

Глава 19

Назначаем встречу

Назначение встречи — это договоренность о встрече на определенную дату, в определенное время, в конкретном месте.

Цель — *гарантировать встречу.*

Оставшиеся 5 шагов — *назначение встречи, подведение итогов, обмен контактами, взятие обязательств и благодарность* — просты и являются неотъемлемой частью завершения разговора, так что их можно рассматривать вместе.

Вопрос «*Кстати, когда вам удобнее подъехать, в будни или в выходные?*» одновременно является началом шага «Назначение встречи». Даже если вы получили согласие, то вероятность, что клиент доедет, очень мала, если не договориться о конкретной дате и точном времени!

Шесть самых распространенных ошибок при назначении встречи.

1. **Продавец получает согласие клиента, что тот «вообще как-нибудь» заедет.** В итоге или клиент не доезжает вовсе, или приезжает, когда продавца нет на рабочем месте, или одновременно с другими клиентами. И как результат: человек покупает или в другом месте, или у другого продавца!
2. **Продавец договаривается только о дате встречи.** Результат тот же, что и в первом случае!
3. **Продавец договаривается о дате встречи и о *приблизительном* времени.** Например, «в районе часа», «в обед» или «после шестнадцати». Здесь срабатывает ловушка в восприятии: большинство людей, услышав «около часа», искренне считают, что могут приехать между

12 и 2 часами дня! *Только время с точностью до 10 или 5 минут воспринимается как точное и вызывает побуждение приехать в назначенный срок.*

4. **Продавец назначил точную дату и время, но не обменялся контактами.** Если нет связи с клиентом, то нет и возможности позвонить накануне и убедиться, что встреча состоится вообще.
5. **Продавец назначил точную дату и время, получил контакты (мастер!), но не уточнил адрес, куда клиенту нужно приехать.** Незнание точного адреса — шанс заблудиться, рассердиться, плюнуть на все, поехать в другую компанию, чей адрес известен.
6. **Продавец назначил точную дату, время и место, обменялся контактами (профессионал!), но не взял с человека обязательств.** Совершенно справедливо, если мы «отдаем» свое время, то и нам нужны какие-то гарантии. Как это сделать, разберем ниже.

Если мы исключим эти недоработки, то максимально гарантируем встречу!

А теперь один из самых эффективных и действенных скриптов, «Назначение встречи». Ради этого вы и вели разговор: создавали впечатление, знакомились и проводили разведку, отвечали на вопросы и перехватывали инициативу. Клиента зовут Андрей, менеджера — Сергей Лапин. Обратите внимание: при любых ответах человека (кроме полного отказа от общения), мы придем к результату:

— *Кстати, когда вам удобнее подъехать, в будни или в выходные?*

Если дни работы с понедельника по пятницу, то вопрос будет звучать так: «Мы работаем все дни, кроме субботы и воскресенья, когда вам удобнее подъехать: в начале недели, середине или в конце?»

- Клиент: В выходные.
- *В субботу или в воскресенье?*
- Клиент: В субботу.
- *В первой или во второй половине дня?*
- Клиент: Давайте с утра!
- *С утра (эхо)... Разрешите, я посмотрю свой ежедневник?*

Никто не ответит, что нельзя. На самом деле вы не столько смотрите свой ежедневник, его может и не быть 😊, сколько «продаете» свой статус! Только у успешного продавца есть ежедневник и график встреч!

- *Так-так... Есть два удобных времени: в 9:20 или в 10:40. Когда вам удобно, Андрей?*

Называем время с точностью до 10 минут и предоставляем собеседнику возможность сделать свой выбор. Обратите внимание на то, каждая фраза продавца заканчивается вопросом!

- Клиент: Давайте в 9:20 (случай, когда человека не устраивают оба варианта, рассмотрим позднее).
- В 9:20 (эхо)... *Андрей, у вас есть ручка под рукой?*

Если человек запишет дату и время, то вероятность, что будет о ней помнить, повышается!

- Клиент: Да.
- *Запишите: мы договорились на субботу, 12 августа, на 9:20! Давайте обменяемся контактами, запишите мой номер: меня зовут Сергей Лапин, восемь, девяносто семнадцать, пятьсот восемьдесят девять...*

Диктуем номер, при этом, как правило, человек, повторяет цифры вслух или «дакает». Таким образом, мы «слышим», когда он дописывает последнюю цифру, и в этот момент уверенно говорим:

- *Я готов записать ваш!*

В большинстве случаев клиент добровольно диктует свой номер. Это обмен контактами.

