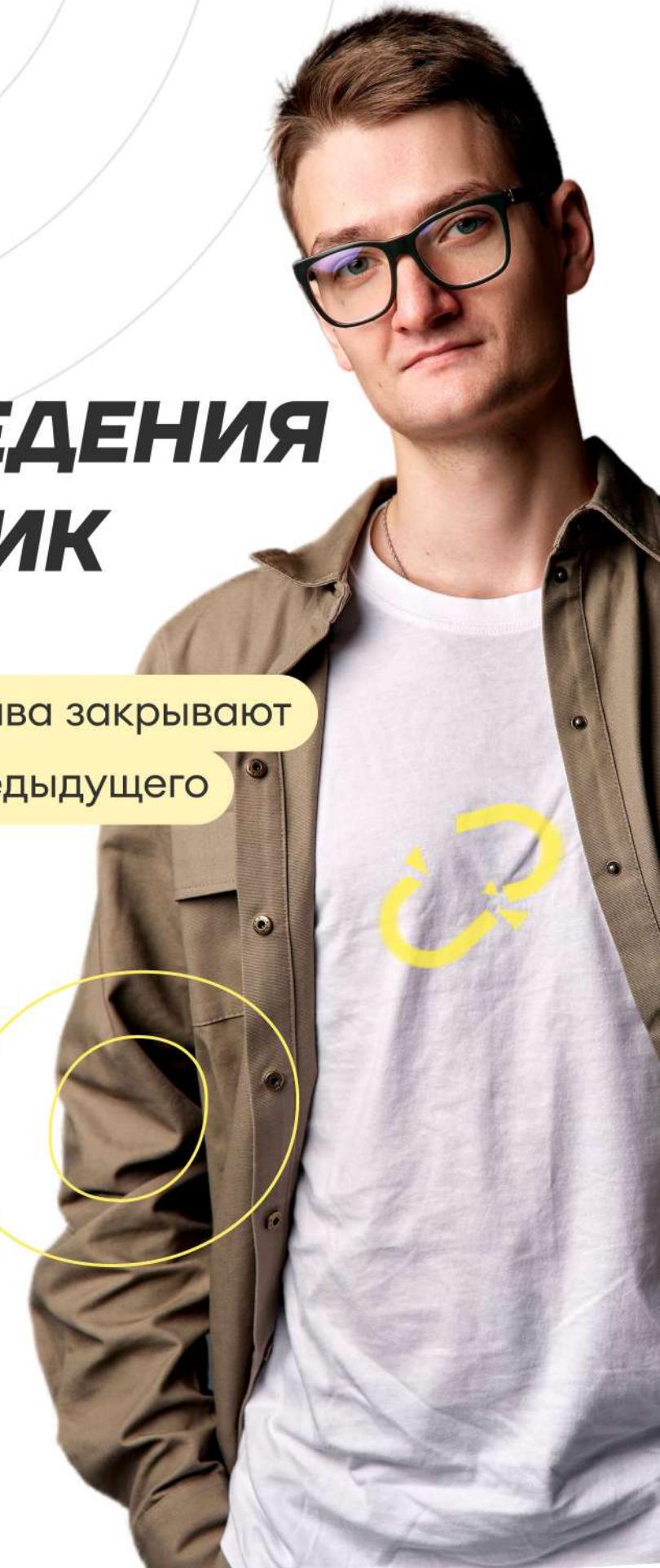


# **СКРИПТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИК**

Используя этот скрипт,  
ученики быстрого прорыва закрывают  
сделки с чеком X10 от предыдущего

X10



# **ПЕРЕД НАЧАЛОМ ХОЧУ ПОЯСНИТЬ:**

**Кастдев** – это глубинное исследование, которое позволяет максимально глубокого понять нашу аудиторию: в каких соц. сетях он сидит, сколько ему лет, что болит и.т.д

