ЗВОНКА

1 сообщение (оно может быть шаблоном)

ЗНАКОМСТВО

Обращение по имени + Добрый день

Меня зовут Имя, Должность, Бренд, Компания, Цель, Вопрос

Ольга, доброе утро. Меня зовут Сергей компания [REDACTED], вы оставляли заявку на нашем сайте. Вам будет комфортно обсудить со мной детали по телефону?

11:12

После 18 11:12 ✓✓

Договорились - наберу вам в 18.10 12:18



А ГДЕ ПРОДАЖА?



Будем знакомиться? 🌸👩💻

В Студии [REDACTED]
NEW 🗨️ новый 🌟 мастер по наращиванию ресниц **Анастасия** .

💎 Опыт работы **3 года** !

Стоимость услуг :
👁️ Наращивание ресниц от 2.000₽

📞 Запись [REDACTED]

Рады будем видеть Вас у нас в Клубе!

С уважением,
[REDACTED]
Менеджер отдела продаж
[REDACTED]

Пожалуйста, связываемся с нами, рады будем ответить на все Ваши вопросы.

15:13



2 сообщение (только персональное)

ФАКТ права писать в вотсап

Мы сегодня с Вами общались...

ВЫБОР

Вы хотели ...

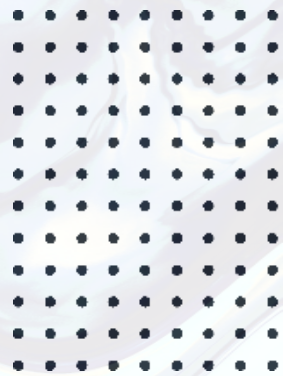
*Вы просили выслать условия,, **которые мы обсуждали***

ПРИЗЫВ

Это предложение действует 2 дня

ДОГОВОРЕННОСТЬ

*И мы договорились, что **Вы примите решение сегодня вечером***



ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

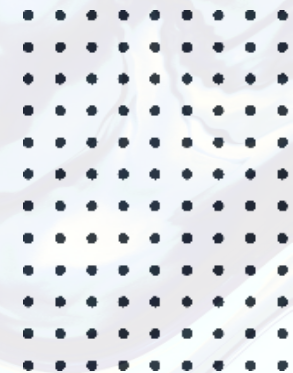
Жду Ваше решение сегодня.

Позвольте, если Вы не напишите до ... часа, я Вам напомню сообщением или позвоню, как Вам удобнее?

ВЕЖЛИВОСТЬ, ЗАБОТА, ЛЮБОВЬ

*Благодарю Вас, очень рада была познакомиться/помочь/
рассказать/ ит.д.*

*Будете обдумывать условия, не стесняйтесь задавать любые
вопросы.*





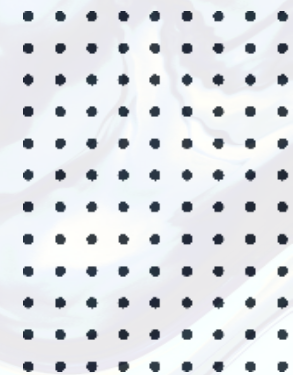
ЗНАКОМСТВО

ФАКТ права на смс

ВЫБОР

ДОГОВОРЕННОСТЬ

ВЕЖЛИВОСТЬ



Без «пжлст», мемов и капслока: правила делового общения в мессенджерах



Ирина, благодарю, что приехали сегодня посмотреть наш клуб. 👍

Вы хотели начать заниматься у нас со следующей недели, возможно с мужем. 😊

Вы просили продублировать вариант карты, который выбрали, сроком на 14 месяцев, + 30 дней заморозки, + 30 дней для Вашего супруга, за 83000 рублей. 👍 👍 👍

Мы договорились, что **ВЫ СООБЩИТЕ МНЕ РЕШЕНИЕ ДО ЗАВТРА.** 📢 💋

Ирина, Вам удобнее написать или позвонить, чтобы узнать о решении? Будете обсуждать с мужем, пжлст, задавайте любые вопросы, буду рада помочь. 🙌

1 👁️ edited 02:33



Ирина, благодарю, что приехали сегодня посмотреть наш клуб.
Вы хотели начать заниматься у нас со следующей недели, возможно с мужем.
Вы просили продублировать вариант карты, который выбрали, сроком на 14 месяцев, + 30 дней заморозки, + 30 дней для Вашего супруга, за 83000 рублей.
Мы договорились, что Вы обсудите сегодня вечером с супругом и сообщите мне решение до завтра.

Ирина, Вам удобнее написать или позвонить, чтобы узнать о решении? Будете обсуждать с мужем, задавайте любые вопросы, буду рада помочь.

