

Глава 12

Алгоритм входящего звонка

Если вы внимательно изучили предыдущий материал, эта тема покажется вам легкой, так как она базируется в основном на нем же.

При входящем звонке человек сам обращается к нам, ему изначально что-то нужно. В этой ситуации установить контакт и начать общение с заинтересованным человеком гораздо проще!

Цель-максимум входящего звонка: *назначить встречу на конкретное время.*

Цель-минимум: *обменяться контактами (плюс зачастую договориться о времени нашего звонка).*

Когда клиент добровольно *обменивается*, это означает, что мы получили разрешение перезвонить ему как минимум один раз.

Алгоритм входящего звонка следующий.

1. Начало разговора:
 - 1) приветствие по стандарту;
 - 2) присоединение;
 - 3) перехват: пара вопросов «или/или»;
 - 4) знакомство.
2. Основная часть:
 - 5) разведка;
 - 6) продажа встречи.
3. Завершение разговора.
 - 7) назначение встречи;
 - 8) подведение итогов;

- 9) обмен контактами;
- 10) взятие обязательств;
- 11) благодарность.

Всего 11 шагов! Мы уже тренировали «Начало разговора» в различных вариантах: в стандартном с перехватом инициативы, с обходом цены, с вопросом о скидках и наличии. Нам остается освоить не очень много!

Как шаги звонка соотносятся с этапами продаж?

Этап продаж	Каким шагам звонка соответствует
1. Подготовка	Подготовка*
2. Контакт	Начало разговора: шаги с 1-го по 4-й
3. Разведка	Разведка: 5-й шаг
4. Презентация	Продажа встречи: 6-й шаг
5. Работа с возражениями	Возможна на любом шаге до сделки**
6. Сделка (закрытие)	Завершение разговора: шаги с 7-го по 11-й
7. Сопровождение	Звонок накануне встречи***

Как видите, соответствие полное. Подготовка* — это само собой разумеющееся, я даже не внес ее в алгоритм. Работа с возражениями** может произойти на любом шаге до сделки. Сопровождение*** соответствует сопровождающему звонку за два-три часа до встречи (вы отработали его в главе 11).