# Звонок клиенту

«Проходим» секретаря

– Добрый день. Мне необходимо поговорить с Ивановым Иваном Ивановичем!

– По какому вопросу?

– Меня зовут Петров Петр Петрович, я менеджер по проектам компании "Веб-Студия",

Мы разрабатывали ваш сайт, и мне очень важно пообщаться с Иваном Ивановичем.

Мы ранее общались с ним по поводу вашего сайта, и сейчас есть выгодное предложение по его развитию.

(Эмоциональную и содержательную окраску фразы выбирайте по ситуации)

– Минуту.

Разговор с руководителем или другим лицом принимающим решение

-– Иван Иванович, здравствуйте! Меня зовут Петр Петров, я из компании "Веб-Студия". У меня к вам небольшой разговор, по поводу развития (улучшения) вашего сайта. Это займет минут 10, уделите внимание, пожалуйста.

В случае отказа из-за отсутствия времени, уточняем время для следующего разговора. Важно точно договориться о дате и времени следующего звонка.

Далее следует немного поболтать с клиентом, выясняя его настроение, отношение к вам, к сайту и т.д. Это важнейшая часть разговора, для которой невозможно дать готовый скрипт. Постарайтесь немного разговорить клиента, больше его слушать на этом этапе, задавая короткие вопросы. Спросите, как дела, как идут продажи. Как работает сайт, нет ли нареканий или неудобств, насколько он эффективен с точки зрения дохода. Спросите про его детей, кошку или собаку, если знаете про них. Проявите заботу и заинтересованность о его бизнесе. Простой непринужденный разговор, расположит к вам клиента, и смягчит его реакцию на ваши дальнейшие предложения. Это разговор также поможет вам правильно расставить акценты на аргументах. Возможно, вы почувствуете, что сейчас не лучшее время для предложения, тогда отложите этот разговор, или попробуйте назначить встречу.

Говорим о деле

Поводом к нашему разговору, стала акция компании 1С-Битрикс, которая традиционно проходит в декабре. В этот раз 1С-Битрикс предлагает существенные скидки на новые лицензии, продления лицензий, переходы между редакциями и решения из Маркетплейс.

Это прекрасная возможность сделать ваш сайт лучше, [повысить его конверсию, увеличить посещаемость, эффективность] с минимальными затратами.

(далее выбирайте варианты по ситуации и вашему усмотрению)

В связи с этим, я подготовил для вас несколько предложений:

* Вы давно не продлевались, сейчас есть отличная возможность купить продление с бОльшей скидкой *(изучите заранее* [*какие изменения*](http://www.1c-bitrix.ru/products/cms/versions.php#tab-history-link) *произошли за время пока клиент не продлевал лицензию, рассчитайте заранее сумму продления для клиента и сумму выгоды)*
* Вы давно хотели сделать из своего сайта полноценный Интернет-магазин. Предлагаем воспользоваться акцией 1С-Битрикс и получить новый функционал на выгодных условиях. *(рассчитайте стоимость работ и лицензий для перехода)*
* Пробовали лендинги? Для контекстной рекламы они часто работают лучше сайта. Сейчас они достанутся вам существенно дешевле. *(подберите несколько модулей на Маркетплейс заренее, знайте стоимость собственной разработки)*
* 40% трафика в Рунете с телефонов и планшетов. Самое время сделать сайт адаптивным. В декабре это намного дешевле. *(подберите несколько модулей на Маркетплейс заренее, знайте стоимость собственной разработки)*
* Вы можете улучшить продажи создав несколько дополнительных сайтов, для отдельных брендов вашего магазина, сейчас у 1С-Битрикс проходит акция и приобрести лицензии на доп.сайты сейчас выгоднее. *(посмотрите стоимость доп.сайтов для редакции клиента, рассчитайте стоимость работ)*

Подготовьте подробные предложения, знайте, сколько это будет стоить клиенту, будьте готовы предложить специальные условия на свои работы. Важно, чтобы вы были готовы ответить на любой вопрос.