1 👁 02:25

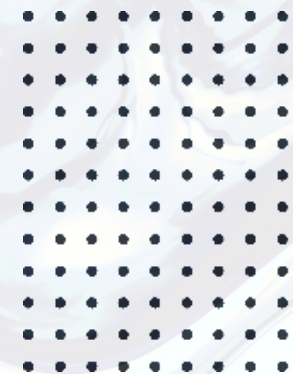
ЗНАКОМСТВО

ФАКТ права на смс

ВЫБОР

ДОГОВОРЕННОСТЬ

ВЕЖЛИВОСТЬ



Ирина, благодарю, что приехали сегодня посмотреть наш клуб.

Вы хотели начать заниматься у нас со следующей недели, возможно с мужем.

Вы просили продублировать вариант карты, который выбрали, сроком на 14 месяцев, + 30 дней заморозки, + 30 дней для Вашего супруга, за 83000 рублей.

Мы договорились, что Вы обсудите сегодня вечером с супругом и сообщите мне решение до завтра.

Ирина, Вам удобнее написать или позвонить, чтобы узнать о решении? Будете обсуждать с мужем, задавайте любые вопросы, буду рада помочь.

1 02:25

ЗНАКОМСТВО

ФАКТ права на смс

ВЫБОР

ДОГОВОРЕННОСТЬ

ВЕЖЛИВОСТЬ

ЧТО-ТО НЕ ТАК?



- **Одним сообщением**
- **Выделяйте ключевые фразы**
- **Абзацы и межстрочные расстояния**
- **Проверяйте перед отправкой текст**



Ирина, благодарю, что приехали сегодня посмотреть наш клуб

Вы хотели начать заниматься у нас со следующей недели, возможно с мужем.

Вы просили продублировать вариант карты, который выбрали: сроком на 14 месяцев, + 30 дней заморозки, + 30 дней для Вашего супруга, 83000 рублей

Мы договорились, что Вы обсудите сегодня вечером с супругом и сообщите мне решение до завтра.

Ирина, Вам удобнее написать или позвонить, чтобы узнать о решении?

Будете обсуждать с мужем, задавайте любые вопросы, буду рада помочь.

1 02:38

- Одним сообщением
- Выделяйте ключевые фразы
- Абзацы и межстрочные расстояния
- Проверяйте перед отправкой текст

Ирина, благодарю, что приехали сегодня посмотреть наш клуб

Вы хотели начать заниматься у нас со следующей недели, возможно с мужем.

Вы просили продублировать вариант карты, который выбрали: сроком на 14 месяцев, + 30 дней заморозки, + 30 дней для Вашего супруга, 83000 рублей

Мы договорились, что Вы обсудите сегодня вечером с супругом и сообщите мне решение до завтра.

Ирина, Вам удобнее написать или позвонить, чтобы узнать о решении?

Будете обсуждать с мужем, задавайте любые вопросы, буду рада помочь.

1 02:38

- Одним сообщением
- Выделяйте ключевые фразы
- Абзацы и межстрочные расстояния
- Проверяйте перед отправкой текст

ЧТО-ТО ЕЩЕ ДОБАВИМ?

Ирина, благодарю, что приехали сегодня посмотреть наш клуб 🙏

Вы хотели начать заниматься у нас со следующей недели, возможно с мужем.

Вы просили продублировать вариант карты, который выбрали:

- 📍 сроком на 14 месяцев
- 📍 + 30 дней заморозки
- 📍 + 30 дней для Вашего супруга
- 📍 83000 рублей вместо 112000

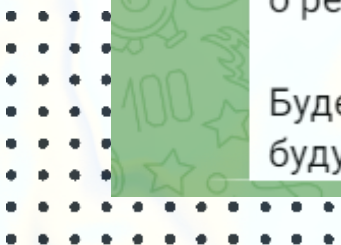
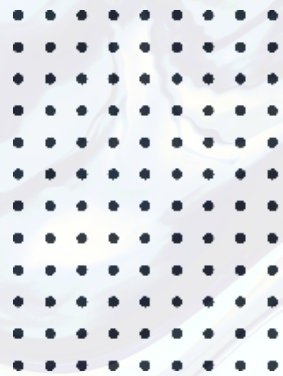
Предложение ограничено

Мы договорились, что Вы обсудите сегодня вечером с супругом и сообщите мне решение до завтра.

Ирина, Вам удобнее написать или позвонить, чтобы узнать о решении?

Будете обсуждать с мужем, задавайте любые вопросы 🙏, буду рада помочь.

- Используйте смайлы, как символы
- Допустимы смайлы вежливого сдержанного формата



ПРОДАВАЙТЕ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС

Отправьте клиенту ссылку на оплату и ссылку на мобильное приложение\ на оплату с призывом

Ирина, для удобства отправляю Вам ссылку на наше мобильное приложение [https://my. \[REDACTED\]](https://my. [REDACTED])
В приложении удобно посмотреть расписание и всю информацию о клубе, а так же оплатить клубную карту.