Он позволяет создать свой конструктор КП

⚡ **Длительность: 1,5 – 3 (часа)**

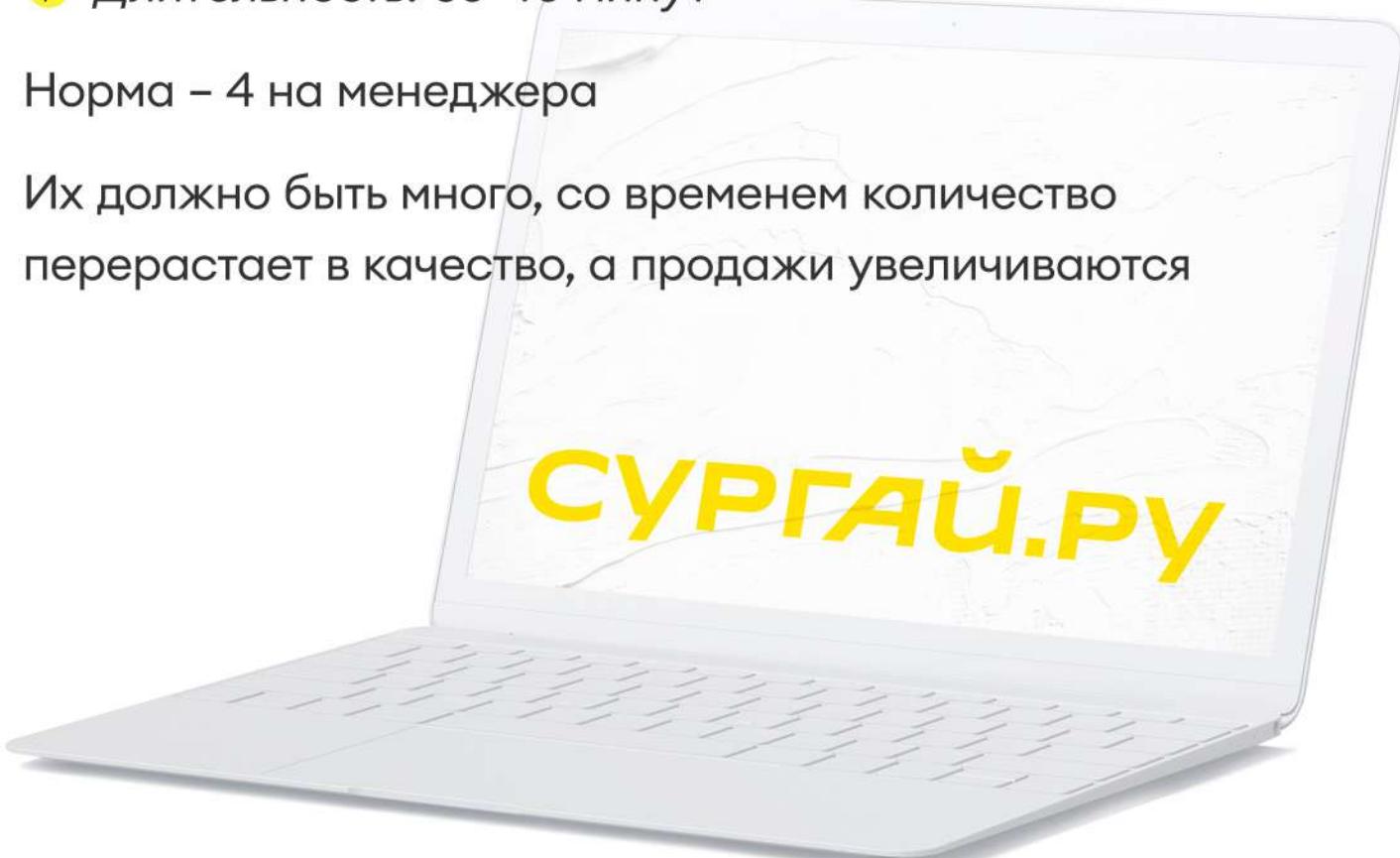
**ДИАГНОСТИКА** – Это Продающая консультация. Может пересекаться вопросами с кастдевом, но цели у них отличаются

⚡ **Длительность: 30-40 минут**

Норма – 4 на менеджера

Их должно быть много, со временем количество перерастает в качество, а продажи увеличиваются

**СУРГАЙ.РУ**



# **ПЛАН НА СОЗВОН**

В этом скрипте я расскажу, как общаться со своими клиентами по принципу: От простого к сложному.

