



Скрипт продажу через переписку



1

ПОБУДОВА КОМУНІКАЦІЇ

Клієнт

Ціна?

Менеджер

Одразу переходимо до відповіді, звертаємось по імені

_____, доброго дня!

Мене звати _____

Я буду вашим особистим менеджером, та допоможу підібрати найкращий варіант. Я задам вам буквально декілька запитань, щоб точно підібрати потрібний для вас варіант, і одразу ж зорієнтую по ціні.

Далі запитуємо про найважливішу характеристику товару, наприклад:

ПРИКЛАД-1

Вкажіть, будь ласка, який розмір вас цікавить?

ПРИКЛАД-2

Яка модель вашого телефону?

ПРИКЛАД-3

Який комплект вас цікавить - полуторний, двоспальний, чи євро?

1

ПОБУДОВА КОМУНІКАЦІЇ

Клієнт

Відповідь на запитання

Менеджер

**Запитуємо про другорядну характеристику
(колір/матеріал):**

ПРИКЛАД-1

Дана “футболка” у вашому розмірі доступна у ____
кольорах. Ви обрали __ , все вірно?

ПРИКЛАД-2

Ця модель чохла для вашого телефона доступна у ____
кольорах. Ви обрали __ , все вірно?

ПРИКЛАД-3

Під ваші розміри у нас в наявності доступні комплекти з
різних тканин (бавовна, бязь, шовк).
Вас зацікавила саме постіль з __ , все вірно?

2

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ТОВАРУ

Клієнт

Відповідь на запитання

Менеджер

Дякую за ваші відповіді!

Дана модель з (другорядними характеристиками) дуже популярна, можна сказати що це хіт продажу цього місяця.

Вартість даної моделі ____

Ми якраз вчора отримали нову партію 10 шт (у "характеристиці, що обрав клієнт"), але 7 вже розкупили і залишилось 3.

Пропоную оформити замовлення, поки товар є в наявності.

І вже через 1-2 дні ви зможете користуватись ____ .

ПРИКЛАД

3

ОПЛАТА ЗАМОВЛЕННЯ

Менеджер

У нас є декілька форм оплати:

1. Оплата при отриманні, коли ви зможете подивитись товар і оплатити на Новій пошті. Але тоді за переказ коштів перевізник візьме комісію.
2. Оплата на карту, тоді вам не доведеться переплачувати за переказ коштів.

ПРИКЛАД

Який варіант для вас буде зручнішим?

Клієнт

Відповідь на запитання

4

ДОПРОДАЖІ

Менеджер

_____, як правило, разом із чохлом клієнти замовляють наше супер міцне захисне скло, яке вбереже екран телефону від подряпин, та пошкоджень.

Скло перевірено 100-тнями клієнтів, які залишились вдячні, що ми вберегли їхній смартфон від розбиття! В комплекті зі склом є повний комплект, який допоможе вам поклеїти скло: швидко, просто та правильно!

При купівлі чохла на скло діє знижка 40% і його ціна всього ____ грн.

ПРИКЛАД-1

Додати скло до замовлення?

Ви обрали чудовий комплект білизни! Хочу повідомити, що у нас діє акція і при замовленні комплекту ви отримаєте знижку 40% на плед, який ідеально підійде до обраної вами постілі, гарно впишеться в будь-який інтер'єр та зігріватиме у холодну пору.

Вартість пледу всього ____ грн, замість ____.

Я вам відправлю фотографію, а ви подивіться будь ласка, чи відкласти для вас плед зі знижкою.

ПРИКЛАД-2

4

ДОПРОДАЖІ

Менеджер

_____, ми всім нашим клієнтам ще кладемо наш маст-хев продукт, це рідка праска і такого ви не знайдете ніде!

Це просто знахідка людства, спрей який за декілька “пшиків”, зробить вашу річ як щойно з хімчистки, дозволить розгладити всі складочки без звичайної праски та придасть вашому одягові свіжість.

Пляшечка дуже компактна, та її зручно помістити навіть у найменшу сумочку. Ви завжди будете виглядати ідеально!

Звичайна її ціна _____, але при першому замовлені ми робимо знижку 30% і вартість буде усього _____грн.

Запаковуємо?

ПРИКЛАД-3

Клієнт

Відповідь на запитання

5

ЗАКРИТТЯ УГОДИ

Менеджер

Дякуємо вам за замовлення та довіру, ми оплату отримали!

Я передаю ваше замовлення на відправку, як правило доставлення відбувається протягом 2-3 днів.

Після відправки, обов'язково скинемо вам номер ТТН, за яким ви зможете відстежувати своє замовлення.

Коли посилка доїде, ви отримаєте СМС повідомлення!
Якщо будуть якісь питання, звертайтеся, з радістю допоможемо!

На все добре, гарного дня!

Будемо очікувати на ваш відгук)

6

ЗАКРИТТЯ ЗАПЕРЕЧЕНЬ



Я подумаю

Я теж відповідаю що подумаю, коли ввічливо хочу відмовитись!
Зі мною можна на чистоту, які саме моменти вас бентежать?



Дорого 1

Так, я розумію що на перший погляд ціна може здаватись високою, але важливо розуміти, що у нас в Україні своє власне виробництво і ми використовуємо лише італійські тканини і якісну фурнітуру, що дозволяє створювати вироби, які клієнти із задоволенням носять роками.

Погодьтесь, що краще купити 1 річ, але якісну, чим купувати більш дешевші, але після першого прання засмутитись і знову повернутись до пошуку нового виробу.

Хіба якісна річ може бути дешевою?

6

ЗАКРИТТЯ ЗАПЕРЕЧЕНЬ



Дорого 2

Дякую, що підняли це питання!

Питання ціни дійсно дуже важливе!

Дозвольте я вам поясню, чому ціна саме така. У нашому магазині ви не знайдете неякісної продукції. Чохли преміальної якості, без дефектів, з ідеальними швами та м'якою основою зсередини, яка буде захищати телефон від подряпин та зовнішніх пошкоджень і вбереже від царапин, що спричиняє пил, який потрапляє на поверхню телефону, як у випадку неякісних чохлів.

Також, у нашому чохлі використовується подвійне нанесення софт-тач покриття, тому даний чохол вдвічі довше прослужить, ніж аналоги, що доступні на ринку.



Дорого 3

Так, я розумію що на перший погляд ціна може здаватись високою, але важливо розуміти, що у нас в Україні своє власне виробництво, і ми використовуємо лише італійські тканини.

Наша постіль відшита з тришарової тканини, верхній слой якої дуже приємний на дотик, та забезпечить вам комфортний сон. А нижній шар дозволить надійно зафіксувати постіль на матраці, щоб користуватись було ще більш зручно.

7

РОБОТА З КЛІЄНТСЬКОЮ БАЗОЮ

Менеджер

Дуже мало хто так робить, але ця фішка допоможе вам збільшити продажі та підвищити лояльність клієнтів, та отримати відгуки.

Через 3-7 днів напишіть потенційним клієнтам які цікавились, але так і не купили.

Запитайте як у них справи і чи товар яким вони цікавились для них ще актуальний.

Після того як клієнт відпише, розкажіть про поточні акції і запропонуйте найкращу пропозицію яка у вас є на даний момент.

Через 3-7 днів напишіть клієнтам які у вас купили.

Запитайте про враження від користування продукту, та попросіть залишити відгук про ваш товар та роботу менеджера.

Ви будете приємно здивовані, але ці прості дії допоможуть вам збільшити продажі до 30%