- *Вы знаете, где мы находимся?*

Если человек не знает, то:

- *Запишите, улица Тимирязевская, дом 1.*

Если знает, то проверяем:

- *Улица Тимирязевская, дом 1?*
- Клиент: Да, верно.
- *И у меня к вам, Андрей, небольшая просьба.*

Рекомендую дождаться, когда клиент сам спросит: «Какая?» И затем берем «обязательства»:

- *Если вдруг у вас изменятся планы, пожалуйста, наберите мне, чтобы я мог скорректировать свои, хорошо? (Закрытие.)*
- Клиент: Да, конечно. (А что еще он может ответить? Но, сказав «да», человек берет на себя обязательство или приехать, или позвонить!)
- *Всего доброго, Андрей, спасибо за звонок! До встречи!*

Клиент первым кладет трубку.

Скрипт включает в себя все шаги завершения разговора: *назначение встречи, подведение итогов, обмен контактами, взятие обязательств и благодарность*. К нему есть три важных примечания.

Примечание № 1. Если ваша встреча состоится через день и позднее, например в субботу, а сегодня среда, рекомендую сделать дополнительное обязательство:

- *Андрей, как вы смотрите, если я позвоню вам, например, в пятницу вечером, просто уточнить, все ли по плану?*
- Клиент: Да, конечно.
- *Если я наберу вам часов в семь вечера, это удобно? (В данном случае нам важно получить ориентировочное время звонка – ведь звонить будем мы, а значит, мы не забудем и позвоним!)*
- Клиент: Да, хорошо. (Если «нет» – человек сам назначит удобное время.)
- *Всего доброго, Андрей, спасибо за звонок! До встречи!*

Клиент первым кладет трубку. Мы получили конкретный измеримый и выполнимый результат!

Примечание № 2. Ситуация, если клиент на наш вопрос о ручке ответил: «Я не могу записать, я за рулем» и т. п.

- *Ничего, я вам скину СМС с моим **номером, временем и адресом!** Итак, мы встречаемся в субботу, 12 августа, в 9:20 по адресу улица Тимирязевская, дом 1! Я готов записать ваш номер. (Большинство людей, не задумываясь, диктуют вам свой номер – ведь это так логично: вы компетентный менеджер, достойный доверия, предупредили, что скинете СМС!)*

И далее продолжаем: «И у меня к вам небольшая просьба...»

Примечание № 3. Клиента не устроили предложенные нами два варианта времени:

- *Есть два удобных времени: в 9:20 или в 10:40. Когда вам удобно, Андрей?*
- Андрей, например, отвечает: «А можно пораньше, в 8:30?»

Конечно, в это время мы будем на работе, но если сразу согласимся на 8:30, то вся наша «статусность» уйдет «коту под хвост»: ежедневник, варианты времени! **Запомните правило «Шаг навстречу»: любой шаг на встречу важно продавать, иначе он обесценивается!** Практика показывает: даром полученное не ценится! Я не предлагаю вам манипулировать, хитрить, я призываю просто любить себя! Если вы не любите себя, как вас любят другие?

Даже если мы согласимся на 8:30, то только после того, как проверим важность этого времени для собеседника и продемонстрируем ценность нашего шага навстречу:

- *Есть два удобных времени: в 9:20 или в 10:40. Когда вам удобно, Андрей?*
- Андрей отвечает: «Можно пораньше, в 8:30?»
- *Разрешите, я еще раз взгляну в ежедневник?.. Так... Так...*

Мы снова применяем прием с ежедневником. Рекомендую обязательно говорить «та-а-ак-та-а-ак...». И в это время ненавязчиво, но серьезно уточняем:

- *Андрей, для вас принципиально в 8:30 или все-таки есть возможность приехать в 9:20?*

Мы не бросаемся сразу менять свои планы, уточняем степень важности этого времени для клиента! Правило уточнения — это сила! Также возможен открытый вариант вопроса:

- *Андрей, а насколько для вас принципиально в 8:30?*
- Андрей отвечает, например: «Да, очень важно! Я бы хотел успеть с детьми в аквапарк!»

Если у нас нет реального клиента на 8:30, то лучше пойти навстречу Андрею, но сделать это так, чтобы для него стало дополнительным обязательством приехать к нам, причем вовремя:

- *Так, Андрей, хорошо! Я передвину Сергея Ивановича на 9:20. Тогда мы с вами встретимся в 8:30. Только у меня огромная просьба — быть вовремя! Хорошо?*

Мы не просто пошли навстречу, а оказали услугу! Ведь мы «передвинули Сергея Ивановича» ради Андрея! Между нами: возможно, никакого Сергея Ивановича в вашем ежедневнике нет! Но теперь Андрей будет на месте ровно в 8:30, он отвечает: «Отлично, спасибо, конечно, буду!» Если же Андрей ответит: «Непринципиально, можно и в 9:20», то есть смысл оставить назначенное время и сказать:

– *Тогда давайте все же оставим 9:20, хорошо, Андрей?*

Без ремарок данная часть скрипта выглядит так:

– *Есть два удобных времени: в 9:20 или в 10:40. Когда вам удобно, Андрей?*

– Андрей: Ой, а можно пораньше, в 8:30?