Мы начнем с простых приветствий, настройки на продуктивный разговор и закончим предложением от которого человек не сможет отказаться

## **ПУНКТ 1.**

### **ПРИВЕТСТВИЕ / СМОЛ ТОК**

Это своего рода прелюдия. Необходима, чтобы проверить самочувствие клиента, обозначить границы и задать тон настроения. Без него вам будет трудно приступить к следующему этапу

#### **ПРИМЕРЫ:**

- ⚡ Наконец - то получилось созвониться
- ⚡ Как добрался, готов ли начать
- ⚡ Как удобнее, на ты или вы
- ⚡ Не против, если я поставлю запись? Я постараюсь подсказать тебе решения твоих проблем и хочу, чтобы этот материал не пропал и остался у тебя на руках.  
Это бесплатно. Включаю?

Во время приветствия необходимо занять лидерскую позицию. Если вы не сможете ее занять, скорее всего вы ничего не продадите

Лидер всегда выбирает роль, а собеседник подстраивается под него

**Лидерская позиция** – Это уровень энергии, с которым вы выходите на диалог. Качества, которые выводят вас на эту позицию:

- ⚡ Расслабленность
- ⚡ Открытость
- ⚡ Оптимистичность
- ⚡ Решимость, твердость

Если вы интроверт и социофоб, а продавать все таки хочется, ознакомьтесь с материалами по ссылке:

Это запись «растяжек» с практического тренинга с участником «Быстрого прорыва»

# РОЛЬ

С уровнем энергии и настроем мы определились, теперь необходимо выбрать выгодную роль

От того, насколько удачно вы сделаете выбор, будет зависеть, насколько вам откроется респондент. Соответственно, от этого будет зависеть качество созвона и дальнейшие продажи



# **НЕВЫГОДНЫЕ РОЛИ:**

## **ЭКСПЕРТ/ ЛЕКТОР**

Обычно создает впечатление **«слишком умный и мало зарабатывает»**

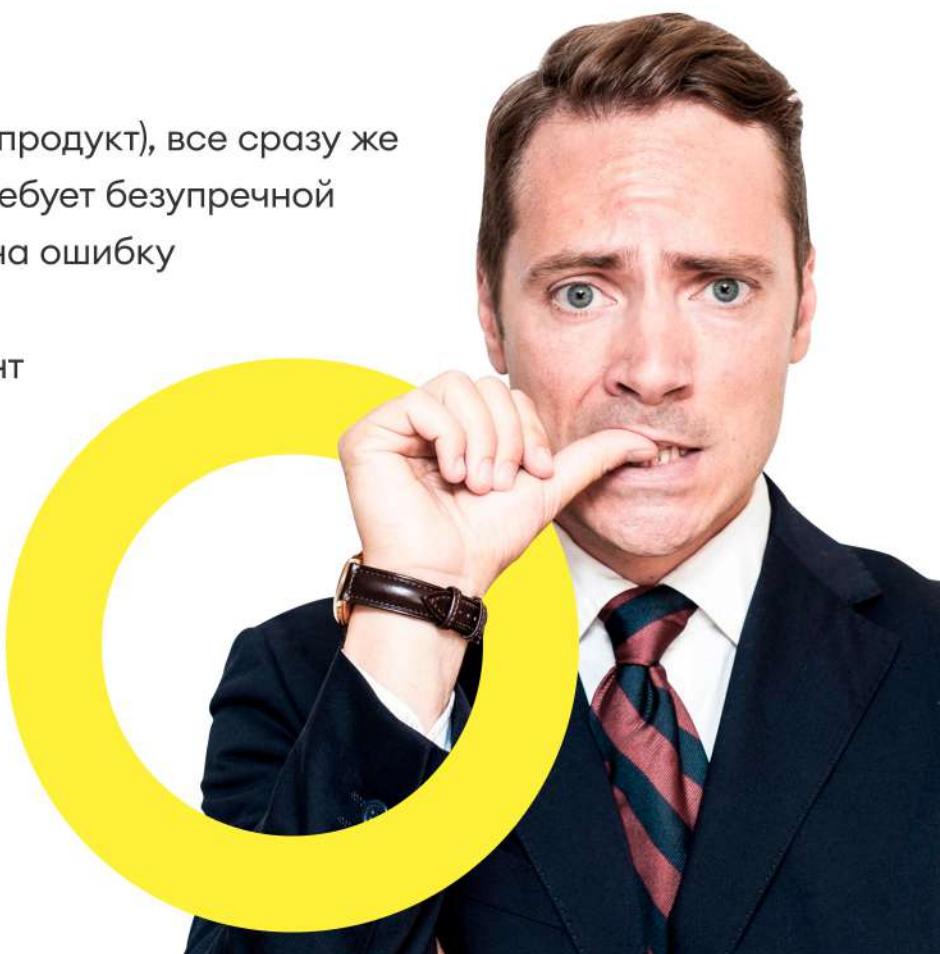
На самом деле перед вами сидит не умный и неуверенный человек. Он наслушался или начитался тезисов в пабликах, но ни разу не применил их в работе с клиентами