Оплата карты:

[https:// \[REDACTED\] id/250602814/hash /8de8](https:// [REDACTED] id/250602814/hash /8de8)

Действует в течение 24 часов.

[my. \[REDACTED\]](https://my. [REDACTED])

Login and registration

Client account – Sign up for training. Select and pay for services.

Manage your family account. Receive promotional offers. Follow your club news.

1 👁️ edited 02:54

ОБЯЗАТЕЛЬНО НУЖНО СОБЛЮДАТЬ ДОГОВОРЕННОСТИ, КОНТРОЛИРОВАТЬ ОПЛАТУ, НАПОМИНАТЬ

Добрый день, Ольга Ивановна.
Оплата полиса не поступила.
Полис уже должен начать сегодня действовать.
Если не получится оплатить по ссылке, она может уже не действовать, то сообщите, пожалуйста.
Скидка за непрерывную пролонгацию пропадает и нужен будет новый осмотр.

11:48

Я на связи.
Буду ждать Вашего ответа. 11:49

Добрый день, Ольга Ивановна.
Да, проверила, меня по Вашей ссылке перебрасывает в банк.
Ссылка пока активна.

15:52

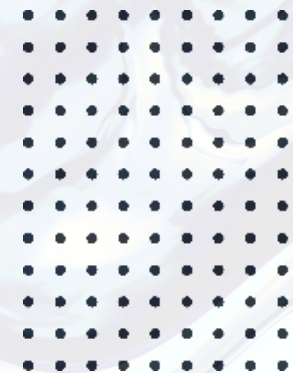
Добрый вечер, Ольга Ивановна.
Полис (дача) отправлен Вам на почту.
Получили?

20:14

Да 21:04 ✓

Спасибо, Наталья, страховая фея) 21:05 ✓

😊😊😊👍👍👍🌹 21:06



Мессенджер не является полноценной заменой почте,
поэтому серьезные обсуждения, согласования,
официальные подтверждения и фиксацию деловых встреч переводите в деловую переписку через 1С.

Функция Отправить письмо или Обратная связь



ВАЖНО

- Соблюдайте тайминг
- Не пишите рано или поздно
- 9.00 – 19-20.00 допустимо
- В выходные не ранее 12.00



Пропущенный аудиозвонок в 01:09

Евгений, здравствуйте, у Вас совсем с субординацией и клиентоориентированностью плохо? Звонить в час ночи, даже знакомые стесняются.

Научитесь общаться с клиентами, обрабатывать заявки нормально, рассказывать правила, условия, чтобы не получать негативные ОТЗЫВЫ.

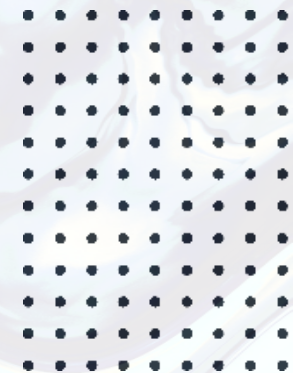
10:24 ✓



ВАЖНО

Никаких двойных смыслов, намеков, интриг, грубостей

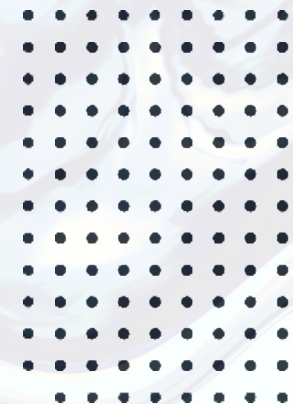
Помните, что скриншот сообщения может попасть в соц.сети или будет использован при судебных разбирательствах



ВАЖНО

- Пишите проще
- Не сокращайте
- Не используйте caps lock (заглавные буквы)

В этом мире красоты
не хватает простоты.



ЕСЛИ КЛИЕНТ, ПОЛУЧИЛ ИНФОРМАЦИЮ И ИСЧЕЗ

Напомните о себе через 1-2 дня

Если Вы общаетесь на языке договоренностей, напомнить легко.

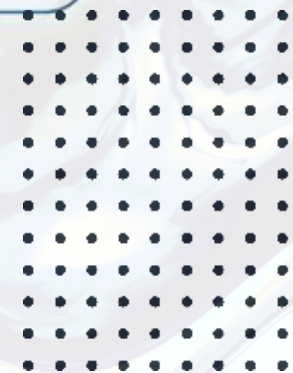
Если не успели договориться о чем-то конкретном, то вспомните, что клиент покупает не товар или услугу, а решение его задачи, потребности, проблемы.

Напишите, с чего начать, чтобы решить задачу.

