

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Игохин С.В.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_2016г.

**СТАНДАРТ**

**«Телефонные звонки»**

**Условные сокращения:**

ГД – генеральный директор

КД – коммерческий директор

ДПМ- директор по маркетингу

УК – управляющий клуба

МПФ – менеджер по продажам фитнес

СМ-сервис менеджер

А-администратор

СТ- старший тренер

Т– тренер

ФК – фитнес консультант

 **1.Общие положения**

 **1.1.Базовые принципы**

Телефонное общение является важным фактором ведения деловых переговоров, так как это самый простой способ установления контакта. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на репутацию фирмы, организации, которую они представляют.

Мы не занимаемся продажами по телефону! Цель любого звонка – пригласить будущего клиента в клуб для наглядной демонстрации, диагностики и продажи. В телефонных переговорах первоначальная степень внимания клиента всего 15%,тогда как при личной встрече – 70%. Кроме того, по телефону собеседнику проще сказать «нет» или прервать разговор, положив трубку.

**Цель данного стандарта - обеспечение хорошего контакта с клиентом на будущее. Что бы у клиента после телефонного разговора появилось желание не только прийти самому, но и привести и порекомендовать клуб знакомым родственникам и подругам.**

**1.2.Сфера применения**

Действие данного стандарта распространяется на всех сотрудников.

Стандарт применяется для:

* для всех сотрудников клуба «Броско-Фитнес», взаимодействующих с клиентами и партнерами по телефону – и от телефонных навыков которых зависит представление о компании;
* для всех, в чьи обязанности входит превратить первый звонок клиента в долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество;

**Стандарт «Телефонные звонки** – документ, регламентирующий алгоритм работы с клиентом по телефону.

Участниками данного бизнес процесса являются генеральный директор, коммерческий директор, управляющий клуба, менеджер по продажам, старший тренер, тренер клуба, фитнес консультант.

Куратор за содержанием , внесением изменений и внедрения Стандарта по «Телефонным звонкам» фитнес клубов «Броско фитнес» - Коммерческий директор.

Главный контролер исполнения Стандарта- Генеральный директор .

 **1.3.График создания положения Стандарта.**

Данный Стандарт принимается единовременно ,начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа месяца следующего за кварталом.

 Действия данного Стандарта устанавливается приказом, после его утверждения генеральным директором.

**Описание стандарта телефонные звонки.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Бизнес-процедура** | **Исполнители** | **Адресат предоставления информации** | **Сроки** |
| 1. | **Входящие звонки.** * Вы отвечаете на входящий звонок не позднее 2-3 гудка.
* Вы вежливо и доброжелательно приветствуете Клиента по стандарту компании:

*«Броско- Фитнес, имя, здравствуйте!».** Вы проявляете в голосе заинтересованность и желание общения с Клиентом
* При первой возможности Вы вежливо узнаете имя, отчество Клиента.

*«Как я могу к Вам обращаться?»**«Будьте добры, представьтесь, пожалуйста»*Далее используете личностное обращение при общении.* Вы выслушиваете цель звонка Клиента. Прежде, чем что-то предлагать, задайте наводящие вопросы, чтобы получить дополнительную информацию.

«Какого результата ждете от тренировочного процесса»«Какими услугами хотите пользоваться»* Помните, что во время любого звонка вы должны договориться с *клиентом о встрече.*

«Спасибо! Умене есть предложение как раз ориентированное на Ваши пожелания давайте уточним время встречи…* Считайте, что входящий звонок пропал, если вы не узнали контактные данные клиента.

*«Давайте обменяемся контактами, запишите мой номер телефона…"*После того, как клиент записал:*«Я готова записать ваш.»** Завершать диалог должен клиент, который вам позвонил. Если возникает пауза и вам кажется, что вы с клиентом все проговорили, спросите:

*« Чем еще я могу помочь?»« Мы с вами все обсудили или у вас остались какие-то вопросы*?»* Поблагодарите клиента за звонок и прощаетесь с ним с улыбкой.

*«Спасибо за Ваш звонок. До свидания» Ждем вас в назначенное время.**«Спасибо за обращение. До свидания»*Вы не прощаетесь с Клиентом первым, а также не кладете трубку, не прощаясь.***Вариант входящего телефонного звонка в* Приложение №2 Стандарта «Телефонные звонки»** | УК,А. МПФ. | УК. | Ежедневно. |
| 2. | **Исходящие звонки;*** Представиться, назвать свое имя икомпанию, которую вы представляете.

*«Броско- Фитнес, имя, здравствуйте!».** Обозначить цель вашего звонка.

