



**Как эксперту
продавать через
переписку и не
сливать клиентов?**



Привет! На связи маркетинговое агентство
DONE★ Уже более 7 лет
мы помогаем бизнесам увеличивать
продажи за счёт внедрения
инструментов и стратегий маркетинга.

Расскажем о том, **как не сливать клиентов
и доводить до покупки продукта ⚡**



Зачем этот гайд?



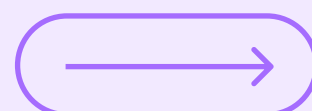
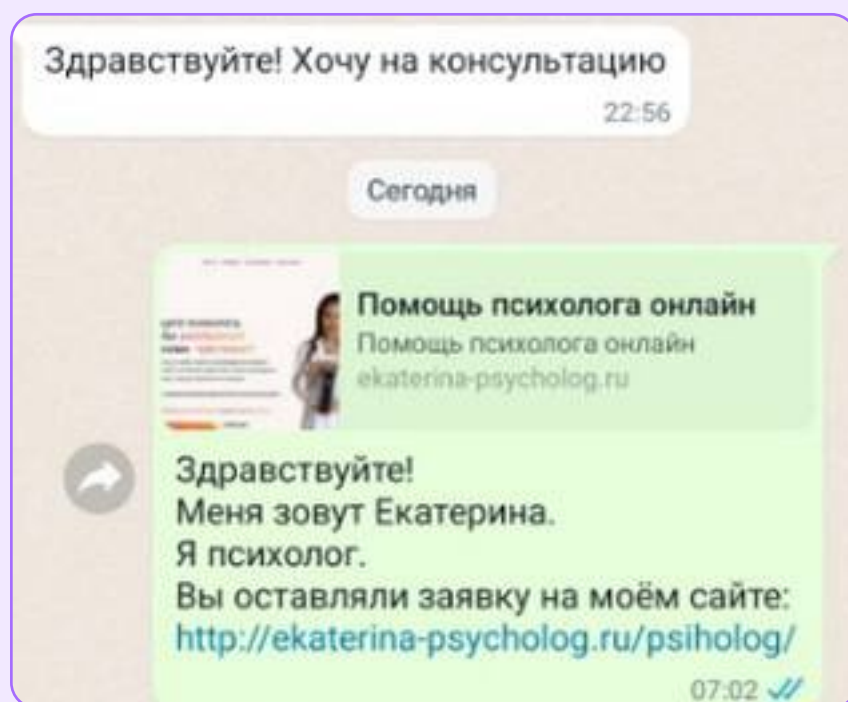
Показать, как именно продавать консультации/наставничества с наиболее высокой конверсией

Многолетний опыт сотрудничества с бизнесами и экспертами мы поняли, что важнее умения привлекать заявки только умение их обрабатывать 😊

Хотим дать вам 2 продающих скрипта, с помощью которых наши клиенты продают услуги с конверсией более 80%.

Скрипт для обработки поступивших заявок ✨

Для достижения **большей** конверсии в переписке надо придерживаться данного клише.



Инструкция:

1. Заявкам мы звоним и пишем сообщение. Если не отвечают на звонок - пишем по клише и приглашаем на продающий созвон.

! Настоятельно рекомендуем использовать скрипт первого сообщения клиентам, который прописали ниже. Это самый главный скрипт, его конверсия в наших проектах 80%.

Ни в коем случае не высылать 1 большим текстом! Обязательно делить на сообщения, иначе расценят как спам и просто будут вас игнорировать

Скрипт

1 сообщение:

Добрый день! Рада, что вы решили записаться на консультацию!) 12:39 PM ✓

***комментарий:** начинаем переписку с потенциальным клиентом. Далее действуем по следующему скрипту:

2 сообщение:

Подскажите, пожалуйста, какая у вас проблема? Можно коротко написать суть, а далее мы с вами уже поговорим на созвоне 12:39 PM ✓

***комментарий:** здесь выясняем мотив и также фильтруем аудиторию, иначе растрачивать будем ваше время.

3 сообщение:

Хорошо! Так, давайте встретимся с вами, так наше общение плодотворнее пройдет. Пообщаемся коротко, я помогу разобраться вашу задачу более детально и попробовать решить запрос прямо на созвоне. Консультация бесплатная, как и обещала)

1:02 PM ✓

***комментарий:** краткий ответ на проблему и согласие, что это действительно важно обсудить уже лично. Так выходим на одну волну с клиентом и показываем, что готовы помочь и выслушать)

4 сообщение:

Могу вас набрать прямо сейчас? Минут на 15) Или удобно сегодня в 16:00 созвониться коротко?

