

### **РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ И СКРИПТЫ**

Техники налаживания контакта и захвата доверия. Включение инициативы. Техника правильного старта. Формула 2-х пауз. ЗМ-подход. Завершение зацепкой или ПДД-подход. Скрипты для продолжения, договоренностей и действий. ТЯБЖ-подход. Шестишаговая технология создания продающего скрипта: от записей конкурентов до доработки и внедрения.

### **ЖИВЫЕ ЗВОНКИ**

Реалити-звонок в отдел продаж или конкуренту компании-участника: «Анализ лучших/худших скриптов, речевых модулей, интонации, отработки возражений», «проверка работы менеджеров»

**Реалити-звонок из зала клиенту на выбор участников:** новому или текущему: «ведение переговоров с целью перевести клиента на следующий этап»

### **ВОРОНКА И CRM («с» и «без» бюджета)**

Привязка WA к CRM. Воронка и варианты заполнения. Как вести CRM с «нулевым» бюджетом в Trello и отслеживать основные бизнес-процессы. Ключевые 7+ этапов движения клиента: встреча проведена, КП отправлено и др. Как разобрать всю базу и собрать в единую систему за 10 дней. Прослушка и разделение клиентов по значимости. ABCDF-подход. Модель ББС – боль, бюджет, скорость. Тайм-менеджмент для клиентов разного уровня: А80, В15, С5.

### **СИСТЕМА И БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ.**

Скорость реакции. Скоростные ответы для Iphone и Android. Реакции. Самодисциплина в личном и рабочем календаре. 4 цвета визуализации. Маркетинг-кит. Учебник по продукту: 8 ключевых разделов. Равномерный план. Дашборд. Pipeline.

### **ЖЁСТКИЕ ПРАВИЛА И ОШИБКИ**

18 ключевых ошибок РОПов и менеджеров. Единые скрипты для сотрудников разного уровня. Допродажи 2+ продуктов, возврат потерянных клиентов, орг-структура несистемного характера.

### **ВОЗВРАТ КЛИЕНТОВ**

LTV против «кому надо позвонит». План по возврату потерянных клиентов: от NPS до первой новой продажи. Whats App и телефонные скрипты возврата. Работа с базой: Учет «потерянных» покупателей. Всех ли нужно возвращать? Каналы общения с клиентами.

### **МЕССЕНДЖЕРЫ, АВТОВОРОНКИ И ЗВОНКИ**

2 варианта отправки «догоняющих сообщений» в Whats App после переговоров. Речевые модули в тексте. Как отвечать в Инстаграм и переводить на «вотсап»? Новый формат обратной воронки из 8 разделов. Возможности эмоционального влияния при текстовом общении.

### **"КОРОНАВИРУСНЫЕ» ВОЗРАЖЕНИЯ. ТЕХНИКИ ОТРАБОТКИ**

Как избежать 90% возражений: устранения вакуума в голове клиента и «загрузка» доверием к менеджеру и продукту. Возражения по «Брюс «ЛИ». Техника «СУП», ЗамениНО и др. 12 новых техник: «Вопрос-вопрос», «Открытость», «ВВП», «УТП», «СОЧ МНС», «Мы оба», «Подмена смыслов», «Договоримся-сможем», «Хотите отвечу», «Наезд», «Тогда придется», «Метод Громыко», «Почему мы», «На моем месте» и др. ТОП «корона» возражений клиентов: «Нам пока не до этого», «Давайте после пандемии», «Мы пока приостанавливаем работу с новыми подрядчиками/поставщиками», «Мне неудобно встречаться в онлайн» и др.