

Как подружить скрипт с ЖИВЫМ диалогом оператора?

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

ghaustova@gmail.com

<https://t.me/academytelemarketing>

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



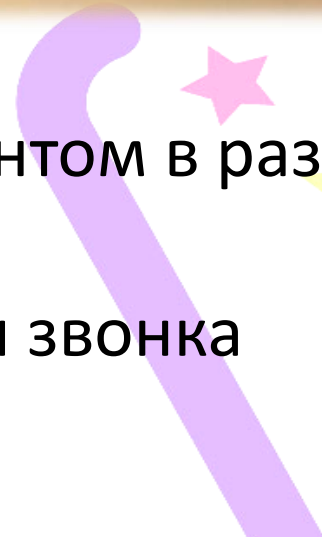
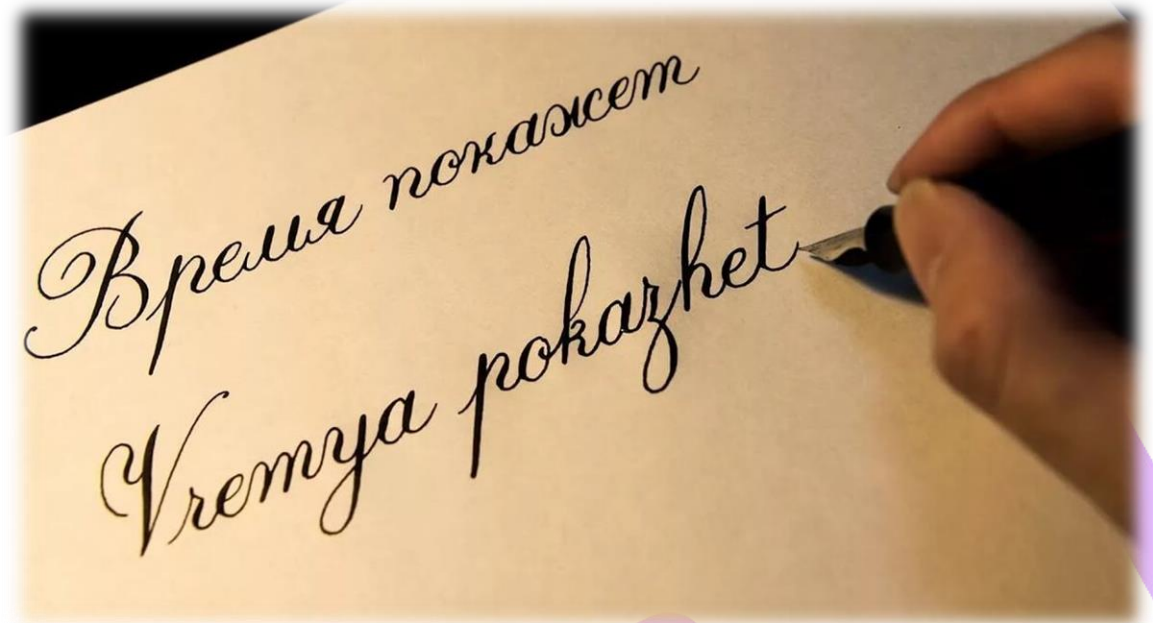
- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Продюсер
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards, 2019 г.
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»

Интеллект сотрудника – наш рабочий ресурс



Ценность скрипта

- Регламент ведения диалога:
 - корпоративные традиции
 - ценность клиента
 - культура и этика общения
- Лицо компании
- Алгоритм для сотрудника:
 - опорные фразы для удержания контакта с клиентом в разных ситуациях
 - ключевые словосочетания для достижения цели звонка



Что мотивирует оператора «говорить правильно»?

