

Шпаргалка по продажам!

Вы получили заявку из любого источника

Шаг 1: «Растопить лед»

Свяжитесь с человеком по телефону, если по телефону отказ, то приветственное сообщение голосом и в ватсап.

Пример: «Здравствуйте, меня зовут... Я - ваш персональный турагент от компании OTPUSK.PRO, мне передали Вашу заявку. У меня есть ряд уточнений и было бы здорово обсудить их по телефону, может будет удобно связаться сегодня через пару часов или ближе к вечеру?»

Если ответ «нет» или игнор, то через часик прислать список вопросов по заявке!

Шаг 2: Бриф или выявление потребности

Чтобы подбор был объективен нужны ответы на вопросы:

- Откуда вылетаете (выезжаете)?
- Были ранее в этой стране, может уже есть какое-то наблюдение: чего хотелось бы избежать в отеле например или наоборот, что понравилось, может есть какой-то отель как ориентир или уже что-то выбирали/присматривали?
- Сколько людей (взрослых и детей, какого дети возраста)?
- В какие даты планируете вылетать?
- Сколько ночей планируем провести в отеле?
- Какая желательна система питания при отеле?
- Какие развлечения в отеле хотели бы видеть?
- Какие пожелания по пляжу (для Турции например вопрос актуален точно: песок, галька)
- Если говорим про страну, где все пляжи одинаковые, то не задаем этот вопрос.
- Если вопрос о Египте или Мальдивах - насколько принципиально наличие домашнего рифа у отеля (собирается ли турист заниматься снорклингом (погружение в маской), дайвингом (погружение с кислородным баллоном))
- Какие пожелания по инфраструктуре отеля (горки, бассейны и пр)
- Имеет ли значение вид из номера
- И какие пожелания по номеру в принципе (размер помещения, нюансы по мебели, понадобится ли доп. кровать для ребенка, например)
- Какой желаемый бюджет поездки.
- Прочие уточняющие вопросы могут отличаться в зависимости от полученной выше информации.

Получить информацию письменно или устно в разговоре и договориться о следующем контакте. Пример: «Спасибо, я сделаю подбор и пришлю варианты в течение 2 часов»

Важно! Если Вас попросят о письменной форме общения, то присылайте вопросы брифа НЕ сразу все, а по 3 шт. Много текста сразу люди не любят читать.

ВНИМАНИЕ! Если вы попросили звонок, вам ответили «нет» или проигнорировали, вы подождали и отправили письменный бриф 🙌, вам все равно не ответили, то через пару часов пришлите какую-нибудь подборку, которая подойдет на ваш взгляд, с комментарием например: «вот посмотрите, набросала несколько вариантов прицениться, как вам?» - и если после этого игнор - тогда не трогаем человека!

Норма отказа, игнора - 3 раза!

Шаг 3: Выполнить подбор.

Инструмент: OTPUSK.PRO - создать корзину туров, если нужно прописать комментарии по важным нюансам, например: «здесь будет хороший пляж, но анимация слабовата, в остальном обслуживание хорошее» - такие комментарии можете указывать а можете и не указывать, если не считаете нужным.

Создайте подбор по полученным параметрам и выйдете немного за рамки, чтобы ТОЧНО проверить выгодные варианты (взять диапазон вылетов на 3 дня раньше, на 3 дня позже - проверить, может там есть более выгодные рейсы, взять несколько предложений до бюджета - дешевле (если такое возможно), около 5 предложений в бюджете и 2-3 предложения выше бюджета, примерно на 10-20% , приемлемая подборка содержит 8-12 вариантов.

Отправьте ссылку туристу и напишите текстом. Примерное содержание: «Ознакомьтесь, пожалуйста, с вариантами, если возникнут вопросы, дополнительные пожелания можем обсудить в разговоре, могу позвонить вам через несколько часов или завтра? Как удобно?»

Если нет или игнор: написать через часа 3: «Вам удалось посмотреть подбор, ели возникнут доп пожелания я могу варианты скорректировать.»

Если нет или игнор: написать через сутки: «Удалось посмотреть варианты, что-то понравилось?»

Если нет или игнор - отстать от человека, если есть возражение, то работать с возражением.

Шаг 4: «Работа с возражениями»

Примеры:

«Я подумаю» - «Если Вас смущают какие-то параметры, давайте обсудим и я скорректирую подбор»

«Дороговато» - «Правильно я понимаю, если подберем приемлемый вариант в вашем бюджете, то вы сегодня - завтра готовы будете поставить бронь? Порото думаю обсудить вариант скидки с руководством, я бы смог (смогла) сказать, что вы готовы бронировать, но нужна скидка.»

«Мне ничего не нравится» - «Давайте я попробую скорректировать подбор, может немного в другом бюджете, а кстати, в Вашем бюджете будут более хорошие варианты например в (Грубо говоря, если человеку дорого в ОАЭ, то дешевле но хорошие по обслуживанию варианты будут в Катаре, то есть нужно выяснить готовы ли люди рассматривать другое направление, например если дорого в Таиланде, рассмотреть Венесуэлу и пр.)

«Еще не успели посмотреть» - «У нас очень динамично меняются цены, поэтому подбор через пару дней надо будет обновить, если не успеете посмотреть через пару дней, то я выйду на связь, обновлю цены»

Шаг 5: Закрывать продажу

«Если всё устраивает, присылайте паспортные данные, поставим бронь»

«Цены очень быстро меняются, поэтому рекомендую бронировать сегодня, тем более, что сегодня курс ниже, чем был вчера, это выгодно»

«Выгодно успеть поставить бронь, пока раннее бронирование»

«Я проварил (а) рейсы, осталось 14 мест в самолете, это не так много, поэтому рекомендую бронировать сегодня. Можете прислать мне паспортные данные и я подготовлю договор»

«Это отель очень быстро уходит в «стоп», то есть заканчиваются номера, поэтому рекомендую поставить бронь как можно раньше»

«Данная цена актуальна только сегодня, обычно следует повышение, поэтому рекомендую не ждать, давайте бронировать. Можно прислать фото паспортов, я сформирую договор»

«Смотрите в карточке турв написано, что тариф «промо» , это означает, что продадут ограниченное количество таких туров, я бы на вашем месте поставила бронь. Присылайте паспорта.» **Результат любого этапа - договоренность о следующем контакте !**

Важно!

Не делайте паузу в общении с клиентом более 12 часов (если только клиент сам уже просит выйти с ним на связь в какой-то конкретный день, тогда паузу можно сделать).

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ВЕСТИ CRM-Систему!