

Skrypt dla sprzedaży bezpośredniej.

- Dzień dobry, Energetycznego Centrum, czy to jest adres ? *(małe tak)*
- To dobrze, moja godność i przychodzę w związku z wprowadzeniem nowych zasad dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej. Czy to na Pana przychodzą rachunki za prąd? *(bądź uprzejmy i mów wyraźnie i pewnie, małe tak)*
- Abym więc mógł, Pana wprowadzić w szczegóły i wykonać zlecenie proszę uprzejmie o przygotowanie faktury VAT za prąd, ma Pan ją pod ręką, czy mam poczekać? Pozwoli więc Pan, że nie będę tutaj stał i wejść, dobrze?
(nie bój się przekroczyć progu klienta, jeżeli zrobisz to tak jak powyżej to Ci się uda. A jak nawet powie nie to... nic. Po wejściu masz czas na rozpoczęcie budowania zaufania – zwróć uwagę na: podanie dłoni, swoją sylwetkę, uśmiech na twarzy, szczere spojrzenie, otoczenie klienta - obrazy, zdjęcia, książki, dyplomy itp..., pochwal wystrój i styl, pogłaszcz pieska i kotka, zapytaj się o samopoczucie – znajdź wspólny temat rozmowy i oprzyj na nim rozmowę)
- Pozwoli Pani, że powieszę płaszcz. Proszę powiedzieć gdzie możemy usiąść, w kuchni czy salonie? *(małe tak)*
- Nie wiem czy widział Pan w TV, że po ostatniej 7% podwyżce, teraz znów wzrosną ceny za energię, z czego nikt nie jest zadowolony, prawda? *(powołaj się na tak wielki autorytet jak TV oraz uzyskaj kolejne małe tak)*
- Pewne jest, że w 2013 prąd będzie droższy od 30% do nawet 60%. Płacił Pan 1000pln będzie musiał Pan zapłacić 1600pln *(pokaż klientowi, że ma problem z ceną energii. Zasmuć go tym, aby następnie pokazać rozwiązania, które rozwiążą problem)*
- Ceny ciągle rosną a emerytury i wynagrodzenia nie! *(podejmij rozmowę o podwyżkach, ludzie lubią narzekać więc rób to z nimi)*
- Dlatego Unia Europejska (wspiera finansowo uwolnienie w Polsce rynku) widząc, że skazany jest Pan na rosnące ceny energii, zarządziła wprowadzenie w Polsce Generalnej Umowy Dystrybucyjnej. Jest to rozporządzenie na podstawie, którego Energetyczne Centrum, które reprezentuję, odpowiedzialne będzie za sprzedanie Panu energii po jak najniższej cenie, którą (obecny OSD) dalej, bez zmian będzie dostarczał. *(przedstaw rozwiązania prawne, które dają klientowi pewność co do Twojej wizyty oraz przedstawianych rozwiązań. Dyrektywy 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej)*
- Od (data aktywacji) zapewniamy Panu Najniższa z możliwych cen za energię elektryczną, która obowiązywała będzie przez okres, aż 5 lat, co pozwoli zaoszczędzić nawet do tysiąca złotych. *(utwierdź klienta w tym, że nie warto przepłacać za usługi, które są takie same oraz pokaż, że można te pieniądze wydać na inne opłaty, przyjemności i rodzinę. Użyj języka korzyści)*
- Jest Pan tym Pewnie mile zaskoczony, a to nie koniec dobrych informacji, ponieważ dodatkowo zyskał Pan bezpłatną opiekę medyczną, w ramach której ma Pan prawo do nielimitowanych wizyt u prywatnych lekarzy oraz 10-cio % zniżkę na leki oraz wszystkie produkty apteczne. *(podejmij rozmowę na temat obecnej służby zdrowia, wysokich kosztów które wiążą się z chorobą, poziomu opieki przez publiczne zakłady NFZ)*
- Oczywiście od strony technicznej nic się u Pana nie zmieni ponieważ wszystkie rachunki nadal będą prognozowane , a (Obecne OSD) dalej będzie dystrybutorem odpowiedzialnym za dostarczenie energii i rozliczenie opłat dystrybucyjnych. *(ludzie nie lubią zmian dlatego pokaż że wszystkie sprawy techniczne pozostaną u klienta na tych samych warunkach)*
- Energetyczne Centrum natomiast oddzielnie rozliczy energię czynną oraz obowiązkową opłatą w wysokości 34pln. *(przy rozmowie o kwocie 34pln powołaj się na inne opłaty u obecnego OSD, które wynoszą miesięcznie nawet 100pln i nic z nich nie wynika)*
- Oczywiście już przygotowuję Panu komplet dokumentów. Proszę powiedzieć czy rachunki mają przychodzić na ten sam adres czy inny, ponieważ muszę to wpisać? Dobrze już wpisuję jest ulica przez.../...i kod....., zgadza się?
(Zacznij spokojnie wypełniać umowę rozpoczynając z klientem rozmowę na tematy związane z życiem, wolnym czasem, byłą lub obecną pracą, itd... Z czystej ciekawości zapytam się gdzie Pan pracuje lub pracował? A w wolnych chwilach co Pan robi i o czym lubi Pan rozmawiać?)
- Proszę również o numer dowodu w celu jego aktualizacji - ma pan go pod ręką czy mam poczekać? Poproszę teraz o numer pesel. Dziękuję wszystko zanotowałem. Zamówienie już przygotowałem i skoro nie ma Pan pytań to przekazuję Panu dokumenty i proszę jeden czytelny podpis tutaj, tutaj. *(wybierz oświadczenie, przy imieniu klienta postaw X, wręcz długopis i pewnym głosem poproś o podpis)*
- Tak jak wspominałem, proszę być spokojnym o wszystkie sprawy techniczne, ponieważ (Obecny OSD) dalej będzie dostarczał prąd, odczytywał liczniki i przysyłał rachunki. Z kolei Energetyczne Centrum odpowiedzialne będzie za zapewnienie najniższej ceny za energię, rozliczenie obowiązkowej opłaty w wysokości 34pln oraz zapewnienie bezpłatnej opieki medycznej – co wcześniej omówiliśmy i rozumie Pan, zgadza się? *(utwierdź klienta i podsumuj główne punkty)*
- Zostawiam Panu kopię dokumentów, a ja w celu potwierdzenia Pana punktu poboru energii zabieram fakturę.
- Proszę powiedzieć w jakich godzinach możemy zadzwonić do Pana z centrali w celu potwierdzenia spotkania? Jak można to proszę pochwalić moją osobę. *(nie wychodź od klienta, tylko poświęć mu jeszcze 3-5 minut na domknięcie sprzedaży, ponownie porozmawiaj o rzeczach przyjemnych, wróć do rozmowy z fazy budowania zaufania, poproś również klienta by pochwalił Ciebie za dobrą obsługę, ponieważ walczysz o awans i podwyżkę)*
- Proszę być pewnym, że ze swojej strony dołożymy wszelkich starań, aby był Pan zadowolony z poziomu obsługi. Dziękuję za miłą rozmowę i do usłyszenia. Dowidzenia.