**Примеры шаблонов общения с секретарем**

**Основные цели**

* Выйти на Лицо Принимающее решение
* Преодолеть первичные возражения
* Узнать необходимую информацию
* Выделиться на фоне остальных звонящих

**Техника «Стандарт»**

* **Добрый день, меня зовут …, компания …, соедините меня с человеком, который занимается вопросами …, кстати, как его зовут?**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

* **Добрый день, меня зовут …, представляю компанию …
Мы разработали предложение для фирм вашего профиля по … Я звоню для того, чтобы пару деталей у вашего директора.
Программу показать в электронном виде просто технически невозможно, поэтому соедините меня с ним пожалуйста! Кстати, как его зовут?**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

* **Добрый день, меня зовут …, представляю компанию …
Мы специализируемся на …
Звоню для того, чтобы назначить встречу, на которой планирую обсудить … [Должна прозвучать выгода]
С кем я должен общаться по данному вопросу?**

**Техника «Сомнение»**

* **Добрый день, меня зовут …, я … [Должность] компании …
Я сейчас нахожусь на вашем сайте, и судя по всему, одно из направлений у вас также связано с … [направление деятельности]?**

**- ДА
Вы знаете, я не уверен точно, что ваша фирма – наш клиент, и звоню уточнить пару вопросов, для того, чтобы знать: нужно ли готовить вам коммерческое предложение.
Соедините меня пожалуйста с вашим директором, кстати, как его зовут?**

**Техника «Нахальный звонок»**

* **Добрый день! … [Ваше имя]! Дайте мне вашего директора и скажите ему, что речь пойдет о … Кстати, девушка, как вас зовут?
- Ксения
- Хорошо, Ксения! Как зовут Вашего директора?
- Ответ
- ОК, соединяйте. Передайте ему, что речь пойдет о … Запомнили?!**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

* **Алле, девушка, шеф на месте? Соедините меня с ним!
- Кто это?
Девушка, вы меня не слышите?! С директором меня соедините! Я ему буду говорить кто я и зачем звоню
- Мне нельзя соединять, если я не выясню зачем вы звоните!
Вы что, плохо слышите! Соединяйте. Прямо сейчас!**

**Техника «Информационный вопрос»**

* **Здравствуйте! Меня зовут …, компания …я сейчас нахожусь на сайте вашей компании и хотел бы уточнить, … - это ваш сайт?
- Да
- Замечательно. Простите, девушка, а как к вам можно обращаться?
- Оксана
Осень приятно, Оксана. Ваша компания занимается … ?
- Да
Хорошо. А кто отвечают у вас за … ?
- Олег Петрович
Скажите пожалуйста, как и когда я могу его застать? Может он сейчас он на месте?**

**Техника «Союзница»**

* **Добрый день, меня зовут …, компания … Простите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?
- Анжелика
Прекрасное имя! Анжелика, скажите пожалуйста, как мне узнать, кто у вас самый главный по закупкам … [Наименование] и как к нему попасть, да еще так, чтобы меня не отправили по электронной почте, как это обычно со всеми делают. Поможете?**

**Техника «Мне порекомендовали»**

* **Здравствуйте, меня зовут …, фирма …, звоню вам вот по какому вопросу. В пятницу мой бизнес-партнер общался с вашим директором, его зовут Сергей Петрович, если не ошибаюсь, и тот сказал, чтобы с ним связались в первой половине этой недели по вопросу … Соедините меня с ним и передайте что речь пойдет о …**

**Техника «Не туда попал»**

**Добрый день, это …, компания … хотели бы к вам подъехать, показать образцы. Они уже готовы, хотели единственное уточнить, есть у вас сегодня время, чтобы пообщаться с нами?
- ЭЭЭЭ…не понял!
Хм…Я что ошибся? Давайте уточним, это компания …?
- Да
И с кем я говорю? Простите, как вас зовут?
- Евгений Иванович, главный технолог
Погодите, тогда я не понял зачем меня на вас переключили! А кто у вас занимается закупками?
- Игорь Михайлович, главный инженер
Ах вот оно что. Простите пожалуйста, действительно не туда переключили, вы не могли бы с ним соединить? Он там у себя сейчас?
- Сейчас попробую переключить**

**Обработка возражений секретаря**

**Возражение «Нам ничего не нужно!»**

* **Разумеется не нужно. Как это может быть нужно, если ваш директор не ознакомился с предложением, не узнал выгоды и не получил тестовый вариант продукта? Моя задача показать, его задача оценить! Поэтому соедините меня с ним, кстати, как его зовут?**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

* **У меня тоже бывают предложения, которые, на первый взгляд не подходят, но приглядевшись, я понимаю в чем именно выгода. Думаю ваш шеф будет благодарен вам, если вы поможете сэкономить компании … [Ценность]. Он сейчас на месте?**

**Возражение «Вышлите коммерческое предложение по электронной почте!»**

* **Письменное коммерческое предложение может включать до 8 направлений. Какое именно приоритетно для вас, мне необходимо уточнить у человека, который разбирается в специфике деятельности. Соедините меня с ним, как кстати его зовут?**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

* **Да конечно, я отправлю, как только ваш руководитель скажет «Нам это интересно, присылайте». А иначе сами понимаете, спама в компьютере вам и без меня хватает.
Предупредите его, что это займет буквально 3 минуты. Кстати, как его зовут?**