

Руководство пользователя

- [Регистрация](#)
- [Личный кабинет](#)
- [Элементы Меню](#)
- [Dashboard менеджера по продажам](#)
- [Создание и редактирование скрипта](#)
- [Шаблоны возражений \(отклонения от скрипта\)](#)
- [Работа с неучтенными репликами](#)

Регистрация

Для того чтобы начать пользоваться продуктом, необходимо зарегистрировать персональный аккаунт на сайте <https://speechtree.ru>.

1. На странице <https://speechtree.ru/user/auth/sign-up> укажите адрес своей электронной почты и пароль для входа. Вам на указанный почтовый адрес придет письмо-подтверждение со ссылкой, по которой нужно кликнуть.

Перейдите на форму аутентификации <https://speechtree.ru/user/auth/login>. Введите свой почтовый адрес с паролем, которые вы вводили при регистрации. Если всё сделано правильно, то вы войдете в свой личный кабинет.

Личный кабинет

В личном кабинете вы сможете создавать и редактировать скрипты, запускать процесс диалога с клиентом и пользоваться инструментами аналитики.

Сперва рассмотрим основные элементы меню.

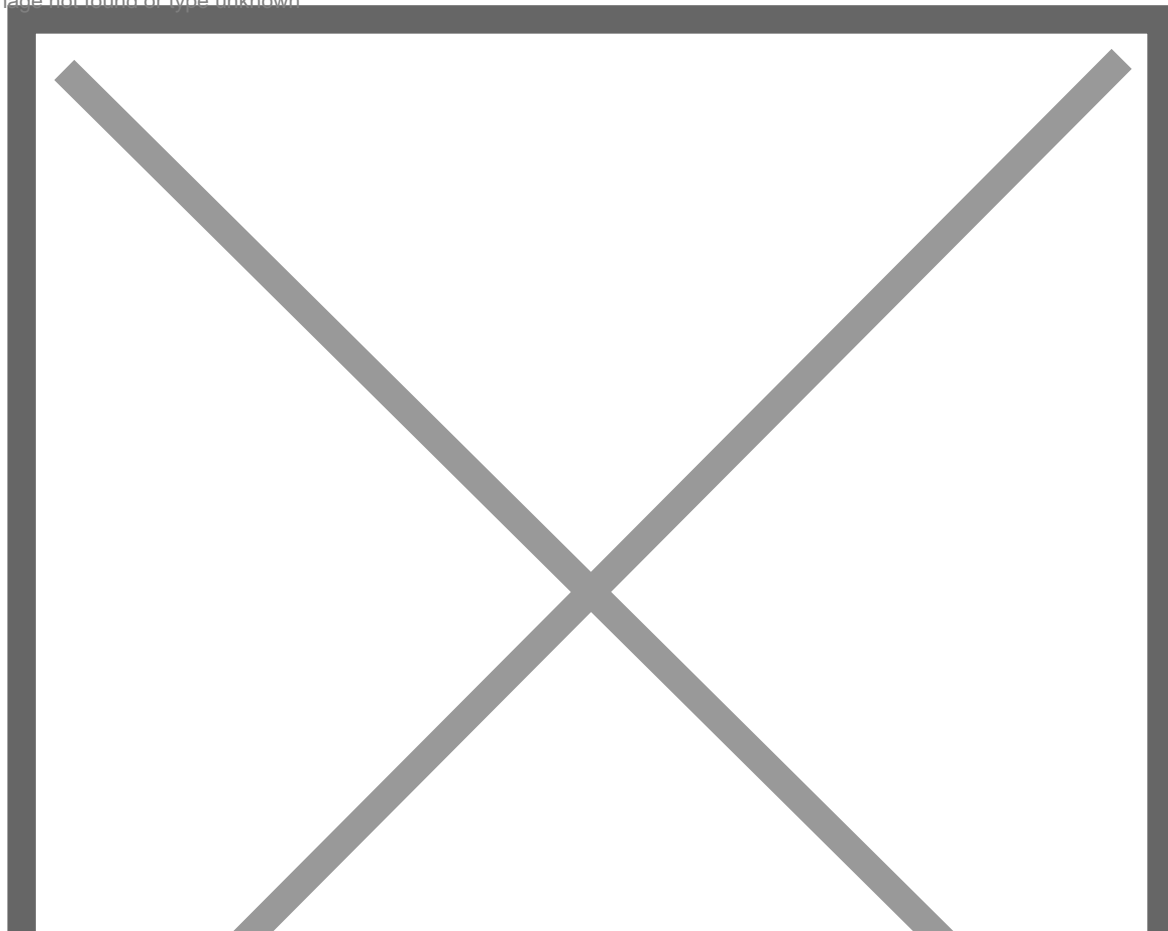
Элементы Меню

Скрипты

В этом разделе меню можно видеть список созданных скриптов

Рис. Пример списка скриптов

Image not found or type unknown



Шаблоны возражений (или отклонения от скрипта)

Список ответов на часто задаваемые вопросы клиентов. Используется как база знаний и шпаргалка для менеджеров по продажам. В этом разделе можно создавать шаблоны возражений и писать к ним ответы. В дальнейшем, при разработке скриптов можно будет добавлять подготовленные вами ответы на возражения.

Рис. Пример шаблонов возражений

Image not found or type unknown

Аналитика

В этом разделе можно смотреть насколько эффективны различные ветки созданных вами скриптов. Этот инструмент собирает статистику по блокам/репликам и строит статистику на основе которой можно улучшать скрипты.

Рис. Пример аналитики скрипта

Image not found or type unknown

Неучтенные реплики

Бывает так, что клиент выходит за рамки скрипта и сообщает такую информацию, с которой менеджеру трудно справиться. Поэтому был разработан специальный раздел, куда можно вносить новые реплики, находить на них подходящие ответы и потом встраивать их в свои скрипты.

