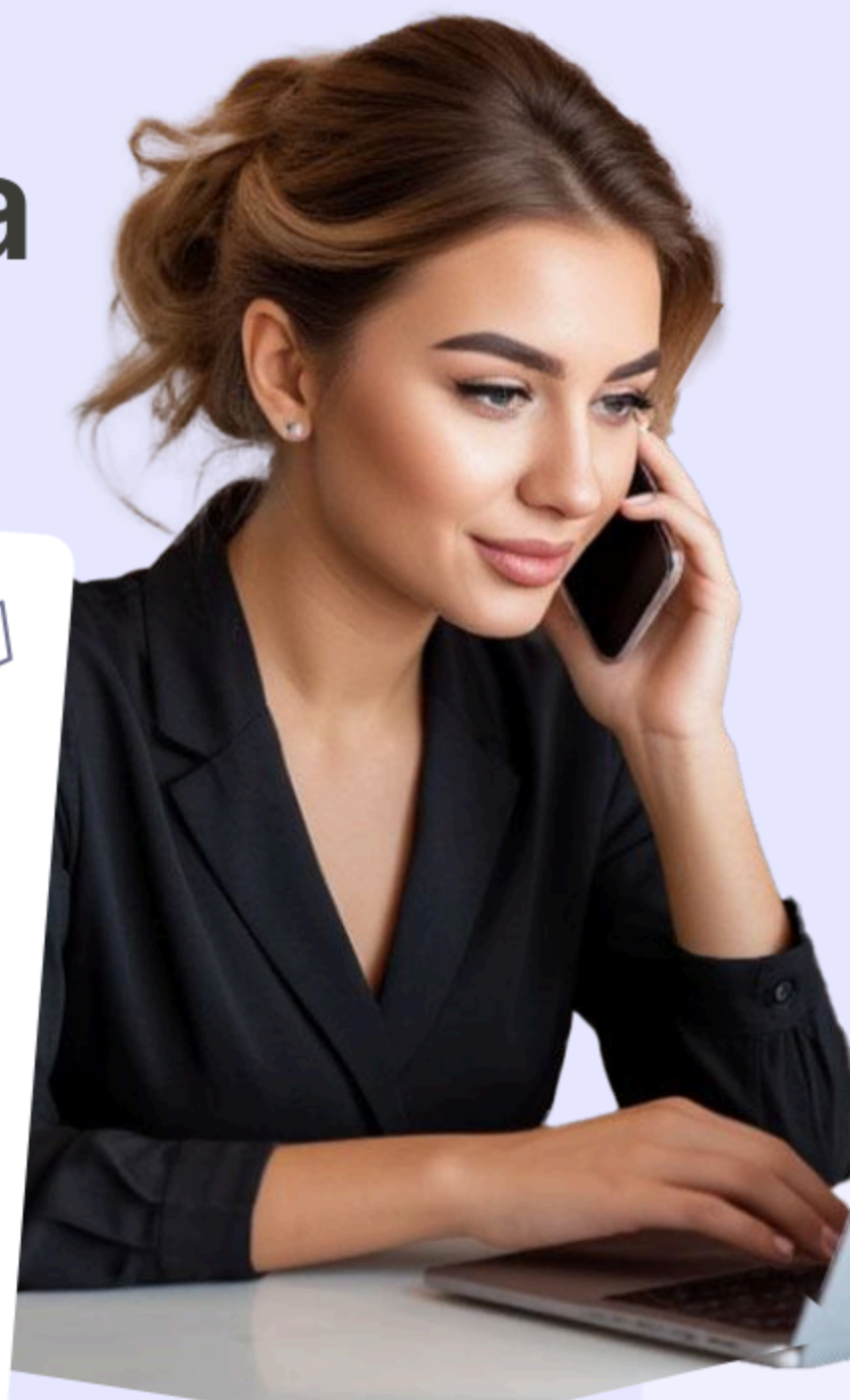


Структура телефонного разговора



01



Приветствие

- Ответ до 3-го гудка
- Перезвон, если пропустили
- Улыбка в голосе
- Представление салона и администратора
- Призыв к диалогу

02



Знакомство

- Обращение к клиенту по имени (если известно)
- Уточнение имени, если неизвестно
- Повторение имени минимум 3 раза
- Слушание: активное, без перебивания
- Инициатива: администратор ведет диалог

03



Сбор информации

- Определение первичный/постоянный клиент
- Уточнение процедуры
- Выявление потребностей
- Работа с CRM системой

04



Презентация

- Описание услуг
- Презентация мастеров
- Особенности салона

05



Запись

- Выбор даты и времени
- Подтверждение деталей

06



Дополнительное предложение

- Предложение сопутствующих услуг
- Акции и специальные предложения

07



Резюме

- Повторение договоренностей
- Информирование о следующих шагах