Каждое утро мы:

Умываемся

Причёсываемся

Продумываем, что оденем,
сочетаем одежду по стилю

Наносим макияж

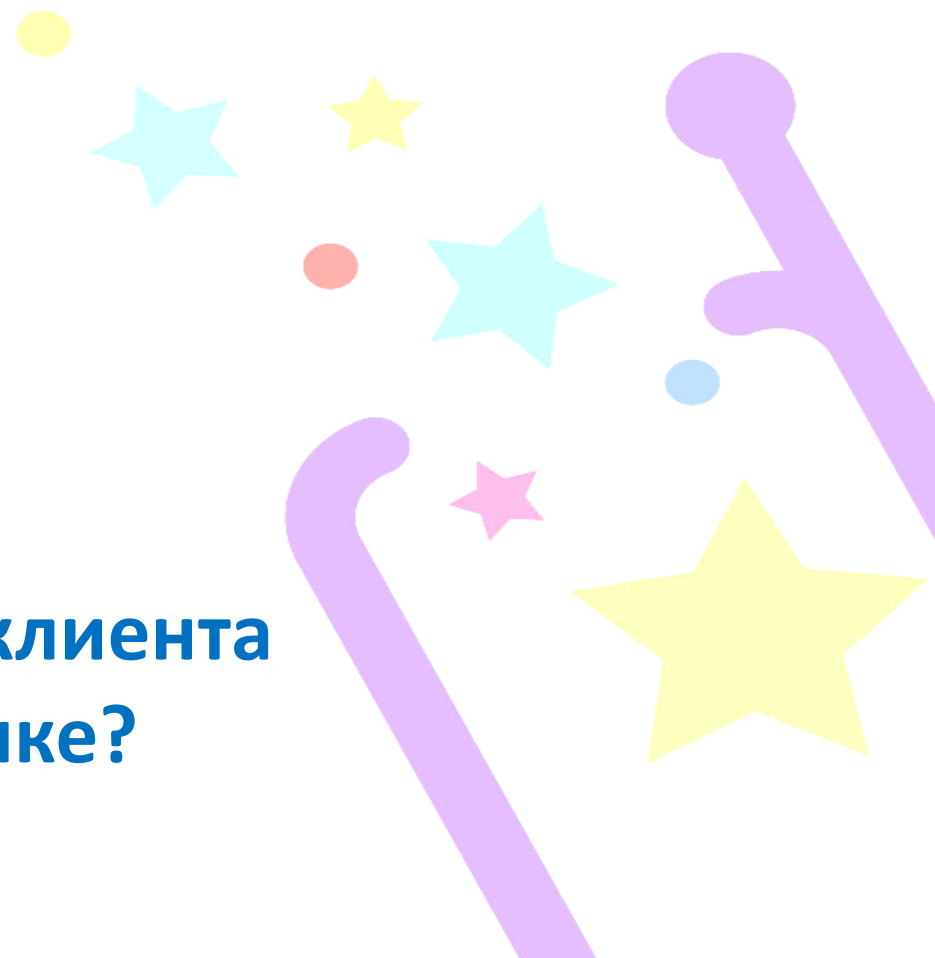


А о чём «говорят» наши:

- слова?
- голос?
- настроение?

Мы, действительно, хотим, чтобы всё это знали про нас люди? Какое посыл мы несем собеседнику о себе?

