

глава 5

Продающие письма, коммерческие предложения



ИНФОРМИРУЮЩЕЕ

Мы провели исследование и сообщаем адресату его результаты.

УБЕЖДАЮЩЕЕ

Мы убеждаем поставщика дать нам скидку или отгрузить товар быстрее.

ПРОДАЮЩЕЕ



Мы составляем КП, предлагаем в письме товары или услуги.



ОТКАЗ

Адресат просит увеличить лимит по карте. Мы вынуждены отказать.

ПРЕТЕНЗИЯ/ВЫГОВОР

Партнер постоянно нарушает сроки поставки материалов. Мы требуем ввести порядок с поставками.

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Нас обвинили в непрофессионализме, мы защищаем свое честное имя.

В предыдущей главе мы обсудили особенности написания любых убеждающих писем, а в этой более подробно остановимся на отдельной их разновидности — коммерческих предложениях (КП). В таком письме мы убеждаем адресата купить, и поэтому правила построения убеждающего письма полностью применимы к КП. Мы можем начать со своей цели, а можем — с потребностей адресата, и в любом случае нам нужно будет закончить предложением «делать, как сказано» и обещанием, что читателю от этого «будет счастье».

Структура письма-КП

	С потребностей адресата		С цели
	проблема	возможность	цель
Обращение	Уважаемая Марина Сергеевна!		
«Чего пришли»	ООО «ABC», крупнейшая европейская компания — провайдер документарных услуг, предлагает Вам решение всех организационных и финансовых проблем, связанных с хранением и утилизацией документов.	ООО «ABC», крупнейшая европейская компания — провайдер документарных услуг, предлагает Вашему предприятию возможность существенно сократить затраты на хранение и утилизацию документов.	ООО «ABC», крупнейшая европейская компания — провайдер документарных услуг, предлагает Вам услуги по хранению и утилизации документов. Эти услуги позволят Вашему предприятию существенно сократить расходы на работу с документами.
Описание проблемы/ возможности/ пользы	<p>Российское законодательство предписывает компаниям сохранять документы бухгалтерского и управленческого учета в течение пяти лет, предоставлять их по требованию, защищать от несанкционированного доступа, — а по истечении срока уничтожать с соблюдением строгих правил конфиденциальности.</p> <p>Работа с документами требует площадей, людей, ресурсов. Вы можете освободить эти площади, высвободить людей и ресурсы и ежегодно экономить сотни тысяч евро, поручив ведение архива Вашего предприятия нам.</p>		

**Описание товара/
услуги**

ООО «ABC», лидер в области документарной логистики в Европе, выводит на российский рынок комплекс услуг по архивному хранению и конфиденциальному уничтожению документов:

- складирование документов;
- архивный поиск;
- ограничение доступа к документам;
- уничтожение документов по истечении срока — в полном соответствии с российским законодательством.

**Подтверждение
фактами**

ООО «ABC» управляет архивами сотен тысяч компаний по всей Европе. Под нашим управлением находятся архивы крупнейших европейских банков ABC и XYZ. В среднем клиенты ООО «ABC» экономят на хранении и утилизации документов 200–300 тысяч евро в год. Косвенная экономия за счет оптимизации процедур документооборота составляет дополнительно до 100 тысяч евро в год.

Конкретные шаги

Уверены, что наши услуги будут полезны и Вашему предприятию. Наш специалист готов приехать к Вам в офис и предоставить всю необходимую информацию. Сообщите, пожалуйста, на какое время Вам было бы удобно назначить встречу.

**«Делай, как
сказано, и будет
тебе счастье»**

Мы будем рады рассмотреть все варианты и предложить Вашей компании оптимальное решение.

Давайте возьмем три примера писем-КП — и структурируем их в соответствии с нашей таблицей.

Пример 5.1. Продажа запчастей

Некая компания хочет реализовать скопившиеся на складе запчасти и предлагает их клиентам в письме-КП. Самый очевидный шаг — начать письмо с цели, то есть с предложения эти запчасти купить.

Уважаемый Сергей Валентинович!

