| **Конструктор адаптивных планёрок**[ внедрение / обучение / корректировка / постановка коллективных и бонусных задач ] |
| --- |
| **Подводка** | Коллеги, после очередного ретроспективного анализа, как мы с вами уже подметили у нас есть проблема в закрытие на встречу на 1 звонке. |
| **Проблема**Почему это важно?Связь с деньгами!!! | Мы ведь все с вами прекрасно знаем в каком высоко конкурентном рынке мы работаем. В 11:00 ты промедлила, в 11:30 твоя заявка уже бронируется у конкурентов в соседнем районе пока ты делаешь ему очередную подборку.К чему это всё я веду, если мы будем дальше медлить с закрытием на встречу с 1 звонка, мы просто утонем подборках, рутине и звонках с вопросом удалось ли посмотреть варианты на почте/вацапе и т.д, а это ваши зарплаты, это ваши планы – это наши деньги!Нам нужно учиться перестраиваться, чтобы двигаться дальше.Я смотрю у нас на этапе «сделать подборку» 74 контакта, а могло быть в половину меньше, а остальная половина контактов могла быть на «предоплате» или «успешно реализовано» , а это по моим подсчётом около 180 тыс рублей! |
| Негативные примерыКогда и как проблема проявляется? К чемуэто приводит? | Вот, например на прошлой неделе, заявка упала на Настю с сайта ОАЭ – бюджет 350 тыс, звонок по скрипту первичного звонка, выявила потребности, клиент настоял на подборке в вацапе, не смогла дожать на встречу. Ок. Отправила варианты в вацап.Звонок через 2 часа, клиент сказал, что приехал на встречу в другое агентство и купил тур за 340 тыс.Потеря в комиссии около 30 тыс руб! А это весомый вклад в план и общий результат агентства. |
| Позитивные примерыКаким образом проблема решается? К чемуэто приводит? | Судя по анализу звонков, у Юли это получается, в ситуациях она проявляет большую «цепкость» потому, что понимает, если ей удалось пройти по всей цепочки первичного скрипта, правильно выявить потребности и закрыть в этом же разговоре человека на встречу, то ей не придётся ещё тратить тонны времени на создание и отправку подборок, это время она потратит на подготовку к встречи.Вы сами себя грузите большой рутинной работой, вместо того чтобы общаться с клиентами на встрече и заключать договора уже в офисе. |
| Что теперь делаем?Связь со стандартамии vision & values. | Я хочу, чтобы вы ещё раз открыли наши стандарты компании, по которым мы работаем и ещё раз повторили. Обратите внимание на стандарт №10 где написано, что встреча — это самый результативный канал коммуникации и почему.Давайте повторим и отработаем ещё раз скрипт первичного звонка, у вас есть доступ на платформу, где выложены видео по первичному скрипту, разберём это на следующем собрании. |
| Сбор обратной связиУстранение возражений | Да, я прекрасно понимаю, что бывают ситуации, что закрыть на встречу с первого разговора сложно, особенно если клиент очень упёрт.Давайте разберём прямо сейчас частные случае по каждой. |
| КонтрольКак будет проверятьсявыполнение/исправление? | Посмотрим ваши результаты как обычно на ретроспективном анализе через 2 недели, обсудим результаты и проведём работу над ошибками.  |
| Итоговое напутствиеЧто нам даст изменение в работе (процесс + $)?Вера в сотрудников! | Коллеги, надеюсь на вашу целеустремлённость и нацеленность на результат. Если нам удастся сократить уход в подборки вдвое, все от этого выиграют, особенно ваши итоговые з/п.Мы с вами прошли уже достаточно сложный путь перестроения и внедрения новый стандартов, поэтому уверен, что всё получиться! |