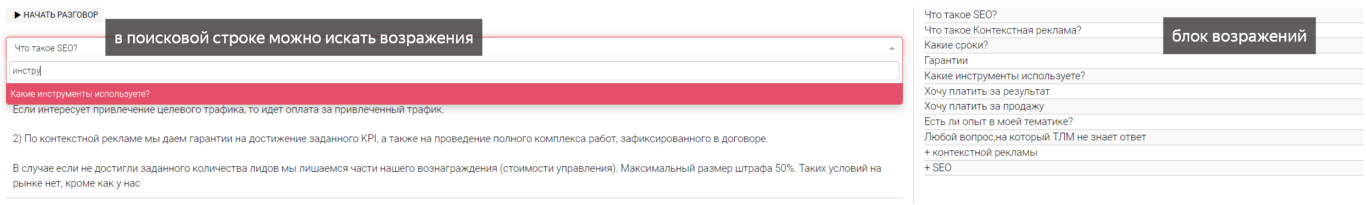
Шаблоны возражений (отклонения от скрипта)

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"

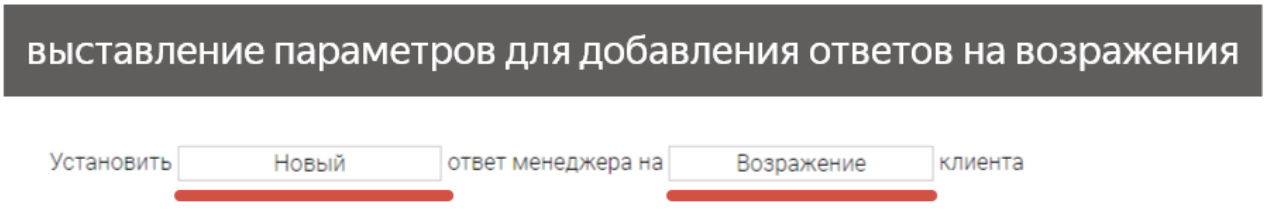
Рис. Блок "Возражения(Отклонения от скрипта)"



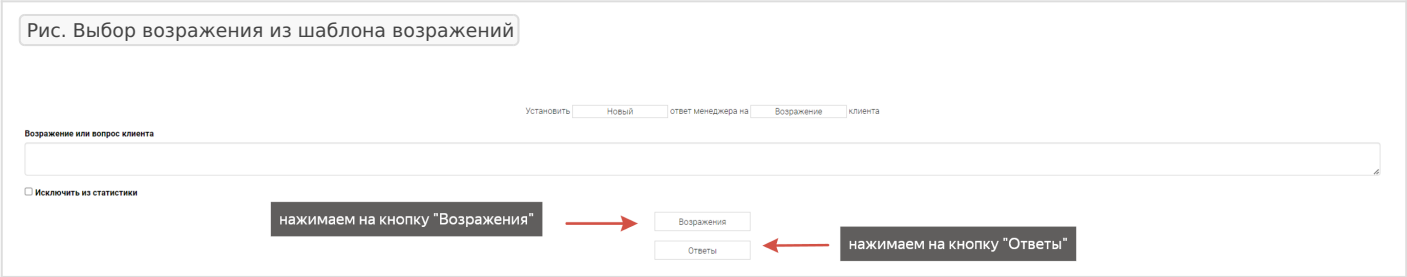
* для увеличения кликните мышкой на изображение

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

Рис. Добавление возражения в скрипт



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

Версия #5
Admin создал 16 октября 2023 11:24:07
Admin обновил 30 октября 2023 10:38:56