*«Меня направила к Вам, ваша подруга. Она считает вас, должно заинтересовать наше предложение.»** Уточнить может ли собеседник разговаривать

*«Вам удобно сейчас разговаривать?»** Задать вопрос(получить «ДА», заинтересовать собеседника)

*«Вам интересно обсудить и поближе познакомиться с предложениями и услугами нашего клуба?»** Создать позитив

*Улыбка, интонации**Одобрение («Замечательно!», «Отлично!», «Именно это я и хотел с Вами обсудить!»)** Договориться и обозначить время встречи.

*«Завтра в 10:00 Вам будет удобно?** Если у клиента не осталось вопросов и возражений, поблагодарите клиента за уделенное вам время и прощаетесь с ним с улыбкой.

*«Спасибо за внимание. До свидания. Ждем вас с нетерпением»**«Спасибо за уделенное мне время. До свидания»****Вариант исходящего телефонного звонка в* Приложение №2 Стандарта «Телефонныезвонки»** | УК, А. МПФ. | УК. | Ежедневно. |
| 3. | Фиксация звонов в программе ERP.Чтобы совершить звонок по задаче: * Проваливаемся в задачу
* Попадаем в карточку Клиента
* Выбираем вид события исходящее событие»
* Выбираем тип события.
* Заполняем все поля.

Событие либо завершается, либо создается новая задача по данному Клиенту | УК, А. МПФ. | КД, УК. | Непосредственно после обращения клиента. |

  Каждый звонок – это потенциальный Клиент.
  Ответ на звонок – это прекрасная возможность удивить наших клиентов прекрасным сервисом.
  Не допускать  не отвеченных звонков – то есть в  течении всего рабочего времени должны быть ответственные менеджеры, которые всегда при себе держат переносную трубку телефона.

**5 Правил профессионального обслуживания**

1. **Правило доброжелательности**: специалист всегда на ступень выше по эмоциональной окраске своего собеседника: если собеседник доброжелателен – специалист очень доброжелателен, если собеседник нейтрален – специалист доброжелателен, если собеседник агрессивен – специалист, как минимум, нейтрально вежлив.
2. **Правило активности**: специалист всегда активно участвует в разговоре, удерживает инициативу в общении и предоставляет полную информацию, не дожидаясь вопросов Клиента. Активный специалист – это специалист, из которого не надо вытягивать информацию и задавать уточняющие вопросы.
3. **Правило внимательности**: специалист всегда внимателен к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы Клиенту было удобно воспринимать информацию по скорости, громкости, эмоциональной окраске, удобно было записать информацию. Специалист – это идеально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить ещё раз.
4. **Правило корректности**: специалист сохраняет спокойствие в любой ситуации, никогда не покажет своего раздражения и недовольства ни голосом, ни интонацией, ни словами. В своих интонациях он предельно вежлив, что бы ни происходило. В работе специалиста не допустима грубость, поучательство, замечания в адрес Клиента.
5. **Правило выразительности**: специалист только тогда сможет заинтересовать собеседника, если сам заинтересован в собеседнике и тем разговора. Расстановка логических ударений, интонирование и энтузиазм в голосе присуще профессиональному специалисту.

**Важные принципы телефонной коммуникации**

1. Уверенный голос.
2. Четкая дикция.
3. Спокойное дыхание
4. Правильный темп речи
5. Улыбка
6. Концентрация на разговоре
7. Правильная осанка
8. Отсутствие ненужных шумов

**Недопустимые действия в работе специалиста**

1. Раздраженные интонации
2. Повышение голоса
3. Жевание во время разговора
4. Разговор «свысока» с собеседником, трудно воспринимающим информацию
5. Фразы, указывающие на некорректное поведение собеседника, высказанные в грубой форме.
6. Переход на личный стиль общения: заигрывание, обсуждение посторонних вопросов.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Билибенко Е.В. «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.

Директор по маркетингу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сергеева М. А. «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.

Старший тренер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Калинина Л.С. «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.

Сервис менеджер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Новикова Е.О. «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.



**Приложение №1**

**Стандарта «Телефонные звонки»**

**Работа с возражениями при телефонных звонках.**

В разговоре с клиентом возможны два варианта развития событий: **клиент соглашается на встречу либо возражает**. В любом случае разговор продолжается, клиент трубку не бросил, а ведь мог бы уже, поэтому **первое правило продавца: "Возражению возрадуйся!"** Тем более, типичных возражений не так уж и много.

