

**Ткаченко Д.**

Скрипты продаж: Готовые сценарии для «холодных» звонков и личных встреч / Дмитрий Ткаченко. — 4-е изд. — М. : Альпина Пабlishер, 2018. — 229 с.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Предисловие</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>Введение</b>	
Восемнадцать аргументов в пользу скриптов продаж и пять возражений . . . . .	11
<b>Часть I. Скрипты и структура отдела продаж</b> . . . . .	<b>19</b>
<b>Часть II. Эволюция скриптов продаж</b> . . . . .	<b>31</b>
Оформление скриптов продаж . . . . .	31
Разработка скриптов продаж . . . . .	36
Внедрение скриптов и стандартов продаж . . . . .	44
Контроль соблюдения скриптов продаж. Нормативы для премирования и депремирования колл-менеджеров . . . . .	61
Разработка чек-листов . . . . .	67
Развитие скриптов продаж . . . . .	75
<b>Часть III. Конструктор речевых модулей для скриптов и стандартов продаж</b> . . . . .	<b>77</b>
Изменения в продажах и требования к речевым модулям . . . . .	77
Скрипт «Обработка входящего звонка от потенциального клиента». . . . .	80
Скрипт «Сбор информации о потенциале клиента по методу маркетингового исследования». . . . .	97
Скрипт «Выход на лицо, принимающее решение. Работа с секретарем». . . . .	103
Скрипт «Первый телефонный контакт с лицом, принимающим решение». . . . .	112
Оценка скрипта «холодного» звонка . . . . .	137
Речевые модули и приемы для продажи в ходе личной встречи с клиентом . . . . .	143
Разработка речевых модулей для аргументации и представления выгод сотрудничества . . . . .	150
Скрипт «Повторная продажа по телефону». . . . .	169

<b>Часть IV. Разработка Книги стандартов</b>	
<b>для менеджеров отдела продаж . . . . .</b>	<b>.173</b>
Стандарт работы менеджеров отдела продаж . . . . .	.176
1. Общие положения . . . . .	.177
2. Требования к менеджерам отдела продаж . . . . .	.179
3. Планирование работы и отчетность менеджеров отдела продаж . . . . .	.181
4. Стадии бизнес-процесса взаимодействия с клиентами . . . . .	.184
5. Контроль и ответственность . . . . .	.190
<b>Приложение I</b>	
Инструкция «Осуществление звонка потенциальному клиенту». . . . .	.191
<b>Приложение II</b>	
Инструкция «Проведение личной встречи с потенциальным клиентом». . . . .	.204
<b>Приложение III</b>	
Инструкция «Прием входящего звонка». . . . .	.211
<b>Приложение IV</b>	
Карта аргументов . . . . .	.218
<b>Приложение V</b>	
Ответы на возражения . . . . .	.219
<b>Вместо заключения</b>	
Разработать скрипт или заказать тренинг по продажам? . . . . .	.221
<b>Бонус за отзыв. . . . .</b>	<b>.225</b>
<b>Об авторе. . . . .</b>	<b>.226</b>
<b>Литература. . . . .</b>	<b>.228</b>