

Инструкция для самостоятельного аудита телефонного скрипта

Мы регулярно сталкиваемся с тем, что скрипты не работают, и сложно понять почему. Причин может быть много: размытая цель, использование сложных слов и терминов, запуск скрипта без тестирования и т.д.

Для того, чтобы каждый смог получить рабочий скрипт без привлечения дорогого специалиста, мы разработали простую инструкцию. Выполните все действия по каждому пункту, и получите скрипт, который будет работать на вас, а не против вас.

Если вы сделаете все строго по инструкции, мы гарантируем, что у вас будет рабочий скрипт.

Содержание

1. Распечатайте скрипт и внимательно прочитайте его
2. Ответьте на вопрос: соответствует ли скрипт поставленной задаче?
3. Ответьте на вопрос: выполняемая ли задача?
4. Прослушайте звонки своих операторов
5. Отработайте все возражения секретарей
6. Отработайте все возражения ЛПРов
7. Перефразируйте все фразы, после которых были отказы
8. Запишите все фразы, после которых клиенты соглашались
9. Заполните чек-лист аудита скрипта
10. Запишите все фразы, после которых клиенты соглашались

Начнем

1. Распечатайте скрипт и внимательно прочитайте его

2. Ответьте на вопрос: соответствует ли скрипт поставленной задаче?

Например, задача скрипта - назначить встречу, а в скрипте оператор предлагает отправить КП. Отвечайте на этот вопрос честно.

Если ответ «Нет, не соответствует», то внесите корректировку, чтобы скрипт подводил беседу к этой задаче. Например, чтобы было предложение: «Давайте встретимся и уже на встрече все обсудим, хорошо? Вам будет удобно завтра в 14 или в 16?».

Если ответ «Да, соответствует» – переходите к следующему пункту

Если у вашего скрипта вообще нет задачи, или вы ее не знаете - определите ее. Без задачи нет смысла продолжать аудит скрипта. Не зная и не ставя четко задачу для скрипта, ваш скрипт всегда будет работать против вас.

3. Ответьте на вопрос: выполняемая ли задача?

Например, задача скрипта - оформить клиенту кредитную карту вашего банка.

Если ответ «Нет, невыполнимая» - тогда скрипт тут не причем. Вам надо принять решение: что вы хотите от скрипта? к какому результату он должен привести? А уже потом под эту задачу написать скрипт.

Если ответ «Да, выполняемая» – то переходите к следующему пункту.

4. Прослушайте звонки своих операторов

Послушайте 40 последних звонков операторов, которые работают по текущему скрипту. Не выбирайте только не успешные, или только успешные звонки, просто выберите последние 40 звонков.

Во время прослушивания запишите:

- все возражения секретарей
- все возражения ЛПРов
- на каком моменте клиенты отказывались (после каких слов)
- на каком моменте клиенты соглашались (после каких слов)

Если вы НЕ прослушаете 40 звонков, то к следующим этапам нет смысла переходить.

5. Отработайте все возражения секретарей.

Во время прослушивания, записывайте абсолютно все возражения секретарей, которые услышите. Для каждого возражения придумайте или просто перепишите отработку.

Привлеките к составлению отработки лучших менеджеров. Они подскажут, как сделать лучше. Запишите ответы в таблицу:

№	Возражение секретаря	Ваша отработка
1		
...		
10		

После того, как вы записали все возражения секретаря и отработку, можете переходить к следующему пункту инструкции.

6. Отработайте все возражения ЛПРов.

Во время прослушивания, записывайте абсолютно все возражения ЛПРов, которые услышите. Для каждого возражения придумайте или просто перепишите отработку.

Привлеките к составлению отработки лучших менеджеров. Они подскажут, как сделать лучше. Запишите ответы в таблицу:

№	Возражение ЛПР	Ваша отработка
1		
...		
10		

После того, как вы записали все возражения ЛПРов и отработку, можете переходить к следующему пункту инструкции.

7. Перефразируйте все фразы, после которых были отказы.

Во время прослушивания, записывайте абсолютно все фразы, после которых шел отказ. Перефразируйте каждую фразу. Сделайте это в виде таблицы:

№	Фразы, после которых отказывались	Как перефразировать?
1		
...		
10		

После того, как вы записали все возражения ЛПРов и отработку, можете переходить к следующему пункту инструкции.

8. Запишите все фразы, после которых клиенты соглашались.

Во время прослушивания, записывайте абсолютно все фразы, после которых клиенты говорили «ДА». Это самые ценные фразы, именно их надо вставлять в скрипт. Сделайте это в виде таблицы:

№	После каких фраз клиенты соглашались?
1	
....	
10	

9. Заполните чек-лист аудита скрипта:

№	Действие / описание	Да / нет?
1	Улыбается во время переговоров?	
2	Говорит бодрым голосом?	
3	Беседу ведет естественно и непринужденно? (скорость нормальная,, проговаривает все слова, нет напряжения в голосе)	
4	Назвал вашу организацию?	
5	Назвал свое имя?	
6	Уточнил имя клиента?	
7	Установил контакт? (расположен клиент слушать удаленщика, или "через не хочу" говорит с ним?)	
8	Во время переговоров, обращается к клиенту по имени?	
9	Соблюдает скрипт? (сравните с напечатанным скриптом из программы) Ведет клиента по скрипту?	
10	Не использует сложных профессиональных слов?	
11	Использует приемы активного слушания? (да, поняла, ага, угу, ммм и тп)	

12	Не использует слова паразиты, уменьшительно-ласкательные формы слов?	
13	Не спорит с клиентом?	
14	Не перебивает клиента?	
15	Отработаны возражения?	
16	Все возражения, что вы записали выше, присутствуют с отработкой в напечатанном скрипте?	
17	Присоединяется к возражению, чтобы его отработать?	
18	Сделано предложение после каждой отработки возражения?	
19	Слышит клиента?	
20	Договорился о следующем шаге?	
21	Контакты ЛПРа взял?	
22	CRM правильно заполнена?	

Все то, что отмечено НЕТ - внесите как корректировки в скрипт, в том числе смайлики для улыбки :)

10. Запишите все фразы, после которых клиенты соглашались.

После того, как внесли корректировки все, отдавайте на тестовый прозвон - минимум 100 звонков. Которые вы тоже прослушаете и уже итоговые сможете внести корректировки.

Важно!

Выполняя все этапы, вы гарантировано сделаете свой скрипт рабочим.