



Приложение №1

Стандарт «Телефонные звонки»

Запрос по телефону: Сколько стоит абонемент, как увести клиента от цены.

Часто клиент хочет узнать цену товара или услуги в самом начале разговора, еще до перечисления выгод вашего предложения. Есть несколько вариантов обработки данного вопроса.

«Обоснование цены»

«Дело в том, что цена зависит от различных факторов, и чтобы я мог назвать цену для вас, мне нужно задать ряд **уточняющих вопросов**».

«Вилка цен»

«Людмила, цена варьируется от 1500 до 2790 в месяц в зависимости от стоимости абонемента. И чтобы назвать вам точную цену, мне нужно задать вам несколько вопросов»

«Принцип бутерброда»

Суть техники – вплетение цены в разговор с клиентом. В процессе разговора, когда делаете предложение, сразу называете цену и продолжаете разговор не торопясь. Задавая вопросы клиенту, рассказывая подробно про все абонементы и их стоимость. Таким образом ценность закрывает цену. «Любая цена» может показаться высокой или низкой, если вы не знаете за что платите.