



Приложение №1

Стандарт «Телефонные звонки»

Скрипт

Создание ценности пробного занятия у клиента.

Используя этот скрипт и проговаривая именно эти фразы, вы создаете ценность пробного занятия для клиента.

-Бодрого дня, /Татьяна/

Федеральная сеть Броско фитнес, менеджер /Кристина/

Есть 2 минуты времени?

да

Отлично, вы были у нас, слышали о нас?

Не была, но подруга занимается

Здорово, тогда долго не буду рассказывать,

буквально в двух словах

нет

Когда удобно вам перезвонить?

Сегодня в обед или вечером?

-Вечером

-после 18 или после 19?

-после 19

-хорошо, Екатерина, я позвоню

Вам после 19:00

Сделаю вам интересное предложение

У нас 7 клубов в городе, наш профиль – это групповые тренировки,

1. в основном девочки ходят к нам, чтобы похудеть и подтянуться,
2. причем мужчин к нам не пускаем, так что к нам можете приходить без прически и макияжа, не стесняться, не оглядываться, спокойно тренироваться
3. каждую тренировку тренер полностью отрабатывает с вами, от и до, мотивируя работать на максимум и достигать результата
4. у нас авторский тренинг, поэтому вам для достижения результата достаточно будет всего 2-3 часов в день

для вас что из этого важно? Или может есть какой-то еще момент, который для вас принципиален...

- сколько стоит у вас?

-смотрите, Татьяна, у нас карт очень много видов, в среднем , чтобы вы понимали месяц тренировок будет выходить от 1500 (если 3 месячный покупать) до 2790, но мы очень гибкие в этом плане и сможет вам подобрать карту, которая вам будет оптимальна по цене и содержанию

Кроме того, у нас есть формат пробной тренировки

где вы сможете пообщаться с тренером, во время тренировки она уделит внимание вам и вашей технике и соответственно девочки администраторы смогут вам рассказать по всем программам и ценам

Вам когда удобно на гостевой подойти, сегодня или завтра?

-ой я не могу сегодня и завтра, наверное только с марта смогу

-Татьяна, что с марта изменится?

-да ничего, пока просто денег нет

-смотрите, Татьяна, практически все наши клиенты говорят, что пока нет времени и денег, а в итоге с улыбкой вспоминают, что сразу, когда мы их приглашали, не пришли. Когда вы сходите на первую тренировку, увидите что и как, почувствуете нагрузку, то

чувствую, сомнений у вас не останется. Тем более у нас есть карты в рассрочку, когда первый платеж вы принесете только через месяц

- давайте так, чтобы развеять все ваши сомнения, я вас запишу на пробное и на месте подберем оптимальный для вас формат оплаты. Вам когда удобно сегодня или завтра? Утром или вечером?

-нет, наверное. Мне с мужем нужно посоветоваться

-согласна, я тоже всегда советуюсь с близкими прежде, чем принять решение. Но только придя на этой неделе, вы получите бонус при приобретении абонемента. И только посетив клуб, сможете в красках рассказать мужу, что вам действительно понравилось и просто жизненно необходима наша карта.

Все, Татьяна, записываю вас на пробное, чувствую, вы наш клиент

Понедельник или вторник?

-давайте в понедельник

-на лайт типа йоги/пилатеса или на более интенсивную пойдём?

-на потяжелее

-ок, записываю вас на пн , 18.00 тренировка броско power.

У вас вайбер или вотсап есть, продублирую информацию.

-вайбер

-добраться знаете как?

-нет

-вы пешком, на автобусе

-на машине

- ок, объясняете маршрут

-одна подойдете или с подругой?

-одна

-отлично, в понедельник увидимся. Приятно было пообщаться. Нас ждут великие дела)