Это защитная реакция, в которой человек только притворяется экспертом, но на самом деле он боится. Человек напротив может и поверит, что он умен, но доверять такому человеку свои деньги не захочется

## **ПРЕЗЕНТАТОР**

Когда вы что-то презентуете (продукт), все сразу же начинают искать дефекты. Требует безупречной презентации, не дает права на ошибку

Не располагает к себе, клиент останется закрытым.



# ПРОДАВЕЦ

Обычно ее занимают неосознанно

Как только во время диагностики или кастдева вы становитесь продавцом, клиент закрываетя и начинает накидывать возражения. Чуть позже вы поймете: почему?

# СЛЕДОВАТЕЛЬ

Это корреспондент с яркой лампой, который сначала спрашивает про ваши проблемы, а потом начинает лезть без мыла в жо\*у и заставляет вас отвечать на вопросы:

- А почему у тебя плохо?
- Почему ты не можешь?
- Мм?!



# **ВЫГОДНЫЕ РОЛИ**

## **ПОМОГАЮЩИЙ КОНСУЛЬТАНТ**

Вы пришли, чтобы помочь. Спокойно показываете, как работает маркетинг, что у него не так и при каких действиях бизнесу будет лучше

Запомните, вы с ним в одной лодке, поэтому не нужно спорить и портить «дружеские» отношения

Когда мы идем **ПРОДАВАТЬ** – мы идем **ПОМОГАТЬ**

### **ВАЖНО:**

Скажи ему **ЧТО** сделать, но не говори **КАК**.

Так вы останетесь другом и помощником, а ваш продукт не потеряет ценности и станет востребован еще больше

Выбирая выгодную роль вы проводите **ценную, продающую консультацию**

# **КРИТЕРИИ ЦЕННОЙ ПРОДАЮЩЕЙ КОНСУЛЬТАЦИИ:**

- ⚡ Вы расширяете картину мира, но не говорите, как этот мир построить. Для второго есть ваш продукт
- ⚡ Целостный взгляд, вы видите мелкие ошибки предыдущих попыток внедрения инструментов
- ⚡ Вы помогаете понять структуру и предлагаете ее построить

В дальнейшем, подобные продающие консультации могут стать вашим трипвайером для закрытия более крупных сделок на ваши продукты. Поэтому набивайте руку и ставьте цену от 2000 рублей

# ПУНКТ 2

СУРГАЙ.РУ

## ЗАДАЕМ РАМКИ, ФРЕЙМ.

Этот пункт необходим.

Если мы его пропустим, следующие вопросы могут вызывать раздражение. Таким образом мы немного разогреваем респондента.

Не пропускайте фрейм...

### ПРИМЕРЫ:

Чтобы подобрать инструменты, которые помогут тебе прибавить 5-7-20 миллионов рублей, я задам тебе несколько вопросов, по которым я обычно провожу консультации, предлагаю пойти по ним, хорошо?

**В конце у тебя будет пошаговый план:**

- ⚡ Как внедрять инструменты
- ⚡ Какие нужны, а какие нет
- ⚡ Подробный, развернутый комментарий о том, как это работает. Ты можешь управлять только тем, структуру чего ты понимаешь. Согласен?

