

# ZAMYKANIE

Opis poszczególnych kroków na kolejnych stronach



## Zamykanie spotkania

To najważniejszy moment spotkania. Wszystko co wydarzy się wcześniej również jest ważne, ale jeśli zrobimy świetnie całe spotkanie, a skopiemy zamykanie to nie sprzedamy. Spotkanie kończymy informacją, że zadzwonimy teraz do kierownika z pytaniem o dostępność sprzętu.

Telefon do Kierownika - O dostępność - Jest dostępność

ZAMYKANIE 1

ZGODA ↓

SKŁADAMY  
ZAMÓWIENIE

BRAK ZGODY ↓

Poszukiwanie obiekcji

Prawdziwa obiekcja - typy

Wątpliwości  
co do dotacji

Wątpliwości  
co do  
opłacalności

Wątpliwości  
co do marki  
sprzętu

Mam inną  
ofertę i są  
tańsi / Za  
drogo

Mam inne  
spotkania /  
chcę  
porównać

Inne/  
Brak

Rozbrojenie obiekcji

ZAMYKANIE 2

ZGODA ↓

SKŁADAMY  
ZAMÓWIENIE

BRAK ZGODY ↓

Poszukiwanie kolejnej obiekcji, rozbrojenie i ZAMYKANIE

ZGODA ↓

SKŁADAMY  
ZAMÓWIENIE

ZGODA

BRAK ZGODY ↓

Dokładanie argumentów

BRAK ZGODY ↓

Zniżka logityczna

BRAK ZGODY ↓

Zniżka rodzinna

WPLATA / KREDYT

JEŚLI NIE BYŁO  
WPLATY / KREDYTU

UMÓWIENIE FOLLOW-UP



## Telefon do kierownika 1 - O dostępność

- Dzień dobry Panie kierowniku/szefie. Jestem na spotkaniu u Państwa i rozmawiamy o PC/PV. Bardzo fajnie nam się rozmawia więc chciałem zapytać o dostępność PC/mikro.
- **Nie mamy tutaj żadnych problemów z dostępnością także możemy działać, ja tu od razu wstępnie dla Pana ten sprzęt zarezerwowałem.**
- **O to super bardzo dziękuję**

## Zamykanie - Po raz 1

-No dobrze słyszał Pan tutaj mamy zarezerwowany sprzęt także ten pierwszy haczyk mamy zrobiony.

**Gotówka:** -To co, działamy. Będę tylko potrzebował dowód i możemy składać zamówienie.

**Kredyt:** -To jeszcze musimy sprawdzić sobie to finansowanie, o którym rozmawialiśmy także ja będę potrzebował tylko dowodzik.

## Poszukiwanie obiekcji

*Prawdopodobnie klient na tym etapie powie, że nie no jeszcze chce się zastanowić, musi się z tym przespać, musi przegadać z kimś itd. Oczywiście zastanowienie się jest jedynie wymówką. Więc poszukujemy prawdziwej obiekcji.*

-Wie Pan co, jak taki temat się pojawia na spotkaniu to zazwyczaj chodzi o jedną z trzech rzeczy:

Albo o produkt, ale tutaj powiedział Pan, że wszystko jest okej, policzyliśmy sobie, że to jest bardziej opłacalne niż Pana ogrzewanie, prawda?

**-No zgadza się**

Albo o firmę, ale tutaj też sobie rozmawialiśmy, że jest firma z długą tradycją, przemysłowe instalacje, prawda?

**-No tak tak**

No więc zapewne chodzi o mnie. Czyli co, ze mną coś jest nie tak, rozumiem, że ja nie wzbudzam Pana zaufania?

**-Nie nie, Pan jest okej**

-To tak szczerze, Panie Januszu, to co nie gra?



## Obiekcja - Wątpliwości co do dotacji

*Telefon do kierownika Leszka w celu wyptania o szczegóły. Leszek odpowie na pytania i zapewni o dotacji lub ewentualnie spróbuje przekonać klienta, że nawet bez dotacji jest to nadal opłacalne.*

## Obiekcja - Wątpliwości co do opłacalności

**-Przepraszam, ja chyba tutaj coś nie do końca wyjaśniłem. Aż mi głupio, bo jeśli Pan tutaj nadal nie widzi oszczędności to ja naprawdę musiałem dać ciała.**

