

Методы преодоления секретаря.

Большинство менеджеров по продажам совершают типичную ошибку, когда звонят в компанию, с которой еще не работают: они пытаются сразу представиться секретарю, презентовать ему свой товар, а потом надеются, что секретарь переключит их на то лицо, которое им необходимо.

Поймите, секретарю любой компании звонит огромное количество разных менеджеров, которые предлагают воду в офис, канцелярию, продвижение сайта. Они предлагают большое количество разнообразных услуг и товаров и начинают свой разговор примерно одинаково:

❖ «Здравствуйте. Меня зовут так-то-и-так-то, я представляю такую-то компанию. С кем можно поговорить по такому-то вопросу?» У секретаря выработался инстинкт не пропускать таких людей. У нее включается автопилот, как только она слышит фразы:

- ✓ Коммерческое предложение
- ✓ Хочу предложить
- ✓ Сотрудничество и тому подобное.

Не думайте, что вы оригинальны, когда говорите такие слова! Их говорят все. Вот примерный диалог при подобном звонке:

Секретарь: Здравствуйте, компания «ВЕРШИНА».

Менеджер: Здравствуйте. Это Василий, компания «Курьер». Хотим предложить вам услуги по отправке корреспонденции. С кем можно поговорить по этому вопросу?

Секретарь: У вас какое-то предложение?

Менеджер: Да.

Секретарь: Отправьте на электронную почту.

Менеджер: Мы так сразу не отправляем. Переключите меня на лицо, принимающее подобные решения.

Секретарь: Мы не переключаем.

Отправляйте на ящик...

Дальше она диктует адрес электронного ящика `info@*название компании*.ru`. Это общая почта компании, и результатов от отправки

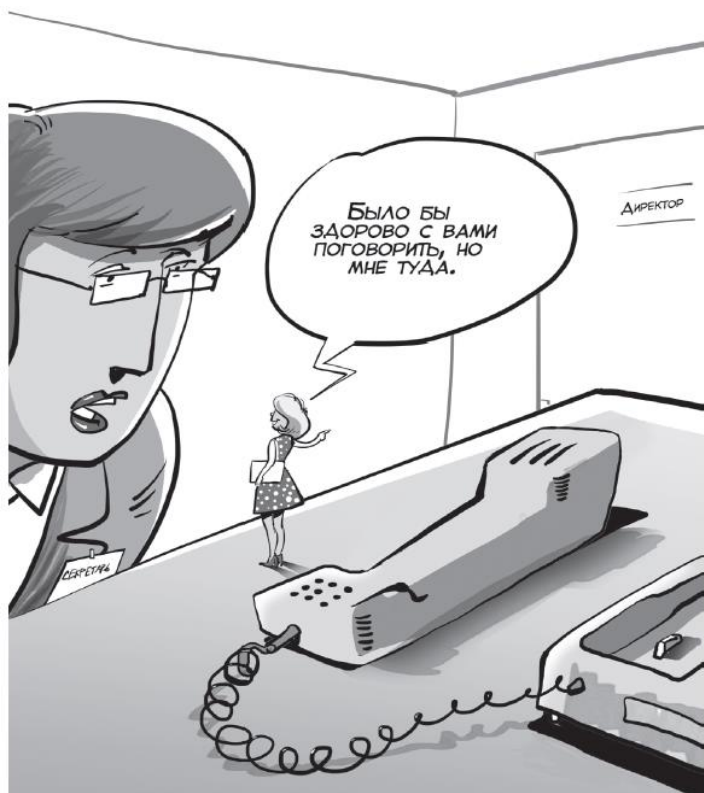
писем на такие ящики вы не получите. Их можно также назвать: `инфо@шансов.net` или `инфо@дыра.com`).



вам

Для того чтобы разобраться, как же преодолеть секретаря, давайте проведем небольшую игру. Представьте, что вы сидите на тренинге и тренер бросает вам колпачок от фломастера. Вы его ловите, потому что колпачок летит в вас, потому что вы знаете этого человека и потому что вам ничего не угрожает. А вот теперь представьте, что ваш руководитель запретил вам ловить колпачки на тренинге. И вот тренер говорит вам: «Здравствуйте. Меня зовут Сергей Филиппов. Я тренер компании Vertex.

Сейчас я брошу вам колпачок. Ловите». Что вы мне ответите?



- ✓ Мне не нужно ловить колпачок.
- ✓ Мне нельзя ловить колпачок.
- ✓ Я не ловлю колпачки.
- ✓ Мы уже ловили колпачки от других тренеров.

Видите, все очень похоже на то, что говорит секретарь, когда вы ему звоните со своим предложением. А теперь представьте, что тренер взял и просто резко бросил в вас колпачок. Вы поймаете его или, в крайнем случае, отобьете, что, правда, бывает довольно редко. Почему вы ловите

колпачок, несмотря на распоряжение вашего руководителя его не ловить? Потому что работает рефлекс, а не логика.

