

Каким категориям клиентов осуществляете звонки в своей работе, какие цели у этих звонков.

Клиент	Цель
<p>Потенциальный</p>	<p>Пригласить в клуб, обязательно соблюдение всех этапов продаж , ключевым этапом является - установление контакта и выявление потребности. Здесь важно "зацепить", используем голос, интонацию, улыбку, можно задать вопрос: уже слышали о нас, кто-то у нас занимается и т.п.? Важно создать ценность пробного, здесь объясняем, что только пробная тренировка даст ВАМ возможность познакомиться с клубом, сотрудниками, увидеть изнутри как мы работаем, почувствовать атмосферу, а ТРЕНЕРУ - определить нужный уровень нагрузки, ответить на вопросы, дать рекомендации по дальнейшему маршруту в клубе.</p> <p><u>При выявлении потребности, задаем вопрос что для вас важно ? Какой результат хотите получить от фитнеса. Как видите свои занятия? И уже в разрезе ответов клиента ,ведем дальнейшую презентацию</u></p> <p>Цель разговора - записать на пробное или осуществить онлайн продажу, соответственно после разговора нужно осуществить "фиксацию " клиента, продублировав информацию о записи viber/whatsapp</p>

<p style="text-align: center;">Активный</p>	<p>Существует несколько целей: <u>сервисные звонки, поздравления с днем рождения, продление абонеента, взятие рекомендаций.</u> ВАЖНО, чтобы звонили клиенту не только от покупки к покупке, а на протяжении всего договора. Для этого, введен регламент при отсутствии клиента в клубе более 7-14 дней, с клиентом связывается старший тренер и узнает о ситуации, почему клиент пропускает, в случае, если у клиента есть возражение, которое тренер в рамках своей компетенции отработать не может, то клиент передается соответствующему ответственному лицу (управляющему, сервис менеджеру или фитнес консультанту) и потом проконтролировать результат.</p>
<p style="text-align: center;">Отток и Потерянные</p>	<p>Цель - вернуть клиента в клуб, понять причины непродления и попробовать подобрать оптимальный для клиента вариант абонеента.</p>