*Powrót do kartki i ponowne spokojne obliczenie klientowi oszczędności.*

## Obiekcja - Mam inne spotkania / chcę porównać

**-Jasne Panie Januszu, zrozumiała sytuacja. Warto zawsze porównać. Albo wie Pan co, może ja po prostu od razu zadzwonię do mojego kolegi brokera i zobaczymy jak tam dzisiaj na rynku. Wie Pan dla mnie to bez znaczenia, jak on ma coś tańszego i Pan by się zdecydował to nie ma sprawy, bo tak jesteśmy umówieni, że i tak ja swoje zarobię także już dzwonię.**

**KONIECZNIE PISZEMY SMS JAKA CENA NAM WYSZŁA !**

**-Hej Mateusz, jestem tu u Pana i mamy w ofercie PC/PV o mocy XX, takie panele, takie gwarancje itd. (opowiadamy o korzyściach z oferty). Powiedz jak to tam dzisiaj wygląda u Ciebie, za ile byś mógł taką ofertę zrobić?**

**+ Bilansowanie 1:1 !!!**

## Obiekcja - Wątpliwości co do sprzętu / marki

*W tym miejscu klient może mieć wątpliwości, bo słyszał o jakimś innym sprzęcie. W razie czego możemy jeszcze raz przypomnieć i wyjaśnić korzyści z naszego sprzętu. Koniecznie powinniśmy również zadzwonić do kierownika i spytać, co wiemy na temat innego sprzętu, o którym klient wspomina. Bo kojarzymy, że ten sprzęt też mieliśmy, ale z jakiegoś powodu nie mamy.*



## Obiekcja - Mam inną ofertę i są tańsi / Za drogo

### Bilansowanie 1:1 !!!

*Jeśli klient mówi, że za drogo po prostu to warto by było dopytać - za drogo w zporównaniu z czym? Żeby zbadać na jakiej podstawie klient nas tak ocenia. Czy to wynika z tego że ma inne oferty czy gdzieś coś czytał, z czymś się spotkał.*

**-To prawda, my nie jesteśmy najtańsi. Ale cena zawsze z czegoś wynika. I pytanie Panie Januszu czy Pana stać na to, żeby wziąć jakąś ofertę, gdzie nie wiadomo kto realizuje gwarancję, kto przyjedzie na montaż, jacyś ludzie ze wschodu. Jaki tam sprzęt zamontują czy on będzie certyfikowany i Pan się będzie. z tym bujał, ale Pan zaoszczędzi teraz tysiąc czy dwa żeby potem płacić grube tysiące za serwisy. Stać Pana na to?**

**-No nie**

**-Ja będę całkowicie szczerzy. Cena zawsze z czegoś wynika więc powiem Panu tak, że spokojnie możemy z tą ceną coś zrobić. Możemy obniżymy trochę gwarancję o kilka lat i tu nam się zrobi już 2 tys. taniej. Możemy też dać panele nie polskie tylko takie chińskie to nam wyjdzie 3 tys mniej. Możemy dać inną pompę, nie taką renomowaną i też nam się zrobić 3 tys. taniej. To jak robimy?**

**-Nie no ja bym chciał wszystko**

**-No to co, działamy?**

*Opcjonalnie już w tym miejscu - Zniżka logistyczna, następnie Zniżka Rodzinna*

## Obiekcja - Inne

*Nie da się tutaj jednoznacznie przygotować skryptu, zawsze możesz zadzwonić do kierownika, powiedzieć w czym problem i będziemy próbowali sobie z tym poradzić.*

*Wybrane przykłady:*

### Obiekcja - Czy ta firma za 25 lat będzie jeszcze działać?

**-Gdybym współpracował z kolega co ma firmie i montuje kilka instalacji miesięcznie i kapitał spółki 5.000 zł to szczerze nie wiem co za rok-dwa się wydarzy i czy nadal będzie, natomiast zdecydowałem się na współpracę z firma która jest w grupie kapitałowej socha z 25-letnim doświadczeniem, a kapitał spółki wynosi DWA MILIONY STOTYSIECY ZLOTYCH i właśnie dlatego, może i Pan i ja spać spokojnie przez wiele lat**

### Obiekcja - Te nowe zasady się nie opłacają

### Bilansowanie 1:1 !!!

### Brak konkretnej obiekcji

*Jeśli pomimo dobrych pytań nie udało nam się wyciągnąć żadnej konkretnej oferty.*