1:44 PM ✓

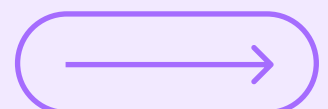
***комментарий:** выбор без выбора, чтобы не было возможности отложить. Чем ближе время созвона, тем лучше эффект и % игнора и не ответа будет снижен. Если ничего из предложенного не выбирают - тогда да, ищите компромисс.

Доброго утра! Это... пишет)
У нас с вами не так давно был созвон по
счёт вашей проблемы. Хотела
поинтересоваться, как у вас дела?
Удалось ли как-то применить
рекомендации, о которых мы говорили?

2:10 PM ✓

Скрипт повторного сообщения клиентам

так общаемся с теми, кто **ушел с консультации
и не купил**. Можно отписывать спустя 1,5
недели



Скрипт

1 сообщение:

Доброго утра! Это... пишет)
У нас с вами не так давно был созвон по счёт вашей проблемы. Хотела поинтересоваться, как у вас дела?
Удалось ли как-то применить рекомендации, о которых мы говорили?

2:10 PM ✓

сразу после ответа человека пишем:

2 сообщение:

Понимаю, да. Но, как мы с вами и говорили на созвоне, все-таки дела движутся лучше, когда рядом есть тот, кто поддерживает и даёт реально нужные советы) Поэтому, когда сами с этим будете согласны - наладится и состояние, и самочувствие)

2:10 PM ✓

***комментарий:** шаблонный ответ, т.к за этот срок вряд ли что-то решится. Чаще всего ситуация остается стабильной, а человек ЛИБО учится с ней жить, ЛИБО всё бегают по сайтам коучей и наставников. Ваша задача в этом смс - согласиться с клиентом, морально поддержать.

3 сообщение:

Знаете, у меня сегодня началась новая акция в преддверии летнего сезона - приглашаю всех тех, с кем уже ранее созванивалась на разовую консультацию со скидкой 20%.

2:10 PM ✓

сразу же отправляем следующее сообщение:

4 сообщение:

Просто прошел месяц с нашего с вами созвона, а проблема все ещё держит вас и не отпускает...

Могу вам предложить по данной акции созвониться на разовую консультацию стоимость будет не 5000, а 3800, очень выгодно кстати для вас. Разберем за 1,5 часа ваше состояние, затянувшуюся проблему и найдем какое-то четкое решение, как дальше жить и работать с ЭТИМ.

По факту, кому-то бывает и разовой сессии достаточно, поэтому я тут ни к чему не обязываю)

2:11 PM ✓

сразу же отправляем следующее сообщение:

5 сообщение

Что думаете, удобно сегодня вечером созвониться в 18:00 например? 2:49 PM ✓

***комментарий:** общаемся прям как друзья, а не как менеджер колл-центра, который просто об акциях рассказывает.

Клише выше - без упора на проблему. Просто понимание + диалог + легкое вхождение через разовую сессию и потом приобретение пакета тарифов по скидкам.

Т.е. после этого диалога следует предоплата на разовую консультацию.

После разовой сразу ещё в конце созвона спрашиваете обратную связь: что думаете далее делать?

И напоминаете о пакетах, скидке и рассрочке обязательно!

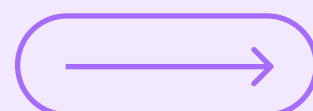
P.S



Если заявок мало или нет вообще—
мы с радостью поможем
в этом;)

💡 Мы доводим клиентов до результата **комплексно** — мы не бросаем их одних с горой заявок, а помогаем сделать как можно больше продаж с помощью **целой стратегии.**

Так, мы комплексно продвинули клинику в Сколково ✨



Запрос был такой:

К нам обратился Дмитрий – руководитель психологического отделения в клинике Сколково. Их отдел только открылся и нужно было набрать клиентов на услуги психологов. **Продвижение планировалось через телеграмм-бота и посеы в телеграмм каналах.**

да, хочется цену заявки не дороже 1400р. (а еще лучше 1000р.)
- но это пока наша галлюцинация, будем подстраиваться под реальность

изменено 18:07



Что было сделано?