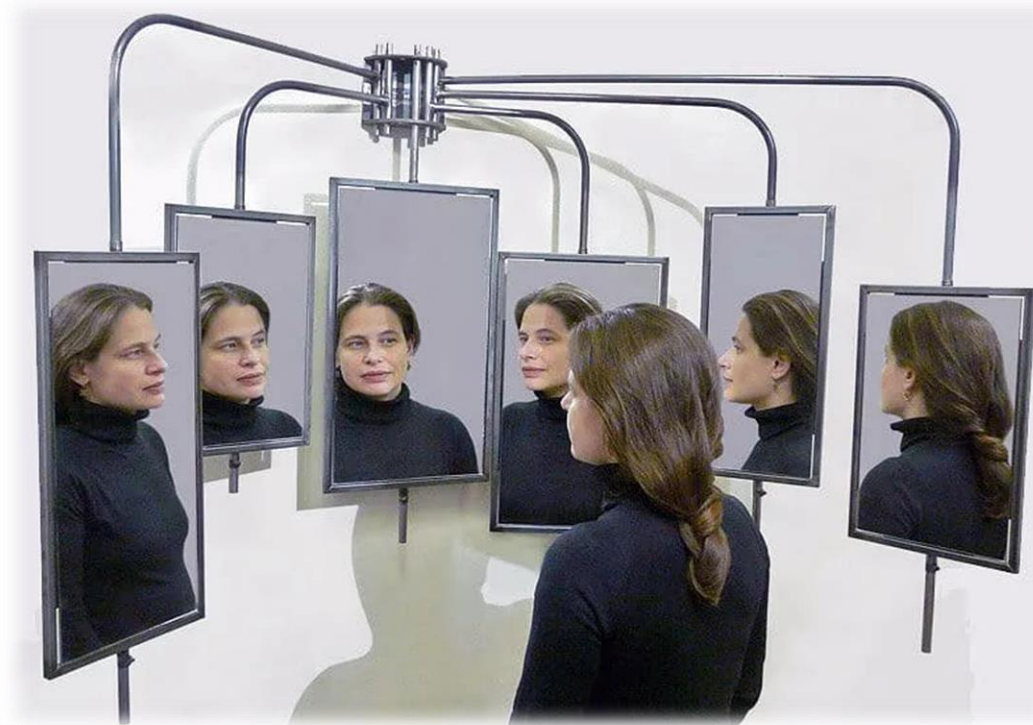
Всё, что происходит в нашей голове, мы «выдаём» собеседнику



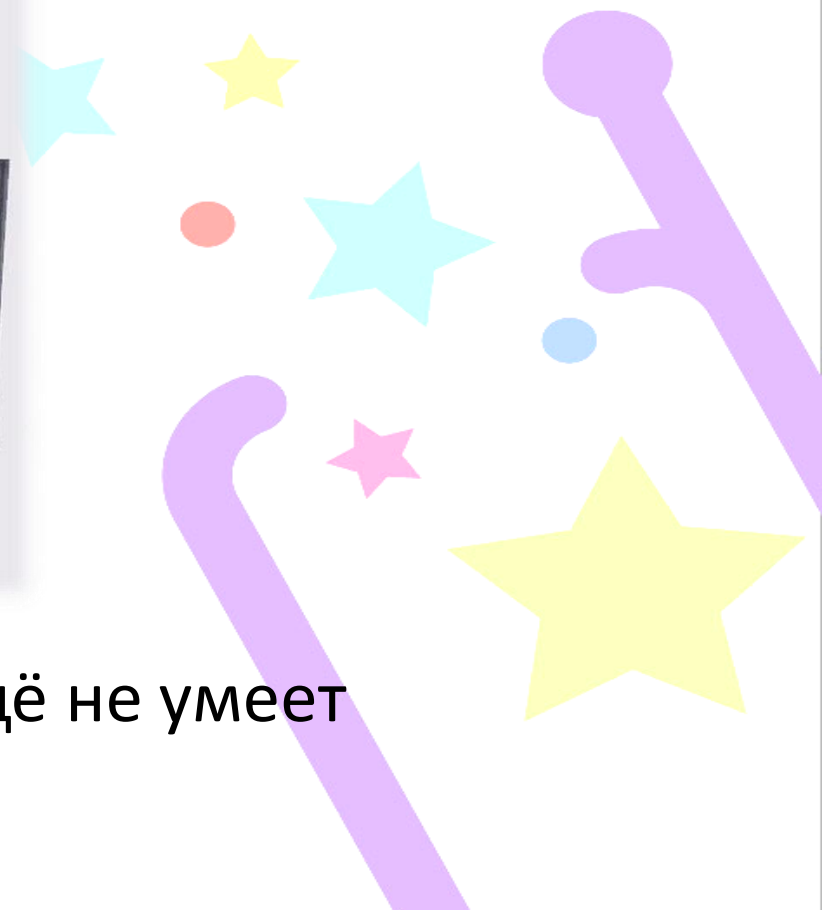
Какие слова формируют у клиента впечатление о сотруднике?

Кому «сдаёт» экзамен скрипт?

Клиент всегда даёт подсказки про сотрудника:



- что у него не получается/ что ещё не умеет
- во что он сам верит/не верит



Ложные призывы к действию

«Я могу Вам посчитать, не понравится, то...»

