TANUX AI

Телефон арқылы сату скрипті үлгісі (B2B)

Оқу үлгісі. Шаршы жақшаларды өзіңіз толтырасыз; тұжырымдар — тірек, оқып шығатын мәтін емес.

Өнім және сценарий _____

Жауапты _____

Скрипт нұсқасы және күні _____

Скрипттің бес кезеңі

Кезең	Мақсаты	Тірек тұжырым	Орындалу белгісі	Сіздің тұжырымыңыз
1. Әңгімені бастау	Өзін таныстыру, қоңырау себебін айту және сөйлесуді жалғастыруға рұқсат алу.	«Қайырлы күн, [аты]. Менің атым [менеджердің аты], [компания] компаниясынан. [себеп бір сөйлеммен] туралы хабарласып тұрмын. Қазір екі минут сөйлесуге ыңғайлы ма?»	Клиент кім хабарласып тұрғанын қайта сұрамай, сұраққа жауап береді.	
2. Қажеттілікті анықтау	Клиенттің міндетін, мерзімін және шешімді кім қабылдайтынын түсіну.	«[Міндетті] қазір қалай шешіп жүрсіздер? Бұл жағдайда сізді не қанағаттандырмайды? Нәтиже қай мерзімге дейін қажет? Таңдауға тағы кім қатысады?»	Менеджер міндет пен мерзім туралы сұрақ қойып, келесі репликаларда клиенттің жауабына сүйенеді.	
3. Ұсыныс	Өнімнің дәл аталған міндетті қалай шешетінін көрсету.	«Сіз [клиент міндеті] дедіңіз. Осы үшін бізде [өнімнің бір-екі қасиеті] бар, сондықтан [клиентте не өзгереді]. Бұл сізге қаншалықты сай келеді?»	Ұсыныста клиенттің сөзіне кемінде бір сілтеме бар; бұл мүмкіндіктердің жалпы тізімі емес.	
4. Қарсылықпен жұмыс	Күмәнның себебін түсініп, мәні бойынша жауап беру.	«Дұрыс түсіндім бе, сізді [қарсылық] алаңдатады? Нені салыстырып отырсыз: құнын, құрамын немесе мерзімін? [Мәні бойынша жауап.] Енді бұл мәселе шешілді ме?»	Менеджер себебін нақтылады, жауап берді және мәселенің шешілгенін тексерді.	
5. Келесі қадам	Нақты әрекет, мерзім және қатысушылар туралы келісу.	«Келісейік: мен [материалды] [күні] дейін жіберемін, ал [күні, уақыты] хабарласып, талқылаймыз. Сізге қолайлы ма?»	Әрекет, мерзім және жауапты аталды, клиент растады.	

Скрипттің үш нұсқасы: кіріс, суық және қайталама қоңырау

Кезеңдер сол күйінде қалады, екпін мен табыс өлшемі өзгереді. Бұл қоңырауларды бөлек салыстырып, бөлек бағалаңыз: кіріс пен суық қоңырауды бір өлшеммен өлшеуге болмайды.

Нұсқа	Қашан қолданылады	Бастау	Екпін	Қоңырау нәтижесі
Кіріс қоңырау	Клиент өзі хабарласты: жарнама, ұсыныс немесе өтінім бойынша.	«Қайырлы күн, [компания], менің атым [аты]. Сізге қалай көмектесе аламын?»	Клиентті не әкелгенін тез анықтау; міндет туралы сұрақтарға жауап алғанша ұсынысты бастамау.	Өтінім саралап алынды, келесі байланыс тағайындалды.
Суық қоңырау	Клиент сізді күтпеген және өтінім қалдырмаған.	«Қайырлы күн, [аты]. Менің атым [менеджердің аты], [компания] компаниясынан. [себеп] туралы хабарласып тұрмын. Қазір екі минут сөйлесуге ыңғайлы ма?»	Бастау қысқа, анықтайтын сұрақ екі-үш, ұсыныс — міндетке сай бір ой. «Қызық емес» және «поштаға жіберіңіз» деген типтік қарсылықтарды қарсылықпен жұмыс кезеңінде талдаңыз.	Кездесу немесе қоңырау туралы келісім, бірінші қоңыраудан сату емес.
Коммерциялық ұсыныстан кейінгі қайталама қоңырау	Клиент ұсынысты алды, жауап жоқ.	«Қайырлы күн, [аты]. Бұл [менеджердің аты], [компания] компаниясынан. [Күні] сізге ұсыныс жібергенбіз — танысуға мүмкіндік болды ма?»	Ұсынысты қайталамау. Клиент не шешкенін, не бөгет болып тұрғанын және тағы кім келісетінін анықтау; қарсылықтар жиі баға мен басқа жеткізушімен салыстыруға қатысты болады.	Шешім күні мен келісуге қатысушылар аталды.

Скриптті жазба бойынша қалай тексеру керек: кезең, нені іздеу, бұзушылық белгісі

Кесте скрипт кезеңдерін тексеру критерийлеріне айналдырады. Шектерді (нешеме сұрақ жеткілікті, қандай үзіліс рұқсат) өзіңіз белгілейсіз: оқу үлгісінде олар жоқ.

Скрипт кезеңі	Жазбадан нені тексеру	Бұзушылық белгісі
1. Әңгімені бастау	Менеджер өзін және компанияны атады, қоңырау себебін түсіндірді; шығыс қоңырауда сөйлесуге ыңғайлы ма деп сұрады.	Бірден өнім ұсынысы; клиент «бұл кім?» деп қайта сұрайды; қоңырау себебі айтылмаған.
2. Қажеттілікті анықтау	Клиент міндеті мен мерзімі туралы сұрақтар бар; клиент жауаптары естілген және әрі қарай қолданылған.	Сұрақ жоқ немесе олар жабық («сізге бұл қызық па?»); келесі кезең жауаптармен байланыспаған.
3. Ұсыныс	Ұсыныс клиент атаған міндетке байланған; мүмкіндіктер тізімі бұл байланыстың орнын баспайды.	Компания мен өнім туралы жалпы монолог; клиент сөзіне бірде-бір сілтеме жоқ.
4. Қарсылықпен жұмыс	Менеджер күмәнның себебін нақтылады, мәні бойынша жауап берді және мәселенің шешілгенін тексерді.	Сұрақсыз келісу («жақсы, сау болыңыз»); жауаптың орнына «ақпарат жіберемін»; клиентпен таласу.
5. Келесі қадам	Әрекет, мерзім және жауапты аталды; клиент келісімді растады.	Күнсіз «сізге қайта хабарласамын»; клиентке сұрақ қоймай «ойланыңыз»; клиент келісімді растамады.

Әр белгі үшін жазбадан дәйексөз қажет: онсыз ескертпені тексеру мүмкін емес.

Үлгінің шектері

Скрипт — тірек, оқып шығатын мәтін емес. ЖИ бағасы кезеңнің мәнін тексереді, сөзбе-сөз сәйкестікті емес. Қай кезеңдердің міндетті екенін және қандай шектер қажет екенін өзіңіз шешесіз; үлгі сіздің қоңырауларыңыздағы өлшемдерден алынбаған.

Түсіндірме және тексеру кестесі: https://tanuxai.kz/kk/guides/skript-prodazh