



Script 1° chiamata

Tu: Buongiorno... “Maria”??...

Cliente: Sì?! / Sì, con chi parlo?

Tu: Sono “Il tuo nome” della “Nome Azienda”.... La chiamo per richiesta di consulenza per “La sostituzione degli infissi, il progetto di ristrutturazione, l’impianto FV, ecc...” ?!...

Cliente: Ahhhh sì, aspettava la sua chiamata (oppure silenzio... non si ricorda chi siete, spiegare più nel dettaglio. Es. ci ha contatto ieri tramite Facebook o Instagram per l’offerta o altro)

Tu: Fantastico! / Ottimo! Maria, se non è un problema, possiamo darci del TU per la semplicità della chiamata?

Cliente: Certo! / sì assolutamente!

Tu: Ottimo! / Perfetto Maria!... Se per te va bene volevo chiederti giusto qualche informazione, così da trovare la soluzione migliore/perfetta/più conveniente per il tuo caso specifico.

Cliente: Certo, chiedi/dimmi pure...

Tu: In questa fase fai tutte le domande necessarie, es:

- Quanti infissi/quantità mq/quanto paga di bollette ecc.
- Quando vuole fare il lavoro

- Che tipo di lavoro (es. Ristrutt. bagno, fv+accumulo, serramenti più tapparelle)
- Se ha già fatto altri preventivi/sentito altre aziende
- tutte le altre info tecniche e non di cui hai bisogno (indirizzo, superfici o altro)

Inoltre, in questa fase è bene spiegare al cliente i benefici nell'affidarsi a voi, come, tempistiche garantite, possibilità di pagare a rate con finanziamento, soluzioni cucite su misura, un consulente dedicato, che lo seguite passo passo dalla A alla Z con tutte le pratiche per detrazione, catasto o altro, e così via.

Il tutto va spiegato nell'interesse del cliente (cosa ci guadagna lui?) e che si inizi a creare un rapporto di massima fiducia nei vostri confronti, distinguendovi dalle altre aziende. [dire che siete aperti da 20 anni e avete i prodotti di qualità non interessa al cliente, siccome lo dicono tutti]

Terminata la fase di domande/risposte....

Tu: Perfetto Maria! Grazie innanzitutto delle informazioni/dettagli. Allora, dopo questa prima chiamata, il prossimo passo è quello di fissare un sopralluogo con uno dei nostri consulenti/tecnici (anche se all'appuntamento DEVE andare un venditore/commerciale formato a vendere), così da trovare la soluzione più conveniente per il tuo caso. L'appuntamento durerà X e "spiegare come si svolgerà". Successivamente nell'arco di 24/48h ti prepareremo la nostra miglior proposta per le tue esigenze. (qui potete ripetere ulteriori dettagli sull'offerta, es. possibilità di finanziamento con 0 anticipo e tasso 0)

Tu: - Hai orari/giorni di preferenza Maria? Così verifico le prime disponibilità...

- Oppure, meglio ancora: Le prime disponibilità che abbiamo sono (dare 2 opzioni di giorno e orario)

.....”Ok perfetto, confermato per Venerdì alle 15:00”

Tu: Allora Maria, segnatelo subito in calendario o in agenda. Mi raccomando puntuale, siccome riceviamo tantissime richieste ogni singolo giorno come puoi immaginare e ci teniamo ad essere precisi e puntuali con tutti.

(l'ideale sarebbe chiedere che ci sia all'appuntamento sia moglie che marito)

Tu: Ottimo Maria, allora ci vediamo venerdì alle 15:00. Dopo questa chiamata ti mando un messaggio su Whatsapp, salvati il mio numero, così per qualsiasi cosa hai il mio riferimento diretto. Sai, se ci chiami in ufficio con tutte le telefonate magari non rispondiamo subito. Invece così hai il mio contatto diretto per qualsiasi domanda o in caso di imprevisto.

Tu: Intanto è stato davvero un piacere, ti auguro una buona giornata Maria! A Venerdì.

Cliente: Buona giornata a te, ciao!