В связи с распродажей остатков отдел запчастей ЗАО «ABC» предлагает Вам поставку со склада в Москве по ценам на 30% ниже оптовых фирменных запасных частей для оборудования «СуперМеталл»:

Наименование и артикул	Стоимость
Блок питания 123 АВ	—
Комплект кабелей 475 ЖЖ	—
—	—

Будем рады подробно ответить на все интересующие Вас вопросы.

Надеемся на дальнейшее взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

Если клиент и сам подумывает о том, чтобы купить запасные части к оборудованию «СуперМеталл», такое начало письма его заинтересует. Но если, к примеру, у него еще есть небольшой запас, письмо может остаться

без внимания. Чтобы этого не случилось, мы можем начать письмо с удовлетворения потребностей адресата, например с возможности, которую мы ему можем дать.

Уважаемый Сергей Валентинович!

Сообщаем Вам о возможности значительно сократить затраты на закупку и доставку запчастей для используемого Вашим предприятием оборудования «СуперМеталл». В связи с распродажей остатков отдел запчастей ЗАО «АВС» предлагает Вам поставку со склада в Москве широкого ассортимента фирменных запасных частей «СуперМеталл» по ценам на 30% ниже оптовых.

Наименование и артикул

Стоимость

Блок питания 123 АВ

—

Комплект кабелей 475 ЖЖ

—

—

—

Будем рады подробно ответить на все интересующие Вас вопросы.
Надеемся на дальнейшее взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

Теперь мы не просто предлагаем запчасти — мы предлагаем шанс сэкономить на их приобретении и доставке, а это может быть интересно, даже если вопрос о немедленной закупке запасных частей перед читателем пока не стоит.

Пример 5.2. Услуги охранного агентства

Охранное агентство «Щит» предлагает клиентам, которым приходится часто перевозить из банка в офис наличные, услугу сопровождения ценностей. Вооруженные экспедиторы в бронежилетах и на спецмашинах готовы доставить опечатанные сумки с деньгами по любому адресу самым безопасным маршрутом, причем недорого — и тем самым избавить заказчика от проблем. Вот с этих проблем как раз и можно начать письмо.

Уважаемый Алексей Юрьевич!

**Охранное предприятие «Щит» предлагает Вам надежную защиту
средств предприятия от злоумышленников.**

По статистике МВД, компании Западного округа г. Москвы потеряли в 2014 году больше 15 млн рублей в результате ограблений. Больше 70% ограблений были связаны с нападением на бухгалтера, который доставлял из банка наличные для выплаты зарплаты сотрудникам.

Мы готовы защитить Вашу компанию от подобных происшествий. ООО «Щит» обеспечит перевозку наличных средств и других ценностей Вашего предприятия от двери до двери — в опечатанном виде, с экспедитором и вооруженной группой сопровождения.

В нашем распоряжении штат профессиональных сотрудников, собственный парк бронеавтомобилей, вооружение и спецсредства. Стоимость наших услуг не превышает 2 000 рублей за одну поездку, и с нами успешно сотрудничают предприятия малого и среднего бизнеса.

Мы будем рады видеть в числе клиентов и Вас. Предлагаем назначить встречу для согласования деталей сотрудничества. Уверены: с нами ваши ценности всегда будут в безопасности.

Убедительно? Пожалуй, да. Но есть один тонкий момент. Взгляните еще раз внимательно на это письмо. В чем именно оно убеждает читателя? И достаточно ли нам убедить его только в этом?

Чтобы читатель стал покупателем, наше письмо должно создать у него уверенность в том, что товар или услуга ему нужны, и в том, что купить их нужно именно *у нас*, а не у кого-то другого. Доводов в пользу необходимости сопровождения ценностей в письме много, а вот аргументов в пользу заказа услуги именно у «Щита» нет совсем.

Покупатель пойдет к нам, а не к конкурентам, если наши товары или услуги лучше, если мы работаем быстрее, качественнее, эффективнее. Ну а как быть, если мы предлагаем абсолютно то же самое, что и другие,

Чтобы читатель стал покупателем, его надо убедить, что...