Не забывайте предложить клиенту переход на композит:

Также, мы предлагаем сделать ваш сайт быстрее, а это крайне важно для любого сайта, так как скорость напрямую влияет на его эффективность. 1С-Битрикс разработали уникальную технологию ускорения отклика сайта "Композитный сайт", которая при минимальных затратах на внедрение, позволяет в разы увеличить скорость работы Вашего сайта.

Скажите, вы бы хотели, чтобы ваш сайт работал гораздо быстрее, чем у конкурентов? Чтобы ваши потенциальные клиенты получали удовольствие от работы с вашим сайтом?

И все эти возможности можно получить в декабре всего за XXXXX рублей.

(заранее рассчитайте, сколько это будет стоить клиенту)

Далее разговор опять может пойти по двум основным сценариям. 1-й это интерес к оному из предложений. 2-й – полный отказ от каких либо предложений. Вы лучше знаете своего клиента, продумайте аргументы, будьте готовы к этим возражениям.

Если клиенту не нужен сайт или его модернизация, можно предложить Битрикс24. Этот инструмент нужен любой компании, где работает более 2-х человек!

Возможно, вас заинтересует другой продукт, который повысит эффективность работы вашей компании. У компании 1С-Битрикс есть прекрасный инструмент для этого – облачный сервис Битрикс24. Только в декабре можно приобрести данный продукт наиболее выгодно со скидками от 12 до 24%. *(можно предложить варианты покупки на 3, 6 или 12 месяцев, высчитав при этом выгоду для клиента, а если у вас есть «Компетенция Битрикс24», то вы можете предложить клиенту дополнительные* ***разрешенные партнерские скидки 5, 10, 15 %*** *на 3, 6, 12 месяцев соответственно, что промотивирует его сделать покупку у вас, а не напрямую у «1С-Битрикс»)*.

### Еще один вариант звонка

Это почти холодный звонок, и соответственно требующий большего внимания к подготовке.

Данный разговор вы можете скомпоновать из предыдущего сценария, ориентируясь на ситуацию.

Начать это разговор можно по-разному, вот один из примеров:

– Иван Иванович, здравствуйте! Меня зовут Петр Петров, я из компании "Веб-Студия". Мы общались с вами 33 года назад и обсуждали разработку вашего сайта. Скажите, как у вас обстоят дела с сайтом сегодня? Возможно, я смогу сделать вам выгодное предложение.

Далее, мы узнаем, что же сейчас происходит с сайтом. И строим разговор исходя из этих данных. Вариант, когда сайт сделан, находится на поддержке у другого разработчика, и клиент всем доволен, мы не рассматриваем.

Сайт не сделан/сделан но не устраивает чем-то

– в этом случае мы готовы предложить очень выгодную разработку/доработку сайта. Ваши выгоды начинаются с лицензии на платформу, в декабре, компания 1С-Битрикс проводит акцию, по условиям которой можно приобрести лицензии со скидкой от 10%. Плюс к этому, в случае заключения договора в декабре, мы предложим вам дополнительную скидку на разработку в размере ….

И опять же, давайте конкретные предложения, лендинги, доп.сайты, другие модули.

В нашем арсенале есть и экономичные готовые решения. Это готовые сайты, которые можно очень быстро и бюджетно запустить. Уже через неделю, после заключения договора, ваш сайт начнет работать и приносить вам новых клиентов и доход. Давайте назначим встречу, я приеду и все вам расскажу и покажу. Полчаса – не более. В среду в 15-00 вам было бы удобно? *[время встречи обязательно заранее спланируйте и предложите клиенту не просто встретиться когда-то, а конкретного числа в конкретное время, если клиенту будет не удобно, имейте альтернативный вариант наготове, чтобы не растеряться]*

Договариваемся о встрече, и вперед!

Успехов вам и отличных продаж, коллеги!