**Виды основных возражений при телефонных звонках:**

* Откуда у Вас мой телефона?
* Отправьте информацию по e-mail.
* Я уже занимаюсь.
* У меня нет времени.
* Мне это не интересно/ не нужно/ не актуально.
* Расскажите по телефону/О чем пойдет речь?
* Я о Вашей Компании ничего не слышал.
* Нет денег...

Рассмотрим этапы работы с возражениями по телефону.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Принятие | Присоединение | Аргументация | Закрытие |
| * Да мне понятна Ваша реакция…
* Хорошо, что Вы об этом заговорили…
* Да, это распространённое мнение…
* Я бы на вашем месте думала бы так же…
 | * Именно поэтому…
* Согласитесь, что…
* И при этом…
* И вместе с тем…
* Однако…
* **«НО» Категорически запрещено!**
 | * Ваш аргумент (см. примеры в таблице ниже.)
 | * Подскажите, пожалуйста, я ответила на Ваш вопрос?
* Когда Вам удобнее встретиться, на этой или на следующей неделе?
 |

**Принятие:**

Чего обычно ждет человек, выдвигающий возражение? Того, что его начнут переубеждать, спорить с ним, доказывать обратное. А вы совсем и не противоречите ему, а принимаете его точку зрения, да, Мария, понимаю и разделяю Ваши сомнения, многих клиентов это интересует, хорошо, что вы об этом заговорили и т.д. Получается уже некий разрыв шаблона: клиент приготовился к кровопролитной борьбе, а вы так быстро капитулировали. В эту секунду он психологически готов вас слушать дальше, и вы совершаете два следующих шага:

**Присоединение:**

 (смотрите варианты фраз в схеме) и тут же приводите ваш **Аргумент**. Очень важно исключить в качестве присоединения ***НО, и всё-таки, а всё же***, так как они перечеркнут все ваше принятие.

**Обратите внимание на тонкую грань между принятием возражения и безусловным согласием!**

 **Не стоит на возражение "*У меня нет денег на абонемент*" отвечать "*Да, замечательно!*", а на возражение "*Я не уверена в результате, говорить*  "*И правильно делаете!*"**

**Закрытие:**

Каждое возражение необходимо закрыть вопросом (примеры смотри в схеме). Помните, что именно вы управляете диалогом с клиентом с помощью вопросов. Именно вы ведете клиента к принятию решения о встрече.

