

# Скрипты разговора с клиентами



# Товарный миллионер

Добрый день, ИМЯ! Меня зовут ИМЯ. Звоню Вам из Интернет магазина НАЗВАНИЕ. Вы оставляли нам заявку. Вам сейчас удобно разговаривать?

**ДА**

**НЕТ**

Замечательно! Давайте сейчас уточним: действительно ли Вы оставляли заявку на ТОВАР за СТОИМОСТЬ на сайте?

ИМЯ, хорошо, а в какое время Вам можно перезвонить?

**ДА**

**НЕТ**

Хорошо, давайте тогда сверим Ваши персональные данные. Обращаю Ваше внимание, что получать заказ необходимо лично с паспортом в почтовом отделении. Поэтому, если получать будет другое лицо, то давайте внесем его данные.

Странно. Наверное, кто-то по ошибке указал Ваш телефон. А давайте я Вам отправлю смс-кой сайт? Может быть, Вас это заинтересует.

**Получаю я**

**Получает другой человек**

Отлично, тогда давайте тогда сверим Ваши персональные данные:

- ФИО
- Номер телефона у Вас НОМЕР, на который я сейчас звоню? Все верно?
- Хорошо. Давайте тогда сейчас внесем также Ваш адрес, куда будет произведена доставка.

Хорошо, тогда давайте внесем данные ТОГО, КТО БУДЕТ ПОЛУЧАТЬ.

- ФИО
- Номер телефона
- Адрес: индекс, город, улица, номер дома, номер квартиры

(для тех, у кого есть доставка альтернативная Почте РФ)

- Мы можем отправить Ваш заказ
- Почтой России (это будет стоить 300 руб.)
  - Курьерской доставкой (это будет стоить ... руб.)

Какой способ доставки для Вас предпочтительнее?

**ИЛИ**

Ваш заказ сегодня, либо завтра будет отправлен. В течении 7 (максимум 10) дней придет в почтовое отделение. Будете в это время в городе? Сможете получить свой заказ?

**НЕТ**

**ДА**

Хорошо, тогда мы подтверждаем Ваш заказ и готовим его к отправке

# Товарный миллионер

Также хотел бы Вам сказать, что сегодня у нас действует специальная акция, называется «Подарок другу». Вы можете добавить вторые такие же ЧАСЫ всего лишь за 990 руб. к Вашему заказу.

Интересно Вам подобное предложение?

**ДА**

**НЕТ**

Хорошо, тогда мы добавим вторые ЧАСЫ в Ваш заказ

Хорошо, а Вы ЧАСЫ себе берете или в подарок?

Обычно к этим ЧАСАМ добавляют еще БУМАЖНИК НАЗВАНИЕ. Может быть, видели в Интернете? Дело в том, что на него сейчас действует скидка. Цена будет составлять всего лишь 770 руб. При этом стоимость доставки не поменяется. Добавим его к Вашему заказу?

Таким образом стоимость Вашего заказа составит:

- Сумма за ЧАСЫ
- СУММА ЗА ВТОРЫЕ ЧАСЫ / БУМАЖНИК
- Стоимость доставки 300 рублей
- Итого СУММА

Эту сумму Вам нужно будет оплатить на почте при получении. То есть в тот момент, когда Вы придете в почтовое отделение.

Все верно, да? Замечательно! В таком случае спасибо Вам большое за внимание. Ваш заказ будет отправлен и в максимально короткие сроки доставлен в Ваше почтовое отделение.

Спасибо за заказ! Отличного дня и хорошего Вам настроения.