

ТЁПЛЫЙ ЗВОНОК: ПОВТОРНЫЙ РАЗГОВОР ПО СУЩЕСТВУЮЩЕМУ КОНТАКТУ

Тёплый звонок · повторный контакт

Зачем этот скрипт: разговор с тем, кто уже знает о тебе или уже был клиентом, строится иначе, чем холодный — короче, конкретнее, с явной отсылкой к прошлому контакту.

1 ПРИВЕТСТВИЕ

ТЫ «Добрый день, [Имя]! Это [Имя], [компания].»

2 ПРОВЕРКА ВРЕМЕНИ

ТЫ «У вас есть пять минут?»

ЕСЛИ НЕУДОБНО

«Понимаю, когда лучше перезвонить?» — зафиксировать конкретное время, не оставлять открытым.

3 ОТСЫЛКА К ПРОШЛОМУ КОНТАКТУ

ТЫ «Вы оставляли заявку на сайте по [категории]...»

ТЫ «Вы заказывали у нас [продукт] в [период] — хотел уточнить, как он служит...»

ТЫ «Как договаривались, возвращаюсь по поводу...»

› Не начинай с нуля то, что уже обсуждалось — это сразу считается как звонок «по списку», а не персональный.

4 ПРЕДЛОЖЕНИЕ

› Коротко, с конкретной выгодой для этого клиента — не пересказ всего каталога и не повтор истории компании.

5 ВОЗРАЖЕНИЕ → ЗАКРЫТИЕ

› Работать по алгоритму из Урока 1.8: выслушать → присоединиться → проверить, истинное возражение или нет → аргументировать → мягко закрыть. Заканчивать конкретным следующим шагом с датой — как в Уроке 1.7, не оставлять разговор открытым.

ЧЕГО НЕ ДЕЛАТЬ

- × Читать скрипт слово в слово, если разговор пошёл не по плану — тёплый разговор почти всегда идёт не по плану.
- × Растягивать разговор больше 5 минут.
- × Пересказывать историю компании или полный каталог — клиент уже в теме.