Рис. Неучтенные реплики

Image not found or type unknown

Вы ознакомились с основными с элементами Меню. Теперь посмотрим как выглядит рабочий стол(Dashboard) менеджера по продажам.

Dashboard менеджера по продажам

Рабочий стол(dashboard) менеджера по продажам состоит из трех информационных блоков:

1. Этапы скрипта (находится в левой части экрана)
2. Содержание текущего этапа (находится в средней части экрана)
3. Список наиболее частых возражений (находится в правой части экрана)

Рассмотрим каждый информационный блок в отдельности.

Этапы скрипта

В списке этапов скрипта мы видим последовательность тезисов из которых состоит скрипт. Каждый этап имеет свой заголовок, который позволяет быстро ориентироваться в плане разговора. Администратор скрипта может менять заголовки этапов, нажимая на кнопку “редактировать (картинка “карандаш”)”.

Список этапов - это модель идеального разговора идеального менеджера по продажам с идеальным клиентом Грубо говоря этапы скрипта - это план разговора. Менеджеру по продажам вовсе не обязательно идти последовательно по списку от одного этапа к другому, т.к. разговор может ветвиться, петлять и логика разговора может быть нелинейной. План разговора позволяет перемещаться по скрипту и поддерживать с клиентом диалог с любой точки. Например трубку внезапно взял не секретарь, а ЛПР, тогда имеет смысл сразу перескочить несколько этапов разговора с секретарем.

Режим звонка по скрипту:

- ✎ 1. Начало переговоров
- ✎ 2. Приветствие
- ✎ 3. Назначение звонка с МП
- ✎ 4. Формат работы
- ✎ 5. Селекция
- ✎ 6. Доступы к сайту
- ✎ 7. Цены
- ✎ 8. Про отпуск и командировку
- ✎ 9. Узнать контактный номер

Содержание текущего этапа

Каждый этап имеет свой заголовок и тело(или содержание). Кликая на заголовок, в центральной части экрана менеджер по продажам видит текст, который нужно озвучить клиенту и варианты ответа клиента. В зависимости от того как отреагировал клиент, менеджер по продажам выбирает из списка вариантов наиболее подходящий и переходит на следующий этап. На новом этапе скрипта менеджеру также предлагается текст и новые варианты отклика и т.д. до логического финала.

Бывают такие ситуации, когда клиент ведет себя нестандартно и пытается увести разговор в другое русло. Для этого у менеджера по продажам под рукой есть инструментарий, который называется "Список возражений" или "Отклонения от скрипта"

Рис. Пример содержания "Текущий этап"

▶ НАЧАТЬ РАЗГОВОР

Что такое SEO?

Отлично,тогда я расскажу о нашем формате :

Мп звонит вам(сегодня\завтра), собирает всю необходимую информацию для составления КП. (звонок занимает 10-15 мин)
Основываясь на полученной информации,в течении 3-х дней формирует его .
КП ,предварительно, мы не высылаем на почту и презентуем его исключительно на ВСТРЕЧЕ.
Поэтому важно знать:
Вы готовы рассматривать КП на ВСТРЕЧЕ с МП ?
(Место и время встречи вы согласовываете с МП.)\ (презентация занимает 30 минут)

| |
|--|
| Да |
| Нет |
| Не знаю\не могу ответить |
| Зачем встреча? |
| Далеко загадываете,мы еще даже с МП не поговорили. |
| Не хочу никуда ехать |
| На почту скидывайте |
| Прежде чем встречаться,мне нужна конкретика \Сначала КП скиньте на почту,потом решу по встрече |

Список наиболее частых возражений (или отклонения от скрипта)

В разговоре очень часто клиент может использовать возражения по поводу цены, качества, сроков и других параметров в любой момент. Молчание в трубку - это тоже своего рода возражение. На практике возражения чаще всего возникают спонтанно. Чтобы не вставлять в каждый речевой блок список возражений и не плодить множество веток разговора, набор типовых ответов на возражения был вынесен вправо. После клика на возражение, менеджер по продажам может прочитать ответ на возражение и вернуться в текущую ветку разговора, нажав кнопку “назад”.

Рис. Пример "Отклонения от скрипта"

▶ НАЧАТЬ РАЗГОВОР

Что такое SEO?

Отлично,тогда я расскажу о нашем формате :

Мп звонит вам(сегодня\завтра), собирает всю необходимую информацию для составления КП. (звонок занимает 10-15 мин)
Основываясь на полученной информации,в течении 3-х дней формирует его .
КП ,предварительно, мы не высылаем на почту и презентуем его исключительно на ВСТРЕЧЕ.
Поэтому важно знать:
Вы готовы рассматривать КП на ВСТРЕЧЕ с МП ?
(Место и время встречи вы согласовываете с МП.)\ (презентация занимает 30 минут)

Содержание текущего этапа

Что такое SEO?
Что такое Контекстная реклама?
Какие сроки?
Гарантии
Какие инструменты используете?
Хочу платить за результат
Хочу платить за продажу
Есть ли опыт в моей тематике?
Любой вопрос на который ТЛМ не знает ответ
+ контекстной рекламы
+ SEO

Отклонения

Кнопки

Назад

Нажав на кнопку назад, менеджер по продажам возвращается на предыдущую этап разговора.

Рис. Кнопка "Назад"



Список скриптов

Нажав на эту кнопку, пользователь возвращается к списку доступных скриптов.

Рис. Кнопка "Список скриптов"

SPEECHTREE ▼



СПИСОК СКРИПТОВ



РЕДАКТИРОВАТЬ

НЕУЧТЕННАЯ РЕПЛИКА

Режим звонка по скрипту:



Редактировать

Кнопка видно в режиме Администратора. Позволяет редактировать текущий скрипт.