Не пытайтесь привлечь следующей акцией.



Просто
напоминаем...



ЕСЛИ КЛИЕНТ, ПОЛУЧАЛ УСЛУГИ И ВЫ ХОТИТЕ ЕГО ВЕРНУТЬ

O'Konova
CALL CENTER CRM

Ольга, здравствуйте! 😊

Меня зовут Татьяна, я менеджер фотостудии на Artplay. У нас недавно поменялся номер телефона, теперь этот основной.

Ещё у нас сейчас проходит осенняя акция - фотосессия от 2500 р. 📷

Если вам интересно, я вышлю более детальную информацию.

17:56

Просто
напоминаем...

ЧЕГО НЕ ХВАТАЕТ?

ЕСЛИ КЛИЕНТ, ПОЛУЧАЛ УСЛУГИ И ВЫ ХОТИТЕ ЕГО ВЕРНУТЬ

Привет! На связи [REDACTED]
Мы не виделись аж 4 месяца и безумно скучаем... Приглашаем в гости и дарим скидку **15%** на услугу от 1000 руб (не суммируется с другими акциями).

Для получения скидки, покажите это сообщение администратору.

Запишитесь онлайн по ссылке: [https:// \[REDACTED\]](https://[REDACTED])
Удобнее по телефону? Отправьте в ответ цифру **6**, и мы перезвоним.
До встречи в [REDACTED]

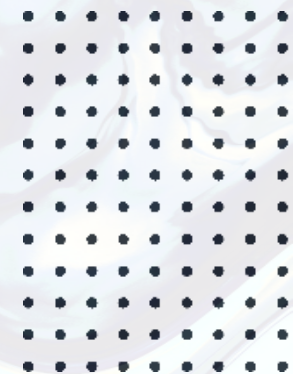
—
6 - запрос обратного звонка
- переход в главное меню

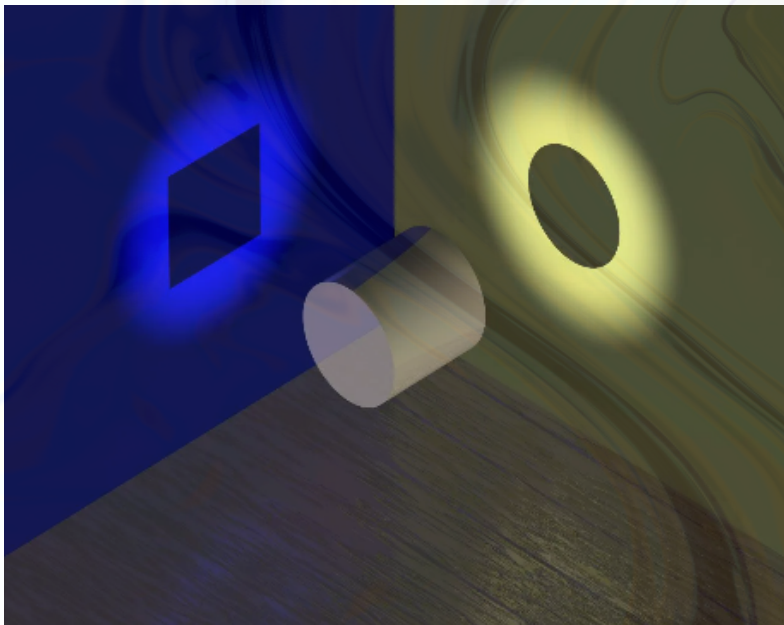
19:16

ПРИЗЫВ

ССЫЛКИ

**ЛЕГКО
К ВАМ
ВЕРНУТЬСЯ**





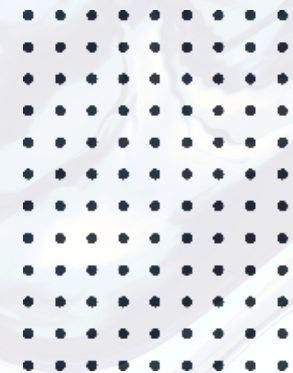
**УЧИТЕ СОТРУДНИКОВ ПИСАТЬ ПРОДАЮЩИЕ
ТЕКСТЫ**

**ТРЕНИРУЙТЕСЬ СОСТАВЛЯТЬ ПРОДАЮЩИЕ
ШАБЛОНЫ**

**ДЕЛАЙТЕ ВЫВОДЫ,
как клиенты реагируют
на то или иное сообщение**

**ПРОВЕРЯЙТЕ, как понимает клиент то, что Вы
хотите донести**

**И не повторяйте ошибок,
СОВЕРШЕНСТВУЙТЕСЬ!**





БЛАГОДАРЮ!

Конова Ольга

+7 916 484 58 88

CX .Sales.Consulting

