

Romanov.group: «Как мы разрабатываем сценарии продаж?»

Что такое сценарий продаж?

Первая задача руководителя компании — создать технологию достижения результата.

В продажах — это описанный сценарий общения одного менеджера с одним клиентом. Процесс движения заказчика от момента первого контакта до получения денег и последующей продажи. *Путь*, который проходит потенциальный клиент.

Сценарий продаж (скрипт) — это *логика* общения (ответы на любые вопросы, которые может задать клиент).

В любом бизнесе заказчики задают почти одни и те же вопросы (для данной сферы). Как правило, при разговоре с клиентами, возникает 20-50 типовых ситуаций (потребности / возражения / уточнения / технические вопросы / страхи) и наша задача — разработать технологию коммуникации с данными людьми. При этом не сделать разговор шаблонным, а именно создать логику, чтобы менеджер не просто знал по какому пути вести клиента, а разговаривал с ним вовлечённо (*по-человечески*).

Здесь мы говорим как о разговорах по телефону и личных продажах, так и о переписке с клиентами в instagram, vk, чатах, по e-mail.

Как мы создаём и внедряем скрипт продаж в компаниях наших клиентов?

1. Вместе с собственником / руководителем компании прописываем все запросы, по которым обращаются клиенты (их вопросы, возражения, потребности, страхи, желания и так далее).
2. Разрабатываем логику общения менеджера на каждом этапе: приветствие / выявление потребностей / презентация / отработка возражений / завершение сделки / дополнительная продажа / просьба о рекомендациях / обратная связь и отзывы.

3. Прописываем скрипт для менеджера на основе логики и техник продаж. Не просто выписываем фразы из книг по продажам, а разрабатываем сценарий разговора исходя из *реальных* ситуаций (учитывая специфику бизнесу).

4. Оформляем скрипт в онлайн - программу для удобства менеджеров. Пример: если клиент говорит «нужно посоветоваться с женой», то менеджер кликает на соответствующую вкладку и ему открывается ответ.

5. Тестируем сценарий продаж на ваших реальных клиентах. Замеряем результаты.

6. Вносим корректировки.

7. Проверяем ещё раз на клиентах. Если конверсия увеличилась — утверждаем.

8. Разрабатываем видеообучение для менеджеров на основе созданного скрипта продаж, где объясняем каждое предложение (почему мы используем именно эту фразу, а не другую).

9. Проводим аттестацию среди менеджеров на знание и понимание сценария продаж в формате «ролёвок».

10. Разрабатываем чек - лист для проверки отделом контроля качества работы менеджеров по скрипту продаж.

11. Вводим в должность удалённого специалиста отдела качества (разрабатываем для него видеообучение, систему мотивации).

12. Создаём систему ежедневного контроля менеджеров по продажам (соблюдение скрипта продаж, корректное ведение сделок в CRM-системе).

Таким образом, чтобы внедрить сценарий продаж, необходимо:

а) разработать сценарий продаж на основе реальных ситуаций.

б) разработать видеообучение по данному сценарию продаж («разжевать» каждое предложение).

в) создать элемент ежедневного контроля менеджеров (как они соблюдают скрипт).

Какие ошибки допускают предприниматели при внедрении скрипта продаж?

Некоторые предприниматели пишут скрипт самостоятельно / заказывают в сторонней компании и презентуют его менеджерам. Обычная ситуация: неделю сотрудники разговаривают по нему, а далее «забы(и)вают».

Почему так происходит?

а) У менеджеров нет понимания — почему они должны говорить именно так, а не иначе.

— «Ведь раньше же всё получалось». — «Нормально же раньше работали».

— «Хотим, чтобы наша работа была творческой».

На этом этапе самое время — внедрить видеообучение по продажам и продукту.

б) Нет ежедневного контроля.

Собственник бизнеса / руководитель не может каждый день на протяжении года слушать по 20-100 звонков менеджеров и расставлять баллы за каждый критерий. Это не его задача.

На этом этапе нужно создать отдел качества, который будет ежедневно контролировать менеджеров. p.s. Вы даже не представляете, насколько это эффективно и недорого.

Каких результатов вы можете добиться?

Если всё сделать правильно, конверсия в продажу увеличивается минимум на 20%. Лучший результат, который нам удалось сделать для клиента — **увеличение выручки в 3 раза (300%)**. Конечно же, в этом проекте мы также внедрили CRM-систему и сами аттестовывали менеджеров.

НЕКОТОРЫЕ ИЗ НАШИХ КЛИЕНТОВ



Как вы уже поняли, мы не «штампует» скрипты, а подходим к каждому проекту вовлечённо, разбирая всевозможные сценарии развития событий и создавая уникальный скрипт продаж.

Мы убеждены, что такая система нужна всем компаниям, которые взаимодействуют с клиентами, нанимают и обучают менеджеров.

Поэтому *оставляйте заявку* на сайте Romanov group: <https://goo.gl/vSzoHZ>

Romanov group — Построение отдела продаж под ключ в Москве и МО

info@romanov.group
8 (999) 805-36-91

ПОЛУЧИТЬ КОНСУЛЬТАЦИЮ

УВЕЛИЧИМ ВЫРУЧКУ КОМПАНИИ НА 20%-300% ЗА СЧЁТ ВНЕДРЕНИЯ СКРИПТА ПРОДАЖ И ВИДЕООБУЧЕНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ

Romanov.group — Постро | Посмотреть позже | Поделиться

- Разработаем человеческие сценарии продаж (не для роботов, без шаблонов).
- Мы сами прозвоним ваших клиентов по новому скрипту и сделаем продажи.
- Создадим индивидуальное видеообучение по продажам для ваших менеджеров.
- Наши клиенты: «Startum», «Гермес - газ», участники клуба «Трансформатор», e-commerce, производства, медицинские центры, бутики, франчайзинговые компании.

Первым шагом будет являться первичный аудит текущих продаж. Под видом тайных покупателей мы «оформим заказ» у ваших менеджеров / сделаем аудит по записям разговоров.

Если мы поймём, что сможем сделать результат в вашей компании, то приступим к разработке полноценного сценария продаж.

Заполняйте форму на сайте <https://goo.gl/vSzoHZ>, чтобы мы связались с вами.

О ROMANOV GROUP НА КАНАЛЕ «ТРАНСФОРМАТОР» И ДЛЯ «АТЛАНТЫ»