Рис. Кнопка "Редактировать"

SPEECHTREE ▼

СПИСОК СКРИПТОВ

РЕДАКТИРОВАТЬ

НЕУЧТЕННАЯ РЕПЛИКА

Режим звонка по скрипту:

Неучтенная реплика

Нажав на эту кнопку, менеджер по продажам может добавить реплику клиента, которая не была учтена в текущем скрипте. После того как менеджер добавит реплику, администратор может встроить новую реплику в скрипт.

Рис. Кнопка "Неучтенная реплика".

SPEECHTREE ▼

СПИСОК СКРИПТОВ

РЕДАКТИРОВАТЬ

НЕУЧТЕННАЯ РЕПЛИКА

Режим звонка по скрипту:

Начать разговор

Нажав на кнопку “Начать разговор” начинается запись статистики скрипта. Менеджер переходя с этапа на этап, выбирая подходящие ветки скрипта, оставляет за собой следы, которые потом можно будет анализировать при помощи тепловой карты скрипта в разделе “Аналитика”.

Рис. Кнопка "Начать разговор"

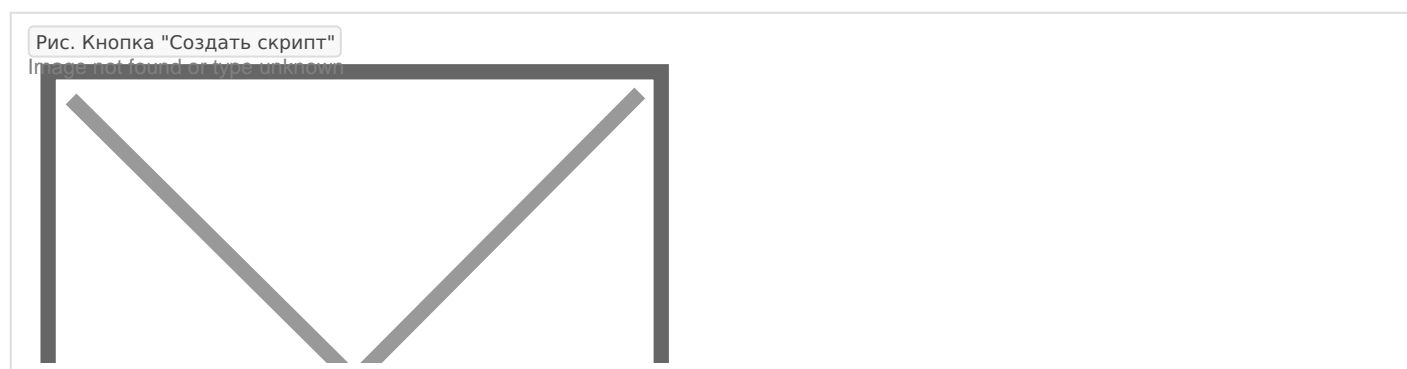


Мы ознакомились с рабочим столом(Dashboard) менеджера по продажам. Теперь можно перейти к знакомству с функционалом при помощи которого можно создавать и редактировать скрипты.

Создание и редактирование скрипта

Создание скрипта

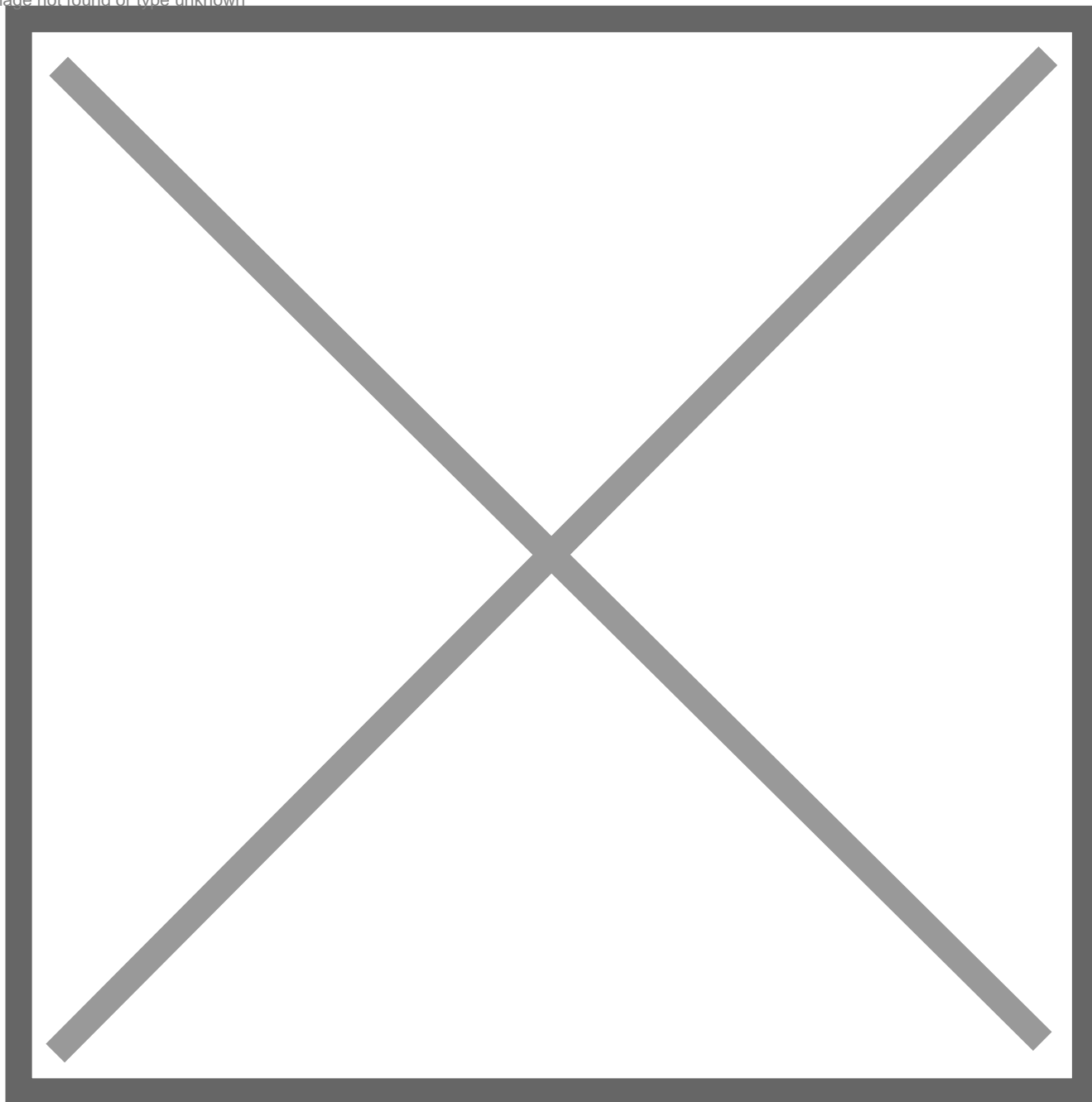
Для того чтобы создать новый скрипт, вам необходимо перейти “Меню -> Скрипты” и нажать на кнопку “Создать”



На странице создания скрипта вам необходимо заполнить “Заголовок”, “Описание”, Поставить цель/цели и указать причину/причины, которые будут помешают достижению целей. Проиллюстрируем пример заполнения формы создания скрипта.

Рис. Пример заполнения формы "Создание скрипта"

Image not found or type unknown



Установка целей

Количество целей и причин недостижения цели вы можете указать сколько угодно. Нажимаем кнопку "Сохранить"

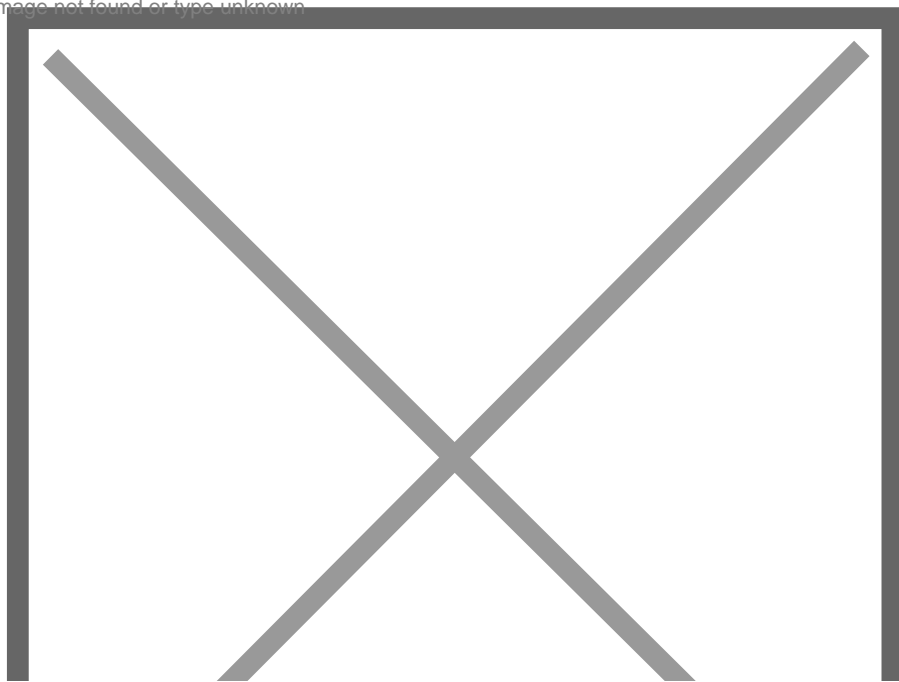
Рис. Кнопка "Сохранить скрипт"



Теперь переходим в список скриптов и находим наш скрипт в списке скриптов

Рис. Наш скрипт в списке скриптов

Image not found or type unknown



Редактирование скрипта

Кликаем по скрипту и на основную страницу нашего скрипта, где мы будем его редактировать.

Рис. Основная страница скрипта

Image not found or type unknown



Приступаем к редактированию скрипта. Для начала нам нужно определиться с основными этапами разговора. Например:


- Приветствие
- Краткий разговор с человеком на первой линии о сути разговора. Уточняющие вопросы. При необходимости выйти на человека, который может ответить на наши вопросы.
- Приветствие контактного лица. Изложение цели звонка
- Получение ответа от контактного лица. Фиксация итогов разговора.

Мы выделили основные этапы разговора состоящий из 4-х блоков. Рассмотрим на примере как заполняется первый этап разговора “Приветствие”.

1. Устанавливаем галочку “Установить основной линией скрипта”
2. Пишем реплику менеджера по продажам “Добрый день, меня зовут <свое имя>. Скажите, пожалуйста, я позвонил в компанию <название компании клиента>?”
3. Заполняем теги, которые нам помогут(при необходимости) искать этап разговора “приветствие, разговор с секретарём”
4. Пишем ответы, которые могут использовать клиент 1.1. Клиент: “Да, всё верно”, 1.2. Клиент: Да, что вы хотели?, 1.3. Клиент: Нет, вы ошиблись
5. Напротив каждого ответа Клиента выставляем сигналы светофора. Зеленый цвет означает хороший ответ Клиента. Красный цвет - плохой вариант развития диалога. Белый цвет - нейтральный вариант развития диалога(ни хорошо, ни плохо)
6. Нажимаем кнопку “Сохранить”

Рис. Пример заполнения одного этапа

Image not found or type unknown



Работа с этапами скрипта

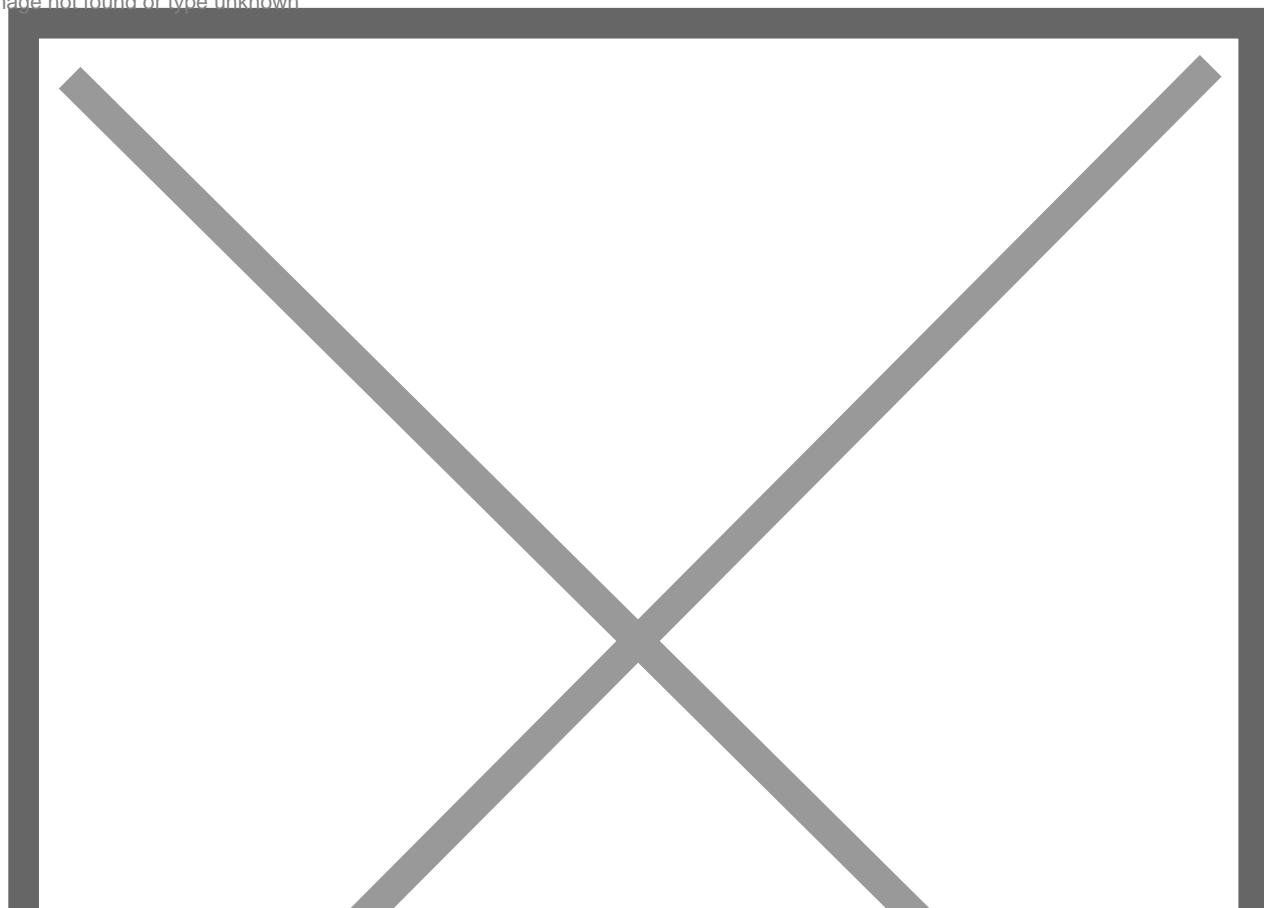
Заполнив первый этап, мы переходим к формированию второго этапа “Краткий разговор с человеком на первой линии”.

Для примера

1. Устанавливаем галочку “Установить основной линией скрипта”
2. Пишем реплику менеджера по продажам “Подскажите, пожалуйста, компания <название компании Клиента> работает в <сфере деятельности компании Клиента> и занимается <пример деятельности из сферы деятельности>?”
3. Заполняем теги, которые нам помогут(при необходимости) искать этап разговора “чем занимается компания”
4. Пишем ответы, которые могут использовать клиент 1.1. Клиент: “Да, всё верно”, 1.2. Клиент: Нет, мы таким не занимаемся, 1.3. Клиент: Я не могу ответить на этот вопрос
5. Напротив каждого ответа Клиента выставляем сигналы светофора. Зеленый цвет означает хороший ответ Клиента. Красный цвет - плохой вариант развития диалога. Белый цвет - нейтральный вариант развития диалога(ни хорошо, ни плохо)
6. Нажимаем кнопку “Сохранить”

Рис. Заполнение следующего этапа

Image not found or type unknown



Управление связями между этапами

В этом примере мы создали этап №2 без привязки к этапу №1. Для того чтобы создать связь, нужно в верхней части экрана найти блок управления связями.

Рис. Блок управления связями

Image not found or type unknown



В блоке управления связями нужно выбрать с каким блоком нужно выстроить связь.

