



Этапы телефонного разговора.ДРБ_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Продажа – это:
- 2 Перечислите этапы телефонного разговора:
- 3 Какова цель этапа подготовки к разговору по телефону:
- 4 Какова цель этапа установления контакта в разговоре по телефону:
- 5 Какова цель этапа презентации в разговоре по телефону:
- 6 Инструменты этапа подготовки к телефонному разговору следующие:
- 7 Инструменты этапа установки контакта к телефонному разговору следующие:
- 8 Перечислите виды вопросов на этапе выявления потребности:
- 9 Что такое открытые вопросы:
- 10 Цель этапа кросс-продажи:
- 11 Какова цель этапа завершения в разговоре по телефону:
- 12 Что такое закрытые вопросы:
- 13 Инструменты этапа выявления потребности к телефонному разговору следующие:
- 14 Какова цель этапа выявления потребности в разговоре по телефону:
- 15 Что такое альтернативные вопросы:
- 16 Какова цель этапа отработки возражений в разговоре по телефону





- 17 Прочитайте приведенный ниже скрипт (частичный 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 все 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 руб. сроком до 7 лет, ставка от 5,5 % годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита-это что - страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда все хорошо, 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 произведем расчеты. Минуту. *Далее идет расчет, 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 в семье важно советоваться, но мы говорим о страховании семьи, и ваша жена была бы довольна, что вы позаботились и застраховали ее и себя. Тем более, если жена будет против, Вы в течении 7 дней сможете отключить программу страхования, и мы вернем Вам деньги..... Вопрос по кейсу: Какой этап телефонного разговора здесь явно выражен (хорошо отработан менеджером)





18

Прочитайте приведенный 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 все 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 руб. сроком до 7 лет, ставка от 5,5 % годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита-это что - страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда все хорошо, 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 произведем расчеты. Минуту. *Далее идет расчет, 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 в семье важно советоваться, но мы говорим о страховании семьи, и ваша жена была бы довольна, что вы позаботились и застраховали ее и себя. Тем более, если жена будет против, Вы в течении 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 приведенный 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 все 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 руб. сроком до 7 лет, ставка от 5,5 % годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита-это что - страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда все хорошо, 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 произведем расчеты. Минуту. *Далее идет расчет, подбор условий, разные варианты под потребности клиента... Вопрос по кейсу: Определите, достигнута ли цель этапа установление контакта в данном разговоре с клиентом





20

Прочитайте приведенный 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 все 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 руб. сроком до 7 лет, ставка от 5,5 % годовых с финансовой защитой. Как вам такие условия, подходят? Клиент: А финансовая защита-это что - страховка что ли? Мне не нужна страховка, со мной ничего не случится! Менеджер: Да, я понимаю, когда все хорошо, 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 произведем расчеты. Минуту. *Далее идет расчет, 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 в семье важно советоваться, но мы говорим о страховании семьи, и ваша жена была бы довольна, что вы позаботились и застраховали ее и себя. Тем более, если жена будет против, Вы в течении 7 дней сможете отключить программу страхования, и мы вернем Вам деньги..... Вопрос по кейсу: Пропишите какие должны быть следующие этапы диалога в данном разговоре (т е продолжите скрипт по этапам)