С секретарем надо делать то же самое. Секретарь либо любой другой «блокер» преодолевается на уровне рефлекса. Нет необходимости вступать с ним в логический диалог.

Запомните основное правило: секретарю нельзя представляться, пока он сам вас не попросит! Нельзя начинать диалог с секретарем со слов: «Здравствуйте. Меня зовут так-то-и- так-то, я хочу то-то-и-то-то». Ни в коем случае!!! Иначе у нее включится автопилот и она начнет вас отшивать.

И второе правило: нет универсальных методов преодоления секретаря. Методы, которые я вам покажу, увеличивают вероятность того, что вас переключат, но ни в коем случае этого не гарантируют. Поэтому если у вас что-то не получилось, перезвоните попозже, через полчаса или час. И с помощью другого метода преодолите секретаря.

МЕТОДЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ СЕКРЕТАРЯ

1. Метод «Универсальный».

Еще иногда его называют: минимум информации, максимум настойчивости. Данный метод хорошо дополняет любой другой. Вот как он звучит .

Секретарь: Здравствуйте. Компания «ВЕРШИНА», слушаю вас.

Менеджер: Здравствуйте, переключите, пожалуйста, на генерального директора.

Секретарь: Как вас представить?

Менеджер: Это Сергей.

Секретарь: А по какому вопросу?

Менеджер: Да это Филиппов!

Секретарь: И все-таки, что вы хотели?

Менеджер: Он в курсе.

На практике после вашего ответа: «Это Сергей», как правило, возникает некоторая заминка, потому что у секретаря складывается ощущение, что она получила ответ на свой вопрос. А в связи с тем, что ответ был максимально краткий и содержал имя, у нее создается впечатление, что директор вас хорошо знает. И если даже она спрашивает после этого: «По какому вопросу?» или «Что вы хотели?», вы должны ответить просто: «Да это Филиппов!».

Этот метод универсальный и позволяет дополнить любой другой.

2. Метод «Спешка».

Вот как он звучит.

Секретарь: Здравствуйте. Компания «Вершина», слушаю вас.

Менеджер: Ой, девушка, переключите на директора, пока он не убежал, а то у меня звоночек сорвался.

Если вдруг она продолжит расспрос*:

Секретарь: А как вас представить?

Менеджер: Это Сергей.

Секретарь: А из какой вы компании?

Менеджер: Да это Филиппов!

***Запомните.** Всегда первым вы называете имя и только потом фамилию.

3. Метод «Свой парень».

Секретарь: Здравствуйте. Компания «Вершина», слушаю вас.

Менеджер: Добрый день, девушка! Там руководитель еще не убежал?

Второй вариант:

Менеджер: Добрый день, девушка! Там руководитель с обеда вернулся?

Третий вариант:

Менеджер: Добрый день, девушка! Там ваш замечательный генеральный из отпуска вышел?

Четвертый вариант:

Менеджер: Добрый день, девушка! Там коммерческий директор вернулся с совещания?

Можно импровизировать до бесконечности. У секретаря складывается впечатление, что вы свой парень. Если она все же вас спрашивает «А что вы хотели?» или «А по какому вопросу?», вы должны задействовать универсальный метод: имя, фамилия, да он в курсе.

4. Метод «Можно Пушкина?».



Или:

Секретарь: Какой добавочный?

Менеджер: Не знаю. От вас звонил человек по поводу поставки оборудования (или заказа вашей услуги, товара. Того, что вы продаете). Возможно, наш секретарь неправильно записала информацию. Кто это у вас может быть?

Обратите внимание! Вы спрашиваете: «Можно Александра Сергеевича?», заведомо зная, что такого нет. Можно использовать и другие имена, однако не стоит придумывать сложные и редко встречающиеся, такие как Акакий Полиграфович. В этом случае секретарь может просто обидеться на вас из-за того, что вы подумали, что такой человеку может у них работать, или просто решит, что ее разыгрывают.

Второй подводный камень в этом методе. Вы должны сказать, что звонящий интересовался вопросом, связанным со сферой вашей деятельности. Скажем, если вы занимаетесь телекоммуникациями, то спрашивал по поводу подключения к Интернету. Еще один существенный нюанс — это открытый вопрос в конце. Любая ваша фраза должна завершаться открытым вопросом!

– Кто у вас это может быть?

Ведь в данном случае мозг секретаря начинает отвечать на вопрос: « Кто это может быть? », а не на вопрос: « Кто вы? ».

Метод очень хорош, когда вы не знаете должность и ФИО лица, принимающего решения. Ведь не всегда можно определить размер компании и не всегда можно определить, какова должность лица, принимающего решения по вашему товару или услуге.

Секретарь: Здравствуйте. Компания «Вершина», слушаю вас.

Менеджер: Здравствуйте, можно Александра Сергеевича (выдуманное имя и отчество, вы не знаете, есть ли там такой человек)?

Как правило, продолжение диалога именно такое:

Секретарь: У нас нет такого.

