

УДК 658.84  
ББК 65.291.34  
Т48

Редактор Александр Петров

**Ткаченко Д.**

Т48 Скрипты продаж: Готовые сценарии для «холодных» звонков и личных встреч / Дмитрий Ткаченко. — М. : Альпина Паб лишер, 2016. — 224 с.

ISBN 978-5-9614-5228-0

Быстрота реакции — это то, что определяет успех продаж и переговоров. При разговоре (как телефонном, так и очном) зачастую нет и пары секунд, чтобы подумать и сформулировать взвешенный ответ. Главным оружием в такой ситуации является владение обширным арсеналом готовых ответов на любую реплику со стороны контрагента.

Эта книга — кладезь самых успешных, продуманных и опробованных в жестких условиях реальных продаж речевых модулей, которые позволяют разрабатывать сценарии продаж, подходящие именно вашей переговорной ситуации. Если вместо избитых и совершенно неэффективных ответов на возражения клиента вы хотите получить реально работающие фразы, эта книга для вас!

УДК 658.84  
ББК 65.291.34

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru).*

ISBN 978-5-9614-5228-0

© Дмитрий Ткаченко, 2015  
© ООО «Альпина Паблишер», 2016

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Предисловие</b> .....	5
<b>Введение</b>	
Восемнадцать аргументов в пользу скриптов продаж и пять возражений. ....	11
<b>Часть I. Скрипты и структура отдела продаж.</b> .....	19
<b>Часть II. Эволюция скриптов продаж.</b> .....	31
Оформление скриптов продаж. ....	31
Разработка скриптов продаж . ....	36
Внедрение скриптов и стандартов продаж . ....	44
Контроль соблюдения скриптов продаж. Нормативы для премирования и депремирования колл-менеджеров. ....	61
Разработка чек-листов . ....	67
Развитие скриптов продаж. ....	75
<b>Часть III. Конструктор речевых модулей для скриптов и стандартов продаж</b> .....	77
Изменения в продажах и требования к речевым модулям . ....	77
Скрипт «Обработка входящего звонка от потенциального клиента» . ....	80
Скрипт «Сбор информации о потенциале клиента по методу маркетингового исследования» . ....	97
Скрипт «Выход на лицо, принимающее решение. Работа с секретарем» . ....	103
Скрипт «Первый телефонный контакт с лицом, принимающим решение». ....	112
Речевые модули и приемы для продажи в ходе личной встречи с клиентом. ....	137
Разработка речевых модулей для аргументации и представления выгод сотрудничества . ....	144
Скрипт «Повторная продажа по телефону» . ....	163

<b>Часть IV. Разработка Книги стандартов для менеджеров отдела продаж</b> . . . . .	167
Стандарт работы менеджеров отдела продаж . . . . .	170
1. Общие положения . . . . .	171
2. Требования к менеджерам отдела продаж . . . . .	173
3. Планирование работы и отчетность менеджеров отдела продаж . . . . .	175
4. Стадии бизнес-процесса взаимодействия с клиентами . . . . .	178
5. Контроль и ответственность . . . . .	184
<b>Приложение I</b>	
Инструкция «Осуществление звонка потенциальному клиенту» . . . . .	185
<b>Приложение II</b>	
Инструкция «Проведение личной встречи с потенциальным клиентом» . . . . .	198
<b>Приложение III</b>	
Инструкция «Прием входящего звонка» . . . . .	205
<b>Приложение IV</b>	
Карта аргументов . . . . .	212
<b>Приложение V</b>	
Ответы на возражения . . . . .	213
<b>Вместо заключения</b>	
Разработать скрипт или заказать тренинг по продажам? . . . . .	215
<b>Бонус за отзыв</b> . . . . .	219
<b>Об авторе</b> . . . . .	220
<b>Литература</b> . . . . .	222