Чек-лист скриптов администратора

4 раздела · 29 пунктов · Входящий звонок · Переписка в соцсетях · Живое общение · Внедрение и контроль

29 ПУНКТОВ

01 Входящий звонок

7 пунктов

- [ ] **Начало.** Назвать салон, затем имя и должность, потом поздороваться и выяснить цель звонка
- [ ] **Подключение.** Дать конкретную информацию, не отвечать односложно вроде «Да, можно»
- [ ] **Перехват.** Взять инициативу: «Это ваше первое посещение нашего салона красоты?»
- [ ] **Знакомство.** Уточнить имя и подчеркнуть важность разговора
- [ ] **Решение.** Задать уточняющие вопросы и озвучить прайс на услуги
- [ ] **Возражение.** Не спорить, спокойно выслушать и донести ценность услуги
- [ ] **Завершение.** Предложить ближайшую дату, подтвердить бронь, взять телефон

02 Переписка в соцсетях

6 пунктов

- [ ] **Подключение.** Поздороваться и сразу перехватить инициативу — первый этап можно опустить
- [ ] **Перехват.** Задать уточняющий вопрос: «Подходит ли вам такой вариант?»
- [ ] **Знакомство.** Если у клиента ник, спросить реальное имя
- [ ] **Решение.** Уточнить день: «На какой день вы бы хотели записаться?»
- [ ] **Возражение.** Если клиент медлит, взять номер для Telegram или WhatsApp
- [ ] **Завершение.** Подтвердить запись, а при отказе напомнить о себе на следующий день

ЧТО ПОПРАВИТЬ В СКРИПТЕ

03 Живое общение

8 пунктов

ВСТРЕЧА У СТОЙКИ

- [ ] Поздороваться и улыбнуться — обычно этого достаточно
- [ ] Перехватить инициативу: «Вы хотите записаться на процедуру или пришли по записи?»
- [ ] Уточнить время и проверить бронь в карточке клиента
- [ ] Проводить к мастеру, а если тот занят — предложить чай, кофе или воду

ПРИШЁЛ ВПЕРВЫЕ

- [ ] Уточнить услугу: «На какую процедуру вы хотите записаться?»
- [ ] Презентовать услугу: марка материала, эффект, действующая скидка
- [ ] Отработать возражение: «Скидка действует только в этом месяце»
- [ ] Не готов записаться — попросить номер для будущих предложений

04 Внедрение и контроль

8 пунктов

ВНЕДРЕНИЕ

- [ ] Изучить записи звонков и историю переписки
- [ ] Прописать скрипты для телефона, соцсетей и живого общения
- [ ] Обучить персонал — раздать распечатанные листы, чтобы вносить правки
- [ ] Проверить на практике: разыграть диалог с непрописанными репликами

КОНТРОЛЬ

- [ ] **Тайные покупатели.** Объявление на Авито или HeadHunter либо знакомые
- [ ] **Отчёты.** Статистика по звонкам, обращениям и продажам по каждому сотруднику
- [ ] **Видеонаблюдение.** Нужно согласие работников на обработку данных
- [ ] **Запись звонков.** Тоже по согласию персонала, файлы хранятся в CRM

ЧТО ПОПРАВИТЬ В СКРИПТЕ