**Что мы за это получаем?**

- ⚡ Разрешение задавать вопросы
- ⚡ Сокращаем время диагностики. Если человек начнет забалтывать, мы сможем ему напомнить о том, что отдаляемся от плана и это может негативно повлиять на продуктивность консультации

# ЭКСПРЕСС ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ.

На этом этапе важно не включать следователя и не дать человеку почувствовать себя виноватым. Мы не допрашиваем, а помогаем

**Важный принцип ведения:** если человек затрудняется отвечать на вопросы конкретно – мы помогаем:

- Ну примерно
- Я правильно понимаю? – Рефлекторно хочется поправить

## ВАЖНО

Когда человек отвечает на вопросы, в уме мы начинаем строить воронку, чтобы понять где дырки. Это нам поможет при презентации. Ниже указаны вопросы и небольшие примеры

### ВОПРОСЫ:

СУРГАЙ.РУ

- ⚡ Есть ли сайт? На него идет трафик?
- ⚡ Известна конверсия или стоимость льда?
  - 1500 руб лид (могу сделать 750)
  - Конверсия 2% (могу сделать 4)
- ⚡ Какая конверсия в продажу? Приблизительно?
  - 20% покупают (Прикидываем примерно : СРО 7500)
- ⚡ Сколько продаж в месяц из интернета?
- ⚡ Какой у вас средний чек?

На вопросы о средних чеках, маржинальности и прибыли люди отвечать не любят. Чтобы не вводить человека в неудобное состояние, мы можем ему помочь в этом. Предполагайте, рассчитывайте и старайтесь задать следующий вопрос с примерными цифрами, которые могут быть ответом. Даже если вы промахнетесь, человек поправит вас и ответит уже правильно

# ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ

Необходимо дойти до эмоционального ядра, поэтому копаем в глубь.

Следите за собственной подачей вопросов и за тем, как человек на них отвечает. В идеале вы должны создавать впечатление друга у костра

- ⚡ А какие проблемы сейчас есть с маркетингом? Что напрягает?

## ДАЛЕЕ КОПАЕМ ВГЛУБЬ:

- ⚡ Почему это важно?
- ⚡ Как долго это продолжается?
- ⚡ К каким последствиям может привести, если продлится еще N времени?

## ЗАПОМНИТЕ!

### «ЧЕМ БОЛЬШЕ ПРОБЛЕМ - ТЕМ ЛЕГЧЕ ПРОДАЖИ»

CYRГAУ.PY

Поэтому не стесняемся и продолжаем:

- ⚡ А еще есть какиенибудь проблемы? А как у вас с этим?
- ⚡ А если еще год не делать ничего, что может произойти?
- ⚡ Может, есть еще что-нибудь, что мне нужно знать о вашем бизнесе?

Если мы не докопаемся до самых подробных деталей и болячек, нам нечего будет предложить, мы попросту не отстроимся от конкурентов и не сможем повысить чек



# ВОПРОСЫ ПРО ЦЕЛИ:

- ⚡ К чему хотите прийти через 3-6 месяцев
- ⚡ Что это даст? Почему это важно?
- ⚡ Мне нужно, чтобы выполнялся план по лидам..
- ⚡ А сколько лидов? и что вам это даст? (Старайтесь конкретизировать в цифры)
- ⚡ Правильно я понимаю, что если вы начнете получать N лидов квалифицированных лидов, то при той же конверсии в оплату и если производство справится, за следующий год вы заработаете дополнительно 25 000 000 рублей?  
Поэтому это 25 сделок с чеком миллион?

**Проговаривая этот момент мы продаем клиенту деньги со скидкой**

- ⚡ Сколько стоит 25 000 000?
- ⚡ 1 000 000

Поэтому, когда собираются ответы на вопросы, мы начинаем подсчитывать и строить следующие предложения таким образом, чтобы человек начал видеть цифры, которые он получит



# **ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТАРИФОВ С УПОРОМ НА ЕГО БОЛИ**

СУРГАЙ.РУ

**ЕСЛИ ВЫ «ЗЕЛЕНЫЙ» - МОЖНО  
ВЗЯТЬ ПАУЗУ. ВОТ ПАРА ФРАЗ,  
КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ГРАМОТНО  
ТОРМОЗНУТЬ:**

- ⚡ Мне уже всё примерно понятно, прям напрашиваются инструменты которые тебе быстро дадут лидов с хорошей окупаемостью
- ⚡ Я хочу подготовить для тебя пошаговый план и подобрать инструменты. Подумать, какие могут быть подводные камни в твоей нише. И хочу, чтобы у тебя был развернутый комментарий по всей системе маркетинга. Мне нужен день на подготовку, завтра в 12:30 удобно будет получить эти инструменты и план от меня?

