

# FOLLOW-UP

Celem follow-up jest dokonanie wpłaty zaliczki / podpisanie kredytu jeśli nie zostało to zrobione na spotkaniu.

## Spotkanie follow-up

Powinno być zawsze umówione na następny dzień na konkretną godzinę pod pretekstem odpowiedzenia na pytania oraz przywiezienia oryginału umowy i opcjonalnie proformy.

### Czy są jakieś pytania?

Możemy zapytać normalnie: Czy od wczoraj urodziły się jeszcze jakieś pytania, na które mogę odpowiedzieć?

NIE ↓

TAK ↓

#### Pytanie o wpłatę / kredyt

Wręczamy w tym momencie proformę i umowę.

Gotówka: Czy możemy od razu zrobić wpłatę tej zaliczki, bo... [argumenty]?

Kredyt: W takim razie sprawdzimy sobie od razu finansowanie

Argumenty:

- premia 100 zł

- zaklepanie dostępności sprzętu, o którym wczoraj mówiliśmy

- konkurs firmowy

#### Odpowiadamy na pytania i wyjaśniamy wątpliwości

WSZYSTKO WYJAŚNIONE

KLIENT SIĘ WAHA,  
CHCE ODSTĄPIĆ

ZGODA ↓

KLIENT NIE  
CHCE DOKONAĆ  
WPŁATY

#### Telefon do kierownika

Dzwonimy do kierownika, podajemy nazwisko klienta i wspominamy w czym jest problem.

ZGODA ↓

BRAK ZGODY ↓

#### Wpłata / kredyt

W przypadku gotówki pokazujemy dokładnie na wydrukowanej fakturze numer konta i tytuł przelewu. Klient idzie robić przelew.

W przypadku kredytu powinniśmy mieć już podpisany w CRM formularz kredytowy. Jeśli nie mamy - uzupełniamy. I wówczas dzwonimy do działu kredytowego w celu zrobienia finansowania. Chwilę później dowiemy się jaka jest decyzja i czy potrzeba jeszcze jakieś dokumenty. Jeśli tak - od razu pomagamy klientowi ogarnąć dokumenty i wstawiamy do CRM.

#### Decyzja / Ustalenia

Jeśli klient pomimo telefonu do kierownika nie zdecyduje się na wpłatę, to kierownik pokieruje rozmową tak, żeby ten temat popchnąć jak najbardziej do przodu, np.

- może być twarde odstąpienie, trudno

- może być jakaś decyzja ustalona na konkretny termin

- może być zgoda, ale po rabacie więc będzie trzeba zrobić aneks / nową umowę

WPŁATA / KREDYT  
ZROBIONE

KLIENT  
PRZEKONANY

DECYZJA

SPAD ↓

INSTALACJA  
OPŁACONA \$\$\$

DECYZJA NA  
KONKRETNĄ DATĘ

DEFINITYWNE  
ODSTĄPIENIE