**Скрипт разговора с клиентами через год после членства в фитнес-клубе**

|  |  |
| --- | --- |
| Менеджер звонит