**Ниже приведены примеры ответов на возражения клиентов по телефону:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Возражение** | **Присоединение** | **Аргументация** | **Закрытие** |
| ***Откуда у Вас мой телефон?*** | Мария, Ваша подруга Ольга является клиентом нашего клуба и она порекомендовала вас, как человека, которому могут быть интересны наши программы. | Мария, эти программы позволят улучшить свое здоровье, оставаться всегда в хорошей форме и т.д. О том, как это работает, предлагаю обсудить при личной встрече. | Мария, Вы готовы к нам подъехать сегодня в 16.00 или завтра в 10.00. Когда Вам удобнее? |
| **Пришлите информацию по электронной почте.** | Я рада, что наши занятия вызывает у Вас интерес, Мария. | И вместе с тем, занятия подбираются индивидуально для каждого клиента. Чтобы сделать конкретное предложение, которое будет интересно и выгодно именно Вам я и предлагаю встретиться. | Мария, Вы готовы к нам подъехать сегодня в 16.00 или завтра в 10.00. Когда Вам удобнее? |
| Мария, я с удовольствием это сделала бы, но у меня более 100 страниц текста. | Понять, что будет интересно и выгодно именно Вам, мы сможем только при личной встрече. |
| **О чем пойдет речь? Что за предложение? Расскажите по телефону** | 1. Мария мне приятна Ваша заинтересованность.2. Мария, я вижу, что Вы цените конкретику.3. Мария, я понимаю Ваше желание с экономить время… | И при этом, я уверена, что Вы как цените качественный сервис и индивидуальный подход. Именно поэтому, Мария, я и предлагаю встречу, в ходе которой, я расскажу, наши услуги будут интересны и выгодны именно Вам. | Вы готовы подъехать сегодня в 16.00 или завтра в 10.00. Когда |
| Однако 15-ти минутная встреча будет для Вас более информативной и полезной, чем телефонный разговор, так как я смогу наглядно познакомить вас с клубом и, и сделать Вам выгодное предложение. |
| Мария, я уверена, что Вы профессионал в своем деле. Именно поэтому, чтобы мне сделать свою работу профессионально по отношению к Вам нам и необходимо встретиться. | Так когда Вам удобно, сегодня в 16.00 или завтра в 10.00? |
| **Я уже занимаюсь** | Мария , очень приятно, что Вы думаете о своем здоровье и фигуре | Тем более есть смысл встретиться,мы с вами вместе посмотрим, что наши программы более выгоднее и результативнее того, что у Вас уже есть. | Мария,Вы готовы к нам подъехать сегодня в 16.00 или завтра в 10.00. Когда Вам удобнее? |
| Очень приятно общаться с человеком, который понимает важность занятий спортом. | Мария, вы наверняка слышали, что на сегодняшний день, у нас самый сильный тренерский состав. Вы сможете оценить это на пробном занятии. |
| **Перезвоните мне через полгода** | Мария, конечно же, я перезвоню Вам через полгода и, возможно, мы с Вами встретимся. | Однако, согласитесь, что такой показатель как здоровье нельзя откладывать на полгода. | Предлагаю встречу, Мария, на этой неделе или на следующей, когда Вам удобнее? |
| **Я занята. У меня нет времени** |  Мария, приятно общаться с деловым человеком. | Именно поэтому, я и звоню Вам заранее, чтобы спланировать встречу на удобное для нас обоих время. Давайте посмотрим на следующей неделе… | Вам удобнее встретиться в первой половине или во второй половине недели? |
| Мария, понимаю Вас, сама работаю в очень напряженном графике. | И вместе с тем, представьте себе на одной чаше весов 15 минут времени, а на другой возможность узнать, как можно за короткие сроки привести свою фигуру в форму и т.д | Мария, Вы готовы к нам подъехать сегодня в 16.00 или завтра в 10.00. Когда Вам удобнее? |
| **Вы мало известны. Я не слышала о Вашем клубе.** | Мария, я понимаю Вашу реакцию. | И при этом, согласитесь Мария, активная реклама- это показатель агрессивного завоевания рынка. И в этом процессе зачастую страдает качество и сервис предоставляемых услуг. | Мария, Вы готовы к нам подъехать сегодня в 16.00 или завтра в 10.00. Когда Вам удобнее? |
| И при этом, Мария, согласитесь, что представитель компании - самая лучшая реклама. Именно поэтому, я и предлагаю Вам встречу, чтобы познакомиться. |
| **Нет свободных денег.** |  Мария, хорошо, что вы заговорили о финансах. | Именно поэтому, нам с Вами и стоит встретиться, на этой неделе у нас стартовала аукционное предложение, которое подойдет именно вам.  | Как вы на это смотрите? Можем организовать встречу во ВТ или ЧТ. Какой вариант Вам подходит, Мария? |
| Мария, я прекрасно Вас понимаю, я тоже всегда планирую свои расходы. | И в то же время сама встреча не требует от Вас никаких вложений, при этом Вы сможете сами оценить все выгоды и преимущества наших программ, и выбрать достойное предложение за небольшие деньги. |

* **Отрабатывайте каждое возражение клиента! После отработки, сразу же переходите к закрытию.**
* **Работайте с информативными отказами. Категоричный отказ (когда клиент бросает трубку без объяснения причин) прорабатывать бесполезно.**
* **Помните, на этапе назначения встречи 80% говорите - Вы, и 20% - клиент.**
* **Активно ведите разговор. "Вести клиента" в разговоре должен консультант.**



**Приложение №2**

**Стандарта «Телефонные звонки»**

Давайте рассмотрим два варианта телефонного разговора:

Первый - исходящий («холодный») звонок

Второй - входящий

**Цель** – пригласить клиента в клуб.

**Вы должны выучить все свои тексты наизусть–**

**слово в слово. Но, несмотря на то, что мы требуем**

**неукоснительного следования предложенным**

**формулировкам, Вы должны помнить: главный**

**признак хорошего продавца – гибкость.**

Перед тем, как ответить абоненту, мы выпрямляем спину и ШИРОКО улыбаемся. Мы улыбаемся до последней секунды разговора.

**Входящий звонок**

**Добрый день, фитнес–клуб Броско. Меня зовут……Чем могу Вам помочь?**

Здравствуйте! Подскажите, какие у вас есть программы?

**С удовольствием расскажу Вам обо всем. Будьте добры, подскажите, как Вас зовут?**

Меня зовут Татьяна.

**Отлично, Татьяна! Наш клуб рассчитан только на женщин, и наша программа создана специально для женщин. Она включает в себя 30-ти минутную тренировку и специальные занятия для похудения, которые проходят весело и быстро. Скажите, Татьяна, а Вы хотели бы похудеть, всегда быть в хорошей форме, и отлично себя чувствовать?**

Конечно.