**ЕСЛИ ВЫ НА ОПЫТЕ И МОЖЕТЕ  
СООБРАЗИТЬ СРАЗУ, ДЕЙСТВУЕМ  
СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:**

Помните: мы действуем и проводим мастер класс только для нашего собеседника, поэтому все пункты упираются только в него

- ⚡ Ты говорил, что плохо вот этим вот, а хочется вот этого...

## **Далее делаем акценты на следующее:**

- ⚡ Ты говорил, что плохо вот этим вот, а хочется вот этого...
- ⚡ Достижение его целей (какие инструменты помогут)
- ⚡ То о чём у нас горят глаза (я так обожаю делать вот это!) + С одним клиентом мы делали то же самое, в похожей ситуации и получилось вот это...
- ⚡ Закрепляемся ( Подготавливаем кейсы по инструментам, которые предложили)

**Каждый кейс необходимо привязать к какой-нибудь материальной плюшке или истории, примеры:**



«Тут клиент получил 2 новые сделки на 35 млн и пересел со шкоды на лексус»



«Александра закрыла 7 новых сделок на 18 миллионов и купила виллу на Гоа»

## **КАКОЙ ПАКЕТ ПОДХОДИТ ВАМ БОЛЬШЕ ВСЕГО?**

- ⚡ Отрабатываем возражения

# ВЕСКАЯ ПРИЧИНА КУПИТЬ В ТЕЧЕНИИ 3-Х ДНЕЙ

СУРГАУ.РУ

Если у вас нет веской причины – клиент красиво уйдет в закат, даже не надейтесь ничего продать

**Веской причиной должен быть бонус, который закрывает его самую большую болячку**

Именно для этого, на этапе распаковки нам необходимо знать как можно больше

**Помните формулировку : «Что еще мне важно знать о вашей компании?»**

Возможно у компании есть какой-нибудь индивидуальный затык или непрогнозируемые изменения, которые появляются по мере необходимости

Вы предлагаете им решение основных, базовых проблем, клиент говорит: «Подумаем».

⚡ **Без проблем, поговорим через 2-3 дня?**

## ПРИВЕДУ ПРИМЕР

Мы работали с компанией, которая организовывала авторские туры. Предложили им план развития с увеличением выручки Х3 и заморозили диалог до принятия их решения

На созвоне они сказали, что несмотря на то что у нас дороже, чем у остальных, наш план более комплексный, поэтому они хотят работать с нами

# НО

Иногда они делают авторские туры, которые могут появиться всего за 2-3 дня. Вот придумали и сделали.

Их болью было то, что мы выполним свою работу, но не сможем помогать в моменты, когда будет необходимость в быстром создании лендинга и воронки на новый тур

## ЧТО МЫ ПРЕДЛОЖИЛИ

Я сказал: Если мы начнем работать в течении 3 дней, мы создадим вам специальный, продвинутый конструктор, в котором создать презентацию нового тура сможет даже ваша бабушка

*Клиент согласился*

**Такие решения требуют скорости и опыта,  
но они всегда срабатывают на 100%**

В моменте сообразить что-то подобное  
трудно, поэтому я поделюсь с вами одним  
из своих постов в VK:

**«25 веских причин убедить клиента  
заплатить тебе на этой неделе  
(выжимки из мозгоштурма Взломщиков)»**

Другие фишкисмотрите по ссылке:

[https://vk.com/wall-92129351\\_41867](https://vk.com/wall-92129351_41867)



# **ИТОГО**

Подытожив хочу сказать, что этот скрипт – это всего лишь скрипт для проведения диагностики:)

Намного важнее научиться им пользоваться, понять какую на самом деле ты занимаешь роль, увидеть свои слабые места, проработать их

Пройти личные тренинги и научиться грамотно продавать по этому скрипту вы можете на моей программе : Новый этап

## **ЧТО ЭТО?**

Новый этап - это личное тракерство до результата для digital - специалистов с опытом от 2-х лет и с юридической гарантией доведения до 750 000+ чистой прибыли

**Подробнее ознакомиться с программой  
вы можете по ссылке:**

<https://surgay.ru> 

**Материал подготовлен командой  
Владимира Сургая. Еще больше  
полезного контента смотрите здесь:**

<https://t.me/surgaygraf> 