**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?**