*Powtarzamy konkretnie wszystkie najważniejsze korzyści z oferty. Krótko:*

**-przedstawienie mikrofalowników i gwarancji**

**-ponowne objaśnienie opłacalności**

**-uwzględnienie ulg i dotacji**



## Zamykanie - Po raz 2

*Po każdym rozbrojeniu obiekcji:*

**-Dobrze Panie Januszu, to myślę, że tutaj się mamy jasność. To co, działamy?**

## Dokładanie argumentów

*Jeśli pomimo rozbrojenia wszystkich obiekcji klient nadal nie jest zdecydowany na złożenie zamówienia, zaczynamy mu dokładać kolejnych argumentów sprzedażowych i każdorazowo pytamy o złożenie zamówienia. Może to wyglądać np. tak:*

**-Widzę Panie Januszu, że z Pana twardy zawodnik, ale mam dla Pana jeszcze taką propozycję. Jeśli dzisiaj złożymy zamówienie to mogę Panu zaproponować dodatkowo**

**Lista argumentów:**

***-Gwarancja totalna 15 lat na wszystko***

***-Voucher Holiday/Sodexo***

***-Ubezpieczenie na rok za darmo***

*(Używamy w tym miejscu języka korzyści, żeby krótko uzasadnić jaką korzyść z tego klient będzie miał)*

**-To co, Panie Januszu, działamy?**

## Telefon do kierownika 2 - Zniżka logistyczna

**- Dzień dobry Panie kierowniku/szefie. Jestem na spotkaniu u Państwa i rozmawiamy o PC/PV. Bardzo fajnie nam się rozmawia, ale tutaj klient oczekiwałby, że będzie nieco lepsza cena. Pytanie czy jesteśmy w stanie tutaj zastosować zniżkę logistyczną, bo tutaj w okolicy mamy trochę montaży.**

***Kierownik poprowadzi rozmowę dalej.***

**KONIECZNIE NAPISAĆ SMS O WYSOKOŚCI ZNIŻKI JAKĄ CHCEMY ZASTOSOWAĆ**

## Telefon do kierownika 3 - Zniżka rodzinna

**- Dzień dobry Panie kierowniku/szefie jeszcze raz ja. Okazało się, że tutaj z Państwem jesteśmy dalszą rodziną więc chciałem zapytać o możliwość wykorzystania zniżki rodzinnej. Chyba już w tym miesiącu wykorzystałem, ale może się uda z przyszłego miesiąca?**

***Kierownik poprowadzi rozmowę dalej.***

**KONIECZNIE NAPISAĆ SMS O WYSOKOŚCI ZNIŻKI JAKĄ CHCEMY ZASTOSOWAĆ**



## Składamy zamówienie

*Wiadomo, temat prosty :)*

## Wpłata / Kredyt

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

**Kredyt:** W takim razie sprawdzmy sobie od razu finansowanie

### Argumenty:

-premia 100 zł

-zaklepanie dostępności sprzętu, o którym wczoraj mówiliśmy

-konkurs firmowy

*W przypadku gotówki pokazujemy dokładnie na wydrukowanej fakturze numer konta i tytuł przelewu. Klient idzie robić przelew. W przypadku kredytu uzupełniamy formularz kredytowy. I wówczas dzwoniemy do działu kredytowego w celu zrobienia finansowania. Jeśli są potrzebne dokumenty - od razu pomagamy klientowi je ogarnąć i wstawiamy do CRM.*

## Umówienie spotkania na follow-up

*Obowiązkowo jeśli na spotkaniu nie udało się zrobić wpłaty lub kredytu, musimy się umówić na follow-up. Koniecznie na następny dzień, na konkretną godzinę. Nie odkładamy tego w czasie, bo to zwiększa prawdopodobieństwo, że umowa się wysypie.*

**-Dobrze więc w takim razie umówmy się na jutro. Ja przyjadę jutro. Przywiozę wszystkie niezbędne dokumenty i wyjaśnię wszystko jakie są kolejne kroki. Gdyby się pojawiły do tego wszystkiego jakieś pytania to proszę sobie zapisać i jeszcze oczywiście odpowiem, bo tutaj wiadomo, że obsługa klienta się nie kończy na tym żeby złożyć zamówienie i do widzenia tylko tutaj na każdym etapie ja Panu będę pomagał i sobie będziemy szli do przodu z realizacją.**

**Jutro o 16:00 Pan będzie w domu?**

*Ustawiamy konkretny termin, koniecznie na jutro.*



