



## Подготовка к телефонным переговорам. Алгоритм входящего и исходящего звонка.ДРБ\_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Что такое скрипт разговора оператора с клиентом:
- 2 Основные задачи скрипта:
- 3 Какие задачи решает скрипт для каждого оператора:
- 4 Выберите функции скрипта:
- 5 Выберите этапы составления скрипта:
- 6 Выберите существующие способы контроля соблюдения скрипта оператором:
- 7 Какие бывают цели звонка:
- 8 Перечислите виды вопросов на этапе выявления потребности:
- 9 Что такое открытые вопросы, используемые при технике активного слушания клиента:
- 10 Что означает цель-максимум при звонках с клиентами для оператора:
- 11 Что означает цель-минимум при звонках с клиентами:
- 12 Что такое закрытые вопросы, используемые при технике активного слушания клиента:
- 13 Цели горячих звонков:
- 14 Цели тёплого звонка:
- 15 Что такое альтернативные вопросы, используемые при технике активного слушания клиента:
- 16 Цели холодного звонка:





- 17) Прочитайте приведённый ниже скрипт (частичный разговор оператора с клиентом): Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Менеджер: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович. Менеджер: Иван Иванович, мне очень приятно. Клиент: Взаимно. Жду условия. Менеджер: Иван Иванович, кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита – это страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда всё хорошо, то сложно представить что-то плохое, но неужели должно что-то случиться, чтобы вы задумались о страховании? Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. А какая сумма страховки всего будет? Менеджер: Давайте произведём расчёты, минуту. \*Далее идёт расчёт, подбор условий, разные варианты под потребности клиента. Менеджер: Как вам такие условия, Иван Иванович, подходят? Оформим заявку? Клиент: Я подумаю. Менеджер: Да, я понимаю, важно подумать, но скажите для моего понимания, может вас не устраивает стоимость страхования или по срокам оформления не подходит? Клиент: Нет, мне важно с женой посоветоваться! Менеджер: Да, я понимаю, что в семье важно советоваться, но мы говорим о страховании семьи, и ваша жена была бы довольна, что вы позаботились и застраховали её и себя. Тем более, если жена будет против, вы в течение 7 дней сможете отключить программу страхования, и мы вернём вам деньги. Клиент: Хорошо, спасибо за консультацию. Менеджер: Предлагаю поступить следующим образом: давайте оформим заявку и уже по одобренному предложению будете решать с женой. Готовы, паспорт с собой? Клиент: Нет, мне важно сначала с женой посоветоваться. Если что, я позвоню сам. До свидания! Менеджер: Всего доброго! Если возникнут вопросы, обращайтесь к нам на ГЛ по телефону (...) или в офис по адресу (...). А также вы можете оставить заявку на нашем сайте или в офисе. До свидания! Вопрос по кейсу: Проанализируйте данный звонок с позиции целей разговора с клиентом. Какая цель достигнута в данном кейсе и какой это звонок:





18

Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Менеджер: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович. Менеджер: Иван Иванович, мне очень приятно. Клиент: Взаимно. Жду условия. Менеджер: Иван Иванович, кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита – это страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда всё хорошо, то сложно представить что-то плохое, но неужели должно что-то случиться, чтобы вы задумались о страховании? Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. А какая сумма страховки всего будет? Менеджер: Давайте произведём расчёты, минуту. \*Далее идёт расчёт, подбор условий, разные варианты под потребности клиента. Менеджер: Как вам такие условия, Иван Иванович, подходят? Оформим заявку? Клиент: Я подумаю. Менеджер: Да, я понимаю, важно подумать, но скажите для моего понимания, может вас не устраивает стоимость страхования или по срокам оформления не подходит? Клиент: Нет, мне важно с женой посоветоваться! Менеджер: Да, я понимаю, что в семье важно советоваться, но мы говорим о страховании семьи, и ваша жена была бы довольна, что вы позаботились и застраховали её и себя. Тем более, если жена будет против, вы в течение 7 дней сможете отключить программу страхования, и мы вернем вам деньги ... Вопрос по кейсу: Какой из видов вопросов был задан в данном разговоре при уточнении потребности в блоке работа с возражениями:





- 19) Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Менеджер: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Подскажите, как могу к вам обращаться по имени? Клиент: Иван Иванович. Менеджер: Иван Иванович, мне очень приятно. Клиент: Взаимно. Жду условия. Менеджер: Иван Иванович, кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита – это страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда всё хорошо, сложно представить что-то плохое, но неужели должно что-то случиться, чтобы вы задумались о страховании? Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. (клиент повесил трубку.....) Вопрос по кейсу: Определите, достигнута ли цель в данном разговоре с клиентом: выстраивание доверительных и долгосрочных отношений с клиентами, создание и укрепление деловых связей; повышение лояльности к компании; информирование потребителей об услуге, условиях; выяснение возможных трудностей, отработка возражений и предложение оформить здесь и сейчас заявку или договориться о последующем контакте, а также предложить альтернативу:
- 20) Прочитайте приведённый ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: Менеджер: Добрый день, банк «Звезда 5», менеджер Светлана, чем могу помочь? Клиент: Мне нужен кредит. Скажите, какие условия в вашем банке? Менеджер: Да, конечно, я с удовольствием сейчас вам всё расскажу. Клиент: Давайте, только побыстрее. Менеджер: Хорошо. Клиент: Жду условия. Менеджер: Кредит возможен до 5 млн рублей сроком до 7 лет, ставка от 5,5% годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита – это страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда всё хорошо, то сложно представить что-то плохое, но неужели должно что-то случиться, чтобы вы задумались о страховании? Клиент: Ну, не знаю. Я подумаю. А какая сумма страховки всего будет? Менеджер: Приблизительно (...). Точно в офисе узнаете. Менеджер: Как вам такие условия, подходят? Оформим заявку? Клиент: Я подумаю. Менеджер: Да, я понимаю, важно подумать, но скажите для моего понимания, может вас не устраивает стоимость страхования или по срокам оформления не подходит? Клиент: Нет, мне не интересны условия! Менеджер: Подскажите, может я ещё чем-то могу помочь? \*клиент повесил трубку ..... Вопрос по кейсу: Какие этапы отсутствуют в данном входящем диалоге:

