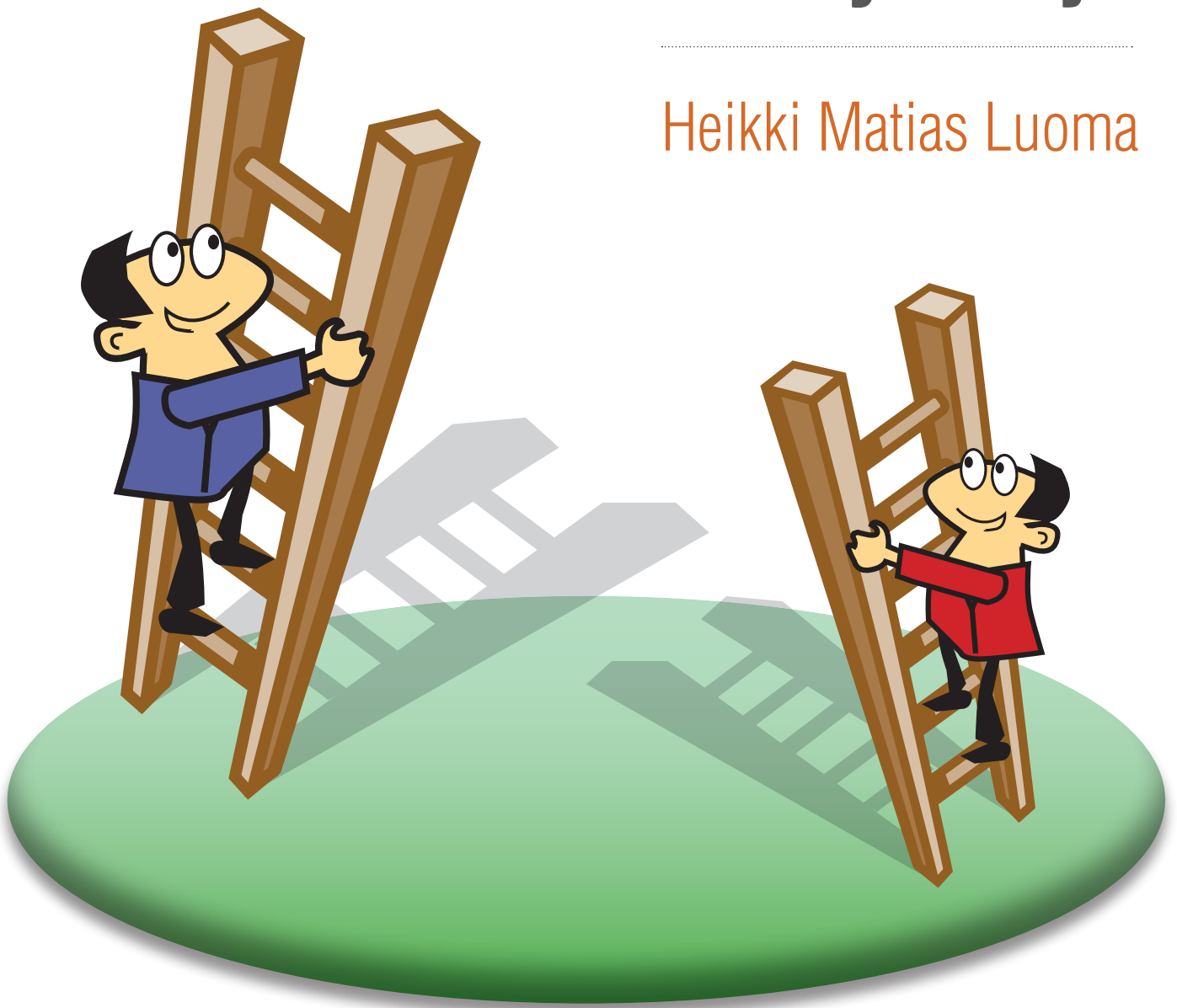


Opas tapaamisten sopimiseen puhelimesta **Työkirja**

Heikki Matias Luoma



Opas tapaamisten sopimiseen puhelimessa

Työkirja

•

Heikki Matias Luoma

Actional Oy
Hepokalliontie 2
00850 Helsinki
www.actional.fi

© 2014 Heikki Matias Luoma

Lukijalle

Tämä työkirja on tarkoitettu sinulle, joka suunnittelet omia tai muiden tapaamissoittoja. Voit käyttää työkirjaa pelkästään tai Opas tapaamisten sopimiseen puhelimessa -kirjan kanssa.

Ehdotan että työstät iteroimalla. Tarkoitan sillä sitä, että teet ensimmäisen hahmotelman kokonaisuudesta ja kun se on valmis, palaat alkuun ja tarkistat haluatko muuttaa jotakin. Jos teet noin, että kiinnity tiukasti ensimmäiseen mieleen tulevaan ajatukseen. Voit muuttaa ja parantaa suunnitelmasi luovasti. Lisäksi voit synnyttää useita suunnitelmia erilaisista aiheista. Kun sinulla on useita suunnitelmia, et ole riippuvainen yhdestä, vaan voit kokeilla niitä ja voit tehdä erilaisia soittelukampanjoita peräkkäin.

Toivon, että luot suunnitelman, jolla saat lisää tapaamisia, enemmän kauppoja ja tunnet, että tapaamisten soittelu on mukavaa.

Helsingissä 30. tammikuuta 2014

Heikki Luoma



1 Soittelu aihe

Soittelu aiheesi on ehkä jokin asiakkaan kokema konkreettinen ongelma tai vaikeus, minkä sinä tai organisaatioisi voitte ratkaista tai vielä parempi, olette ratkaisseet jo muille.

Aiheesi voi olla myös asiakkaan tavoite tai tuotteesi ja palvelujesi käytön tuoma etu ja hyöty asiakkaalle.

Aiheesi voi olla myös ajankohtainen (tuleva tai mennyt) tapahtuma, uutinen, messut ja asiakkaasi antama vinkki.

Mikä on tärkein asia, miten autat asiakkaitasi?

Entä mitä tuloksia avustasi on tai mitä ongelmia olet ratkaissut?

Minkälaisia ratkaisuja yrityksesi on toimittanut ja millaisille asiakkaille?

Onko soittosi aihe ajankohtainen tapahtuma? Mikä se on?

2 Tapaamissoittelu ja myynnin prosessin suunnittelu

Tapaamisten soittelu on osa myynnin prosessia ja ennen kuin alat soittelemaan edellä hahmottelemastasi aiheesta on sinun hyvä miettiä missä vaiheessa sinä soitat.

Onko aiheesi sellainen, josta voit kirjoittaa havainnollisen, empaattisen ja luottettavan ja uskottavan kirjeen, oppaan, esitteen tai sähköpostin ja lähettää sen kohteellesi ennen soittoa?

Mitä tapahtuu tapaamisessa? Jotta voit kehittää soiton skriptin on sinulla oltava ajatus siitä mitä asiakas saa tapaamisesta, joka on se mitä sinä ehdotat puhe-
limessa.

Tapaamissoiton vaihe myynnin prosessissa voi olla jokin seuraavista:

- a) Kirje->soitto->tapaaminen
- b) Sähköposti->soitto->tapaaminen
- c) Soitto->tapaaminen
- d) Kirje->sähköposti->soitto->tapaaminen
- e) Joku muu prosessi

Mieti nyt missä vaiheessa myyntiprosessia sinä soittaisit? Arvioi seurauksia kysymällä itseltäsi:

Mitä tapahtuisi jos tekisit noin?

Mitä ei tapahtuisi, jos tekisit noin?

Valitse sitten se prosessi, mitä aiot käyttää.

a)

b)

c)

d)

e)

3 Soiton käsikirjoitus

Laadi nyt puhelinsoittosi käsikirjoitus, jota kutsutaan myös puhelinskriptiksi ja -spiikiksi. Tiedät missä vaiheessa soitat, mikä ohjaa sitä mitä puhelimesta sanot.

Suunnittele soittosi tällä lomakkeella ja kun suunnitelmasi on valmis, kirjoita se itsellesi muistiin vihkoon, tekstinkäsittelyohjelmalla tms. Soittaessasi älä lue suoraan muistiinpanoistasi vaan sano omasta muististasi.

3.1 Avausrepliikkisi

3.2 Tervehdys ja itsesi esittely

3.3 Soittosi aihe ja syy

3.4 Avauskysymyksesi

3.5 Kysymys tapaamisesta

3.6 Tapaamisen ehdottaminen

4 Vastaväitteet

Laadi luettelo yleisimmin saamistasi vastaväitteistä ja mieti niihin oma vastauksesi. Voi olla, että sinulle riittää 3-5 vastaväitettä ja vastaukset niihin ja pärjää niillä hyvin.

Hyvin tärkeää on, ettet vastaa asiakkaan esittämiin vastaväitteisiin väittämällä vastaan.

Mikä on odottamasi asiakkaan ensimmäinen vastaväite?

Kuinka vastaat siihen?

Mikä on odottamasi asiakkaan toinen vastaväite?

Kuinka vastaat siihen?

Mikä on odottamasi asiakkaan kolmas vastaväite?

Kuinka vastaat siihen?