**Значит, у нас с Вами много общего Татьяна, я бы хотела пригласить Вас на знакомство с нашим клубом, где Вы бесплатно потренируетесь, сделаете диагностику фигуры. Обещаем Вам, это будет интересно! Скажите, пожалуйста, когда Вам будет удобнее подойти к нам: утром или вечером?**

Утром было бы удобнее.

**Завтра утром в 10.00 вас устроит?**

Лучше на послезавтра.

**Хорошо. Послезавтра в 8.00 или 10:00?**

Да, в 8:00 – до работы – будет идеально.

**Татьяна, позвольте записать Ваш телефон, чтобы я смогла позвонить Вам или отправить СМС с напоминанием о тренировке.**

Мой номер 8-... Получить напоминание в виде СМС мне было бы удобнее.

**Татьяна, будет здорово, если Вы придете с подругой. Нам всем было бы удобнее и веселее. С кем бы Вы хотели придти?**

А можно привести с собой маму?

**С удовольствием ждем Вашу маму, Татьяна! Могли бы Вы оставить мне ее номер телефона, чтобы я могла пригласить ее?**

Конечно, запишите 8-... Её зовут Тамара.

**Хорошо, Татьяна, когда Вы придете к нам, мы сделаем бесплатную диагностику Вашей фигуры, поставим несколько УДИВИТЕЛЬНЫХ целей, мы покажем, как их можно достичь и обязательно сделаем ПРЕВОСХОДНУЮ скидку за первый визит! Если захотите, Вы сразу сможете начать заниматься. Приходите, мы поможем Вам принять самое правильное решение, поняв, что необходимо именно Вам.**

А сколько стоит абонемент?

**Вы можете приобрести абонементы на год, полгода, 3 месяца и месяц. Существуют также различные акции, о которых мы расскажем Вам во время Вашего первого визита в клуб. Уверена, что Вы оцените наши предложения по достоинству.**

Понятно.

**Отлично, ждем встречи с Вами послезавтра в 8:00.**

Спасибо. До свидания.

**Рада знакомству с Вами, Татьяна. Всего доброго!**

**Исходящий (холодный) звонок.**

**Здравствуйте! Я могу поговорить с Дашей**?

Да, я вас слушаю.

**Здравствуйте Даша! Вам сейчас удобно разговаривать?**

Да, мне удобно.

**Меня зовут Елена, я представляю фитнес клуб Броско. Ваша**

**подруга Ирина является членом нашего клуба. Ей очень**

**нравится заниматься по нашей программе, поэтому она**

**предложила нам пригласить Вас на первое бесплатное**

**занятие. Вы слышали о нас, Даша?**

Да, Ирина рассказала мне о клубе Броско.

**Отлично,Даша! Вы хотели бы всегда быть в хорошей форме, поддержать свое здоровье и отлично себя чувствовать?**

Да, конечно.

**Очень хорошо,Даша! Броско фитнес создан специально для женщин. Он включает в себя 30-ти минутную тренировку и специальную программу для похудения, которая проходит безопасно, весело и быстро.**

Да, я уже давно подумываю о том, чтобы заняться собой, но все как-то не

хватает времени. Так вы говорите, тренировка занимает всего полчаса?

Интересно, видимо это что-тоновенькое.

**Даша, я бы хотела пригласить Вас на знакомство с нашим клубом, где Вы бесплатно потренируетесь, сделаете диагностику фигуры и узнаете о нашей программе более подробно. Скажите, пожалуйста, когда Вам будет удобнее подойти к нам: утром или вечером?**

Утром я точно не смогу, да и днем тоже, а вот вечером есть время.

**Скажите, Даша, завтра Вам было бы удобнее в 19:15 или в 20:45?**

В принципе – любое время, но я хотела бы прийти на занятие в то же время, когда ходит Ира.

**Конечно же это возможно. Сейчас я посмотрю график ее тренировок…**

А можно привести с собой маму?

**С удовольствием ждем вашу маму! Могли бы вы оставить мне ее номер телефона, чтобы я могла пригласить ее?**

Конечно, запишите 8-... Её зовут Тамара.

**Хорошо,Даша, когда Вы придете к нам, мы сделаем бесплатную диагностику Вашей фигуры, поставим несколько УДИВИТЕЛЬНЫХ целей, покажем, как их можно достичь! Если захотите, Вы сразу сможете начать заниматься. Приходите, мы поможем Вам принять самое правильное решение, поняв, что необходимо именноВам.Скажите, пожалуйста, могу ли я перезвонить Вам или отправить СМС и напомнить о тренировке?**

Да, СМС была бы кстати.

**Отлично, ждем встречи с Вами завтра в 17:45**

Спасибо. До свидания.

**До свидания,Даша. Всего доброго!**