TANUX AI

Шаблон скрипта продаж по телефону (B2B)

Учебный шаблон. Квадратные скобки заполняете вы; формулировки — опора, а не текст для зачитывания.

Продукт и сценарий _____

Ответственный _____

Версия скрипта и дата _____

Пять этапов скрипта

Этап	Цель	Опорная формулировка	Признак выполнения	Ваша формулировка
1. Открытие	Представиться, назвать причину звонка и получить разрешение продолжить.	«Добрый день, [имя]. Меня зовут [имя менеджера], компания [компания]. Звоню по поводу [причина в одну фразу]. Сейчас удобно поговорить две минуты?»	Клиент отвечает на вопрос, а не переспрашивает, кто звонит.	
2. Выявление потребности	Понять задачу клиента, сроки и то, кто принимает решение.	«Как сейчас решаете [задачу]? Что в этом не устраивает? К какому сроку нужен результат? Кто ещё участвует в выборе?»	Менеджер задал вопросы о задаче и сроке и в следующих репликах опирается на ответы клиента.	
3. Презентация	Показать, как продукт решает именно названную задачу.	«Вы сказали, что [задача клиента]. Для этого у нас [одно-два свойства продукта], поэтому [что изменится у клиента]. Насколько это подходит?»	В презентации есть хотя бы одна отсылка к словам клиента, а не общий перечень возможностей.	
4. Работа с возражениями	Понять причину сомнения и ответить по существу.	«Правильно понимаю, что смущает [возражение]? Что сравниваете: стоимость, состав или сроки? [Ответ по существу.] Этот вопрос теперь снят?»	Менеджер уточнил причину, ответил и проверил, что вопрос снят.	
5. Следующий шаг	Договориться о конкретном действии, сроке и участниках.	«Давайте договоримся: я отправлю [материал] до [дата], а [день, время] созвонимся и обсудим. Вам подходит?»	Названы действие, срок и ответственный, клиент подтвердил.	

Три варианта скрипта: входящий, холодный и повторный звонок

Этапы те же, меняются акценты и то, что считать успехом. Сравнивайте и оценивайте эти звонки раздельно: входящий и холодный нельзя мерить одной линейкой.

Вариант	Когда применяется	Открытие	Акцент	Результат звонка
Входящий звонок	Клиент позвонил сам: по рекламе, рекомендации или заявке.	«Добрый день, [компания], меня зовут [имя]. Чем могу помочь?»	Быстро выяснить, что привело клиента, и не начинать презентацию, пока нет ответов о задаче.	Заявка квалифицирована, назначен следующий контакт.
Холодный звонок	Клиент вас не ждёт и заявку не оставлял.	«Добрый день, [имя]. Меня зовут [имя менеджера], компания [компания]. Звоню по поводу [причина]. Сейчас удобно поговорить две минуты?»	Открытие короткое, вопросов на выявление два-три, презентация — одна мысль под задачу. Типичные возражения «не интересно» и «пришлите на почту» разбирайте на этапе возражений.	Договорённость о встрече или созвоне, а не продажа с первого звонка.
Повторный звонок после коммерческого предложения	Клиент получил предложение, ответа нет.	«Добрый день, [имя]. Это [имя менеджера], компания [компания]. Мы отправляли вам предложение [дата] — удалось с ним ознакомиться?»	Не повторять презентацию. Выяснить, что клиент решил, что мешает и кто ещё согласует; возражения чаще касаются цены и сравнения с другим поставщиком.	Названы дата решения и участники согласования.

Как проверить скрипт по записи: этап, что искать, признак нарушения

Таблица переводит этапы скрипта в критерии проверки. Пороги (сколько вопросов достаточно, какая пауза допустима) задаёте вы: в учебном шаблоне их нет.

Этап скрипта	Что проверить в записи	Признак нарушения
1. Открытие	Менеджер назвал себя и компанию, объяснил причину звонка; в исходящем звонке спросил, удобно ли говорить.	Сразу презентация продукта; клиент переспрашивает «кто это?»; причина звонка не названа.
2. Выявление потребности	Есть вопросы о задаче и сроке клиента; ответы клиента услышаны и использованы дальше.	Вопросов нет или они закрытые («вам это интересно?»); следующий этап не связан с ответами.
3. Презентация	Предложение привязано к задаче, которую назвал клиент; перечень возможностей не заменяет эту связь.	Общий монолог о компании и продукте; ни одной отсылки к словам клиента.
4. Работа с возражениями	Менеджер уточнил причину сомнения, ответил по существу и проверил, снят ли вопрос.	Согласие без вопросов («хорошо, до свидания»); «отправлю информацию» вместо ответа; спор с клиентом.
5. Следующий шаг	Названы действие, срок и ответственный; клиент подтвердил договорённость.	«Я вам перезвоню» без даты; «подумайте» без вопроса клиенту; клиент договорённость не подтвердил.

Для каждого признака нужна цитата из записи: без неё замечание нельзя проверить.

Границы шаблона

Скрипт — опора, а не текст для зачитывания. ИИ-оценка проверяет смысл этапа, а не дословность. Какие этапы обязательны и какие пороги нужны, решаете вы; шаблон не получен из измерений на ваших звонках.

Пояснения и таблица проверки: https://tanuxai.kz/guides/skript-prodazh