НАДО КУПИТЬ ТОВАР
ИЛИ УСЛУГУ...

У НАС!

1. Мы лучше (наш товар лучше)
2. У нас более выгодное предложение

и похвалиться нам нечем? Тогда остается привлекать клиентов более интересной ценой. Ну а в идеале хорошо бы использовать и преимущества, и цену, например так.

Жирным шрифтом выделены факты, которых не было в предыдущем варианте письма.

Уважаемый Алексей Юрьевич!

ООО «Щит», **лидер рынка услуг безопасности г. Москвы**, предлагает надежную защиту средств Вашего предприятия от злоумышленников.

По статистике МВД, компаниям Западного округа г. Москвы потеряли в 2014 году в результате ограблений больше 15 млн рублей. Больше 70% ограблений были связаны с нападением на бухгалтера, который доставлял из банка наличные для выплаты зарплаты сотрудникам.

Мы готовы защитить Вашу компанию от подобных происшествий. ООО «Щит» обеспечит перевозку наличных средств и других ценностей Вашего предприятия от двери до двери – в опечатанном виде, с экспедитором и вооруженной группой сопровождения.

В нашем распоряжении штат профессиональных сотрудников, собственный парк бронеавтомобилей, вооружение и спецсредства. **«Щит» – единственное охранное агентство, внесенное в реестр надежных предприятий Москвы.** Стоимость наших услуг **вдвое ниже стоимости банковской инкассации** – до 2 000 рублей, – и с нами успешно сотрудничают предприятия малого и среднего бизнеса.

Мы будем рады видеть в числе клиентов и Вас. Предлагаем назначить встречу для согласования деталей сотрудничества. Уверены: с нами ваши ценности всегда будут в безопасности.

Согласитесь, эти новые факты помогают читателю убедиться, что за сопровождением ценностей стоит обращаться именно в «Щит», а не куда-то еще, и увеличивают вероятность покупки.

Пример 5.3. Поставка IP-камер

Компания предлагает клиенту IP-видеокамеры, причем не «в холодную», как в предыдущих письмах, а «в теплую», то есть по результатам предварительной беседы с адресатом.

Уважаемый Василий Петрович!

Благодарим Вас за интерес, проявленный к нашей продукции на международной выставке «Безопасность-2013», и направляем интересующую Вас информацию.

В разговоре на стенде Вы отмечали, что планируете участие в тендере на строительство центрального олимпийского стадиона в Сочи. Обеспечить безопасность на объекте такого класса сегодня невозможно без оборудования, позволяющего передавать полученные аудио- и видео-сигналы с максимальной скоростью и с наименьшими потерями качества. Один из немногих сертифицированных в России поставщиков,

предлагающих такую функциональность, — компания ABC Security Systems.

Наша компания уже 10 лет обеспечивает прямые поставки оборудования ABC Security Systems и зарекомендовала себя как надежный поставщик систем безопасности для объектов промышленного и гражданского назначения. Будучи официальным представителем производителя систем безопасности, мы предлагаем Вам ознакомиться с новой линейкой IP-видеокамер, разработанных специально для массовых сооружений.

Мы готовы встретиться и обсудить технические детали и финансовые аспекты проекта. Наше сотрудничество позволит Вашей компании в полной мере выполнить условия тендера и внести свой вклад в строительство олимпийских объектов в Сочи-2014.

Напомнив о состоявшемся на выставке разговоре, мы в соответствии с таблицей переходим к потребностям адресата, а затем упоминаем наши преимущества перед конкурентами. Ну а заканчивается письмо призывом к действию и традиционным обещанием «счастья» — точнее, участия в строительстве олимпийских объектов в Сочи. С большой вероятностью адресат согласится «встретиться и обсудить» — а стало быть, КП составляли не зря.

Резюме главы 5

Письмо-КП начинается с цели автора, проблемы адресата или возможности адресата.

Письмо должно убеждать, что:

- 1) товар/услуга необходимы адресату;
- 2) их нужно купить именно у автора письма.

Заключение КП строится по формуле «делай, как сказано, и будет тебе счастье».