– *Разрешите, я еще раз взгляну в ежедневник?.. Так... Так... Андрей, а для вас принципиально в 8:30 или все-таки есть возможность приехать в 9:20?*

– Андрей: Да, очень важно! Я бы хотел успеть с детьми в аквапарк!

– *Так, Андрей, хорошо! Я передвину Сергея Ивановича на 9:20, тогда мы с вами встретимся в 8:30. Только у меня огромная просьба – быть вовремя! Хорошо?*

– Андрей: Отлично, спасибо, конечно, буду!

– *Так, в 8:30. У вас есть ручка под рукой? (И завершаем значение встречи по стандартному скрипту.)*

И еще одна **маленькая «фишка»**: если клиент на предложение «*Когда вам удобно, в 9:20 или в 10:40?*» удивленно ответит: «Ничего себе! У вас все как в аптеке, по минутам!» — хорошо знать замечательный ответ, который «работает» в похожих ситуациях. Скажите серьезно и уверенно:

– *Андрей, я просто хочу уделить вам максимум времени!*

Думаю, эти слова в комментариях не нуждаются.

В «чистом виде» скрипт «Назначение встречи» выглядит следующим образом:

– *Кстати, когда вам удобнее подъехать, в будни или в выходные?*

– Клиент: В выходные.

– *В субботу или в воскресенье?*

– Клиент: В субботу.

- В первой или во второй половине дня?
- Клиент: Давайте с утра!
- С утра (эхо)... Разрешите, я посмотрю свой ежедневник? Так-так... Есть два удобных времени: в 9:20 или в 10:40. Когда вам удобно, Андрей?
- Клиент: Давайте в 9:20.
- В 9:20 ... Андрей, у вас есть ручка?
- Клиент: Да.
- Запишите: мы договорились на субботу, 12 августа, на 9:20! Давайте обменяемся контактами, запишите мой номер: меня зовут Сергей Лапин, восемь, девятьсот семнадцать, пятьсот восемьдесят девять... Я готов записать ваш!
- Клиент: восемь, девятьсот двадцать пять...
- Давайте проверим: восемь, девятьсот двадцать пять...
- Клиент: Да все верно.
- Вы знаете, где мы находимся?
- Нет.
- Запишите: улица Тимирязевская, дом 1.
- И у меня к вам, Андрей, небольшая просьба.
- Клиент: Какая?
- Если вдруг у вас изменятся планы, пожалуйста, наберите мне, чтобы я мог скорректировать свои, хорошо?
- Клиент: Да, конечно.
- Андрей, как вы смотрите, если я позвоню вам, например, в пятницу вечером, просто уточнить, все ли по плану?
- Клиент: Да, конечно.
- Если я наберу вас в семь вечера, это удобно?
- Клиент: Да, хорошо.
- Всего доброго, Андрей, спасибо за звонок! До встречи!

Клиент первым кладет трубку.

Выводы

1. «Назначение встречи» чаще всего начинается с вопроса: «Кстати, когда вам удобнее подъехать, в будни или в выходные?» и включает в себя все шаги завершения разговора: *назначение встречи, подведение итогов, обмен контактами, взятие обязательств и благодарность.*

2. Назначение встречи: мы договариваемся о дате, точном времени и месте. Если клиенту неудобны предложенные варианты времени, мы «продаем» свой шаг навстречу.
3. Время с точностью до 10 или 5 минут воспринимается как точное и побуждает собеседника прибыть вовремя.
4. Обмен контактами: мы не просим номер, а обмениваемся контактами.
5. Подведение итогов: предлагаем записать договоренности или отправляем СМС.
6. Взятие обязательств: берем с человека обязательство, что он перезвонит, если у него изменятся планы.
7. Благодарность: «Спасибо за звонок» или «Спасибо, что обратились к нам!»
8. «Фишка»-комплимент: «Я просто хочу уделить вам максимум времени!»

Тренировка. Задание № 25. Включает в себя три отработки.

25.1. Подставьте в скрипт «Назначения встречи» ваш адрес и имя и отработайте 33 раза с партнером! Попросите отвечать вам односложно, как написано, иначе это может помешать вам в отработке навыка. Партнер должен соглашаться на ваши предложения и выбирать из предложенного.

25.2. Попросите партнера на ваше предложение вариантов времени отвечать: «А можно в 8:30?» и отработайте скрипт еще 15 раз.

25.3. 15 раз отработайте «фишку»:

Вы: Есть два удобных времени: в 9:20 или в 10:40. Когда вам удобно, Андрей?

Клиент: Ничего себе! У вас все как в аптеке! По минутам!

Вы: Имя, я просто хочу уделить вам максимум времени!

По окончании тренировки не забудьте сделать перерыв и похвалить себя!



[Почитать описание, рецензии
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