5. Метод «Запарить»

Секретарь: Здравствуйте. Компания «Вершина», слушаю вас.

Менеджер: Здравствуйте, спросите скорее у вашего технического директора, по какому ГОСТу выполнять работы? По 38128600, 98-го года или по 38127911, 97-го года? И соответственно, какую маркировку нанести: отечественную красно- белую или импортную сине-черную?

Как правило, секретарь не может запомнить такой поток информации и он очень часто переключает на того человека, которого вы спрашивали. Обычно она говорит: «Сами спросите, как вас представить?» И тогда уже идет метод «Универсальный».

Частой ошибкой при использовании этого метода является малое количество информации. Обязательно следует произносить большое количество цифр либо большое количество терминов. Так, чтобы секретарь не могла запомнить.

Метод «Запарить» хорошо работает со сложными секретарями, которые ведут себя надменно. Есть секретари, которые в силу определенных обстоятельств или характера ведут себя очень надменно, считая свою работу очень важной.

С такими данный метод «Запарить» работает очень хорошо, потому что такой секретарь мыслит так: «Что?! Технические вопросы. Я не буду даже пытаться в них разобраться».



6. Интересным методом преодоления секретаря является перебор добавочных номеров.

Когда вы звоните клиенту и там автоответчик говорит: «Наберите добавочный номер», вы можете сделать следующее.



Открываете в Интернете любую поисковую систему и вводите запрос с номером телефона компании: «645-79-29 доб.» (доб. — сокращение от слова добавочный).

Поиск может дать вам добавочный номер нужного человека или отдела. Если в поиске нашелся любой другой добавочный номер, действуйте так: звоните в компанию, набираете этот номер и говорите: «Ой!

Меня неверно переключили. Как мне связаться с финансовым директором?» Либо с главным инженером, либо с генеральным, смотря кто вам нужен.

Есть один нюанс в данном методе: если вы увидели, что один из добавочных номеров, который выдала поисковая система, например, 256, то возможно, что директор находится на номерах 200, 201, потому что системный администратор, который настраивал АТС, начинал именно с этих номеров, а на номере 222 находится сам системный администратор.

В данном методе есть подводный камень: на том конце трубки могут ответить: «Позвоните по основному номеру, секретарь вас переключит».

Как же узнать, как зовут генерального директора или любого другого сотрудника компании, который вам нужен?

Если вы скажете: «Напомните мне его имя-отчество» или «Скажите, как его зовут», это может вызвать подозрения, ведь вопрос носит явно выясняющий характер. Чтобы узнать, как зовут генерального, технического, коммерческого директора или любого человека, который вам нужен, достаточно спросить: «Напомните, как его отчество?».

В большинстве случаев человек не ответит вам: «Петрович», а скажет полностью имя с отчеством: «Олег Петрович». Если же вам сказали только отчество, задайте вопрос про имя. И вам ответят, потому что вам уже сообщили отчество. Есть такой принцип обязательства и последовательности, когда человек открыл вам немного конфиденциальной информации, ему легче дать следующую, потому что часть ее он вам уже сообщил.

7. Метод «На позитиве»

Действенный метод, позволяющий вам улучшить настроение секретарю и себе.

Секретарь: Здравствуйте. Компания «Вершина», слушаю вас.



Менеджер: Здравствуйте, где там самый лучший специалист, звезда компании, ваш технический директор?

Секретарь: А как вас представить?

Менеджер: Это не менее замечательный человек Сергей.

Секретарь: А из какой вы компании?

Менеджер: Да это Филиппов!

Создается полное ощущение, что вы отлично знакомы. Таким образом вы преодолеваете секретаря.

Нет методов, которые дают стопроцентный результат. Используя даже самые эффективные из них, не всегда получается преодолеть секретаря. Но в продажах, как и в игре

в покер, всегда побеждает тот, кто имеет инструменты, дающие максимальную вероятность, в данном случае вероятность продажи.

Поэтому даже если вам не удалось преодолеть секретаря в данной конкретной компании с первого раза, перезвоните ему через полчаса, через несколько часов и попробуйте использовать иной метод. И вы точно его преодолеете!

Теперь упражнение. Для того чтобы вам поупражняться, необходимо сделать следующее: возьмите список из тридцати компаний и любыми методами начинайте преодолевать секретарей. Сначала вам психологически будет сложно выходить на лицо, принимающее решение. Скажем, на генерального директора, либо технического, либо на исполнительного. Вам будет казаться, что сейчас поймут и в чем-то обвинят. Но со временем делать это все легче и легче. А к тридцатой компании вы почувствуете, что преодоление секретаря — очень легкая операция.



на
вас
будет

Проанализируйте вашу эффективность, и вы увидите, что она гораздо выше, нежели при использовании метода «Здравствуйте. Меня зовут так-то-и-так-то, я представляю такую-то компанию. С кем можно поговорить по такому-то вопросу?».