«Будем ждать от вас оплаты»

«Я могу Вам предложить»

«Счёт оплачивается, и подключаются все опции»

«Вы можете воспользоваться нашей бонусной программой»

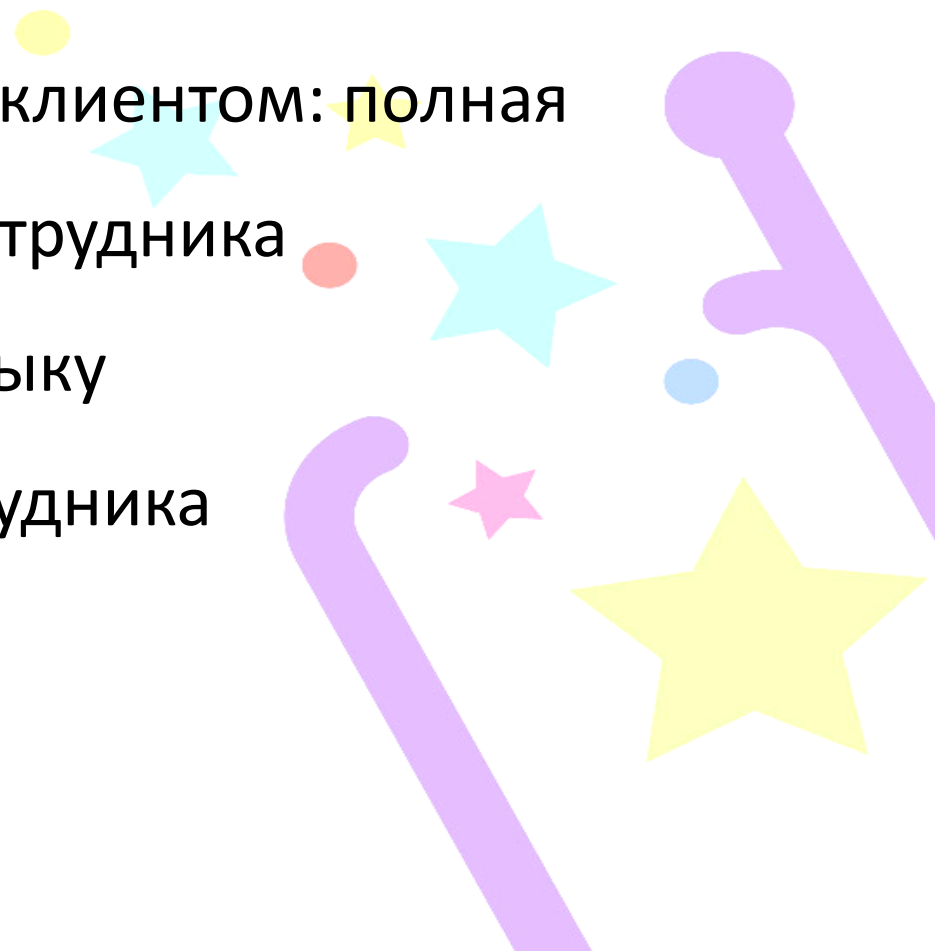


К чему приводят установки сотрудников:

- *«ну, потому что условия могут быть разными...»*
- *не знаю, подскажите, не подскажу, не смогу*
- *«я не совсем понимаю Ваши претензии», «Вам нужно», «я не отвечаю», «я же Вам сказала»*
- *«я еще раз объясняю», «я Вам говорю»*
- *«что Вы мне продиктовали?»*
- *«я что должна Вам на карту деньги перевезти?»*
- *«буквы будете говорить, отдельно, чтобы фамилию правильно записать?.. Вы на будущее фамилию сразу называйте с буквами!.. Вы это всегда говорите, чтобы время не тратить!»*

Одна минута выступления - это сто минут подготовки!

- Профессиональное обучение общению с клиентом: полная замена привычного словарного запаса сотрудника
- Методика обучения как иностранному языку
- Работа с установками и привычками сотрудника



Опора любого диалога: ценности общения

ИМЯ

Персонализация
клиента



ГОВОРИТЬ
ПРО КЛИЕНТА

~~Я вам
предлагаю
Я расскажу,
Я хотел
сказать
У нас есть
Я ...~~

**ЗДЕСЬ НЕТ
КЛИЕНТА**

Вы получили
Вы узнали
Вы услышали
У Вас есть...
Вы...
Ваш ...

ПОКАЗЫВАТЬ
ЕГО
ЗНАЧИМОСТЬ

СПАСИБО
СЛОВА ПОДДЕРЖКИ,
ОДОБРЕНИЯ
(комплименты)

Дневник слушания клиента «Строим мосты»

Слова клиента	Что это даёт мне?	Как я эту информацию использую в диалоге с клиентом? Что я уточню у клиента? Что я теперь добавлю в свою презентацию? и т.п.
Не хочу сейчас этим заниматься	<p>Сейчас клиент не хочет. Стоит поинтересоваться, в какое время у клиента появится желание подумать о моём предложении и узнать о нём подробнее.</p> <p>Слово «не хочу» подсказывает мне, что клиент не понимает пользу предложения.</p> <p>«Заниматься» - отличная подсказка: клиент сам занимается всеми своими делами и готов в принципе, если понимает свою выгоду.</p>	<p>Задам вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">- В какое время Вы готовы вернуться к этому вопросу?- Какая информация Вам сейчас важна, чтобы Вы захотели поговорить со мной об этом предложении для Вас?- Вам сами занимаетесь всеми вопросами?- Вам важно самому понять свою выгоду в этом предложении.

Дневник слушания клиента «Строим мосты»

Слова клиента	Что это даёт мне?	Как я эту информацию использую в диалоге с клиентом? Что я уточню у клиента? Что я теперь добавлю в свою презентацию? и т.п.
Я буду еще мониторить рынок	<p>Для меня подсказка: клиент признался честно, значит, есть доверие ко мне. При доверии есть шанс продолжить диалог.</p> <p>Слово «ещё» - клиент хочет чего-то большего. Об этом его стоит спросить напрямую. Важно говорить не про стоимость, а про ценности страхования</p>	<p>- Скажите, пожалуйста, в какие компании Вы уже звонили?</p> <p>- Вы сказали, что продолжите поиски, значит, ищите что-то лучшее для себя?</p> <p>- Стоимость полиса не самый значимый критерий, когда Вы понимаете важность этой страховки для себя лично. Если бы не требования банка, Вы стали бы сами заботиться о Вашей защите?</p>

Рекомендации по внедрению свободного диалога

Навык специалиста	Развитие соответствующих навыков
Сохраняет структуру диалога, т.е. умеет поддержать беседу, но всегда возвращается в структуру и следует цели звонка	Закрытие пауз, управление диалогом, ведет к цели звонка
Подбирает фразы исходя из услышанного ответа/аргумента/ вопроса клиента	Делает бизнес-мостики
Применяет корректные синонимы к написанным в скрипте словам	Заменяет своими словами стандартную речь, находит слова, подходящие под речь конкретного клиента
Распознаёт стиль общения клиента	Использует в речи слова, сказанные клиентом (кроме негативных, нецензурных и уменьшительно-ласкательных)
Использует уместные афоризмы, цитаты, популярные пословицы и поговорки	Фразы должны быть не более, чем из 5 слов
Использует комплименты (слова поддержки или одобрения)	На слова клиента о себе оператор говорит приятные или поддерживающие его слова.
Использует допустимую лексику	В обычной (рабочей) среде использует нормативную лексику, контролирует себя и понимает, в каком кругу что говорить

Как объединить "хочу", "надо" и "важно"?

- **«Хочу»**: установки сотрудника – его воспитание и культура
- **«Важно»**: индивидуальный подход к каждому – время и забота руководителя или тренера. Показать личную для оператора пользу в изменениях
- **«Надо» => жизненная необходимость** системно приучать сотрудников **к другому уровню общения, иначе...**



или

ЧЕРНЫЙ СПИСОК

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!



Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