- провели масштабный **анализ целевой аудитории** и выявили несколько сегментов (молодые мамы, молодёжь и люди среднего возраста);
- Создали **большого бота в телеграмме**, который проводит тестирование на тему тревожности и даёт рекомендации после результатов;
- Отобрали **базу телеграмм-каналов**, где планируем запускаться;

31,120								48	648.33 P	
Стоимость	Post views	Post ER%	CPV	CR	Начало бота	CR	конец бота	CR	Заявки	CPA
1,200 P	3,535	9.79%	0.34 P	2.26%	80	63.75%	51	3.92%	2	600 P
700 P	3,217	5.46%	0.22 P	0.59%	19	84.21%	16	6.25%	1	700 P
900 P	1,535	11.81%	0.59 P	3.97%	61	68.85%	42	2.38%	1	900 P
1,500 P	2,640	5.14%	0.57 P	3.71%	98	68.37%	67	1.49%	3	500 P
900 P	1694	7.16%	0.53 P	3.19%	54	72.22%	39	2.56%	3	300 P
1,000 P	2548	15.50%	0.39 P	1.61%	41	68.29%	28	3.57%	4	250 P
600 P	1481	10.12%	0.41 P	1.15%	17	64.71%	11	9.09%	3	200 P
1,000 P	672	6.76%	1.49 P	12.05%	81	81.48%	66	1.52%	4	250 P
1,000 P	2700	24.38%	0.37 P	3.15%	85	82.35%	70	1.43%	5	200 P
800 P	1170	3.76%	0.68 P	4.36%	51	62.75%	32	3.13%	4	200 P
700 P					4		4			
	21,192	7.96%	0.00	2.79%	591	72.08%	426	0.00%		#ДЕЛ/0!
	56,299	11.01%	0	1.73%	976	78.02%	761	1.18%	9	0 P
3,000 P	4,626	15.00%	0.65 P	3.60%	167	71.70%	119		0	#ДЕЛ/0!
2,500 P	5,837	28.00%	0.43 P	3.60%	210	71.70%	151		0	#ДЕЛ/0!
1,920 P	4,500	29.95%	0.43 P	3.60%	162	71.70%	116		0	#ДЕЛ/0!
3,500 P	5,017	24.25%	0.70 P	2.37%	119	89.92%	107	2.80%	3	1,167 P
3,800 P	12,919	7.80%	0.29 P	0.48%	62	80.65%	50	2.00%	1	3,800 P

скрин из бота

Чтобы получить еще лучший результат, мы

решили создать **серию догревающих сообщений**, которые подтолкнут людей записаться на консультацию к психологу. После неё мы получили **максимальный результат**.

ТОП 5 СИМПТОМОВ ТРЕВОЖНОСТИ, которые могут портить жизнь.

- ◆ Чувствуете необъяснимый страх, что может случиться что-то плохое
- ◆ Ночью не можете заснуть - мысли переполняют голову
- ◆ Сложно расслабиться даже во время отдыха
- ◆ Подключается нервный тик, болит что-либо без причины, случаются приступы удушья
- ◆ Физически и эмоционально истощены.

Если вы наблюдаете эти признаки у себя, особенно без объективной причины, то вероятно, это тревожность.

Тревожность опасна, так как если ею не заниматься, она может негативно влиять на физическое и эмоциональное здоровье, межличностные отношения, профессиональную деятельность и общее качество жизни.

✔ Рекомендуем вам тест, который поможет определить уровень вашей тревоги.

Вы поймете ваш текущий уровень тревожности. А в соответствии с вашим уровнем, есть рекомендации от клинических психологов.

Сохраните его себе и периодически проходите, чтобы отследить динамику.

Пример рекламного сообщения

**Цена лида вышла
чуть больше 600р,
а Дмитрий рассчитывал
минимум на 1000р**

из напоминательной рассылки повалил
народ

16:00

конверсия 70%

16:01

Благодаря качественному **анализу целевой аудитории, продуманному боту и грамотно составленным рекламным сообщениям** мы получили такой результат:

Было потрачено: 31 120 рублей

Получили 48 лидов по 648 рублей

Клиент остался доволен результатами сотрудничества

Dmitry Shuvaev GMT
+5

Ок, спасибо, посмотрю. Если у коллег будет желание по своим направлениям тоже пробовать телеграм - порекомендую 15:39

Виктория Смолянникова

Спасибо 🙏

15:40



ДАРИМ

**индивидуальную
стратегию продвижения
от маркетолога**

Отправьте в директ кодовое слово «консультация»
и мы свяжемся с вами сами