Рис. Установка связи между блоками

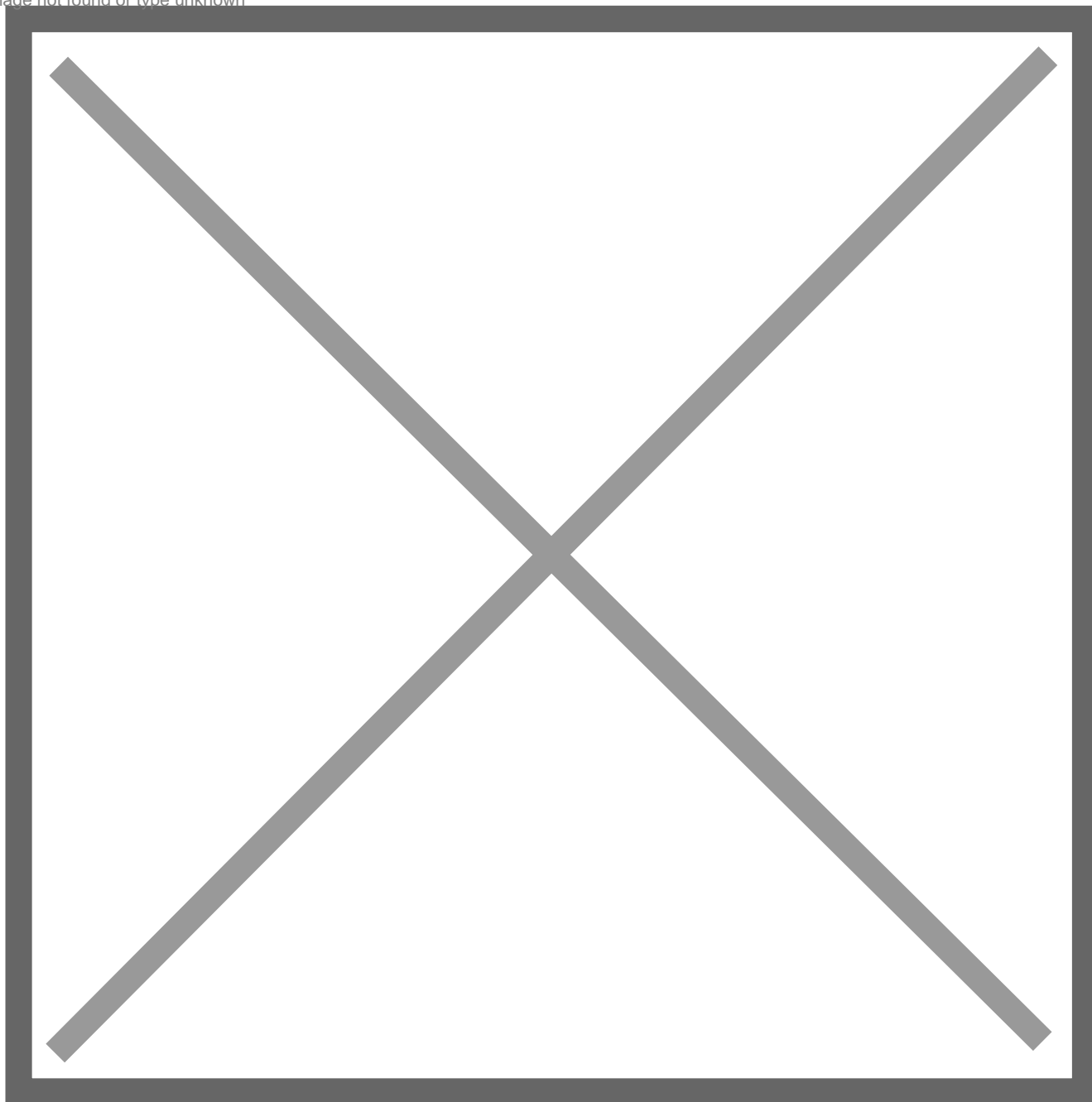
Image not found or type unknown



Функционал программы позволяет выстраивать множественные связи, когда два и более блоков ссылаются на один блок. Для этого нужно в “Режиме списка” найти нужную реплику и нажать ссылку “Ответить”. После этого выбрать блок с которым необходимо установить связь и нажать кнопку “Сохранить”.

Рис. Установка связи между блоками через ссылку “Ответить”

Image not found or type unknown



Чтобы удалить связь между блоками, необходимо в “Режиме списка” нажать красный крестик напротив реплики клиента и связь будет удалена.

Рис. Удаление связи между блоками

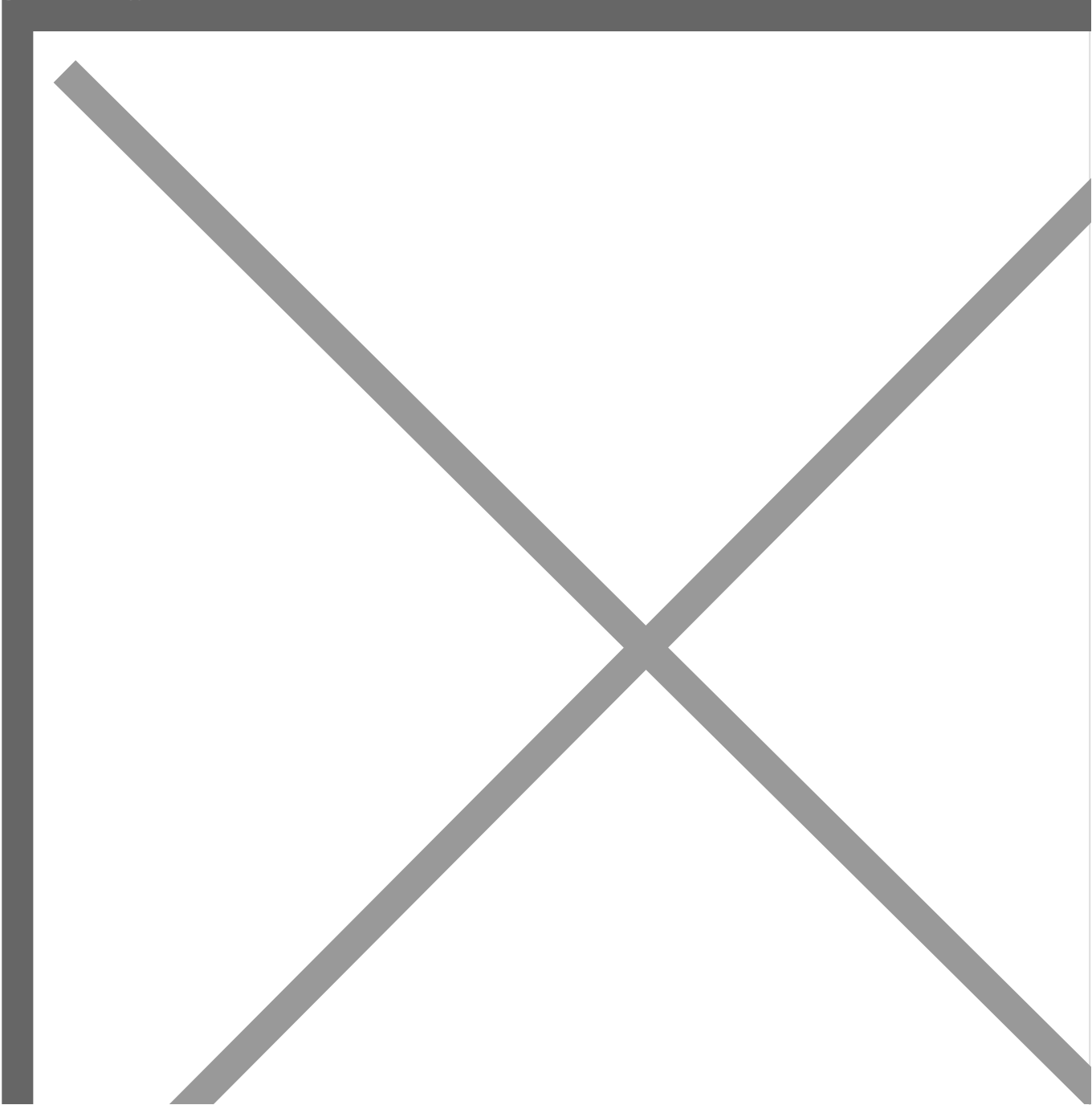
Image not found or type unknown



Давайте добавим несколько этапов и посмотрим на наш скрипт целиком. Мы видим, что на все реплики установлены ответы. В репликах, которые не предполагают дальнейшего развития разговора ставится галочка “Логическое завершение скрипта”.

Рис. Так выглядит готовый скрипт

Image not found or type unknown



Можно приступить к следующему этапу подготовки скрипта. Теперь нам нужно озаглавить все этапы для того чтобы менеджеру по продажам было легко ориентироваться в скрипте.

Нажимаем на кнопку “Как видит скрипт менеджер”

Рис. Кнопка "Как менеджер видит скрипт"

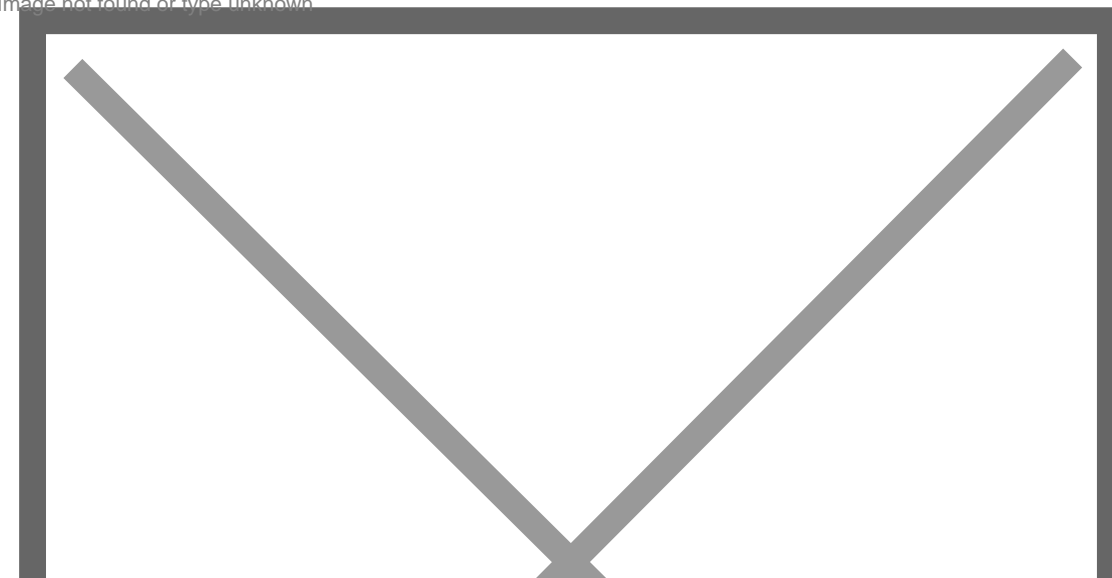
Image not found or type unknown



Заметим, что у этапов отсутствуют заголовки.

Рис. Отсутствие заголовков у этапов

Image not found or type unknown



Для того чтобы прописать заголовки, нам нужно нажать кнопку “Карандаш” и прописать заголовок.

Рис. Заполненные заголовки у этапов

Режим звонка по скрипту: Скрипт для обзвона холодной базы

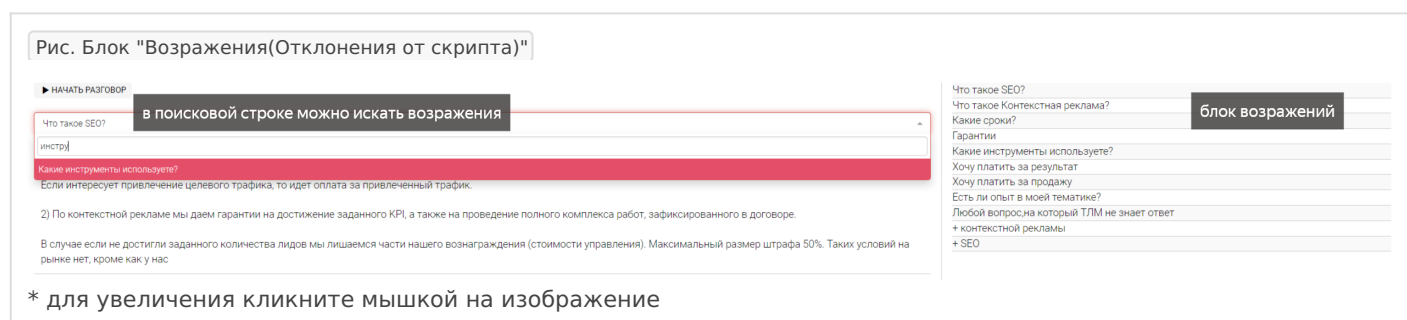
1. Приветствие сотрудника на первой линии
2. Интересуемся чем занимается компания
3. Уточняем у кого можно получить информацию если текущий собеседник не в курсе
4. Спрашиваем компетентного сотрудника про сферу деятельности компании
5. Благодарим за помощь
6. Договариваемся о повторном звонке
7. Договариваемся о времени звонка
8. Если попали не в ту компанию
9. Финальное спасибо!

Шаблоны возражений (отклонения от скрипта)

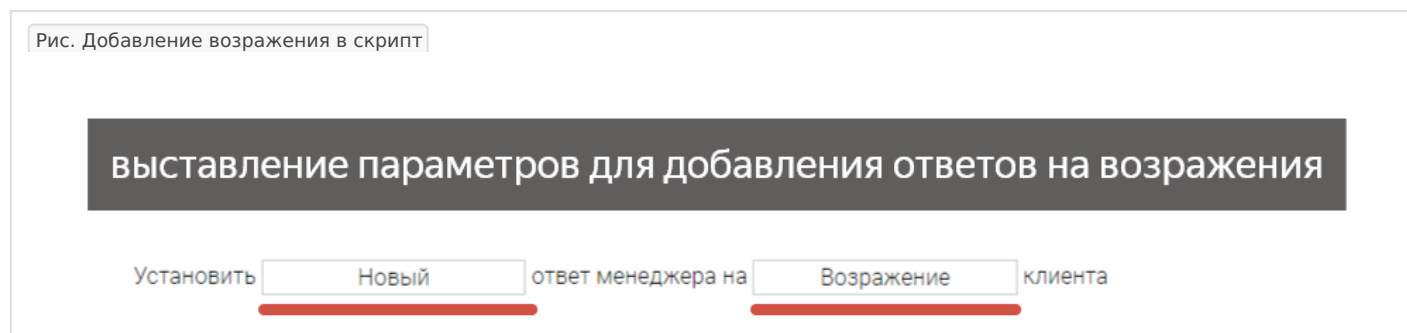
Возражения или отклонения от скрипта нужны для того чтобы очистить скрипт от множественного ветвления. Очень часто клиент может неожиданно прервать ход разговора дежурными фразами “Нам ничего не надо”, “У конкурентов дешевле”, “Это нам не подходит”, “Можно ли скидку” и т.п. Чтобы не прописывать в каждом блоке неожиданные реплики клиента и не утяжелять навигацию по скрипту, все возражения или отклонения были вынесены в отдельный блок.

При создании скрипта вам нужно позаботиться о том чтобы весь список возражений был под рукой у менеджера по продажам. Заполните этот блок самыми частыми высказываниями клиента, с которыми вы сталкивались или предположительно столкнетесь во время разговора с клиентом.

Блок возражений расположен в правой части экрана. Поиск по возражениям можно осуществлять через список или через запрос в поисковой строке над блоком "Текущий этап"



Чтобы добавить ответы на возражения в свой скрипт, нужно добавить новый этап в скрипте с параметрами Установить **Новый** в ответ менеджера на **Возражение** клиента



Далее выбираем возражение из списка возражений (нажимаем на кнопку "Возражения") и ответ на возражение (нажимаем на кнопку "Ответы")

Рис. Выбор возражения из шаблона возражений

Установить ответ менеджера на клиента

Возражение или вопрос клиента

☐ Исключить из статистики

нажимаем на кнопку "Возражения" → ← нажимаем на кнопку "Ответы"

Выбрав возражение из списка шаблонов возражений и ответ, возражения и ответы будут занесены в поля вопрос клиента и ответ менеджера. В своём скрипта вы можете поправить вопрос клиента, изменить ответ адаптировав связку вопрос-ответ к текущему скрипту.

Действуя подобным образом, вы добавите все возражения, которые понадобятся вашим менеджерам при работе со скриптом.

Работа с неучтенными репликами

Менеджер по продажам может указать на какой вопрос клиента нет ответа и администратор скрипта при обработке неучтенных реплик добавит ветку в скрипт. После того как администратор скрипта встроит неучтенную реплику в скрипт, неучтенная реплика исчезает из списка неучтенных реплик.

Рис. Пример неучтенных реплик

Неучтённые реплики

НЕУЧТЕННАЯ РЕПЛИКА

Показаны записи 1-2 из 2

| Дата | Пользователь | Скрипт | Корректировка вопроса | Корректировка ответа | Реплика | |
|------------------|--------------|--------------|--|----------------------|---|---------|
| 19-09-2023 12:24 | (не задано) | Исследование | 5. Я ничего не предлагаю! Я просто хочу задать несколько вопросов по теме, как Вы ведете аналитику Вашего сайта. С кем я могу поговорить по данному вопросу? | - | Нам ничего не нужно, мы не будем ничего покупать | 🔍 / 🗨 📄 |
| 19-09-2023 12:25 | (не задано) | ТОРНАДО ТЛМ | 7. Так... а по развитию сайта с кем я могу еще поговорить в Вашей компании? | - | Сайтом у нас занимается директор компании, но я не могу вас с ним связать | 🔍 / 🗨 📄 |

* кликните для увеличения изображения

Для того чтобы создать неучтенную реплику, нужно нажать на кнопку "Неучтенная реплика"

Рис. Кнопка "Неучтенная реплика"

НЕУЧТЕННАЯ РЕПЛИКА

После того как вы нажали на кнопку "Неучтенная реплика" у вас откроется модальное окно, в котором мы можете записать неучтенную реплику и указать на каком этапе эта реплика возникла.

Неучтенная реплика



Неучтенная реплика

* Скрипт

Скрипт для обзвона холодной базы из Контур.Фокус



Корректировка вопроса

Не задано



Корректировка ответа

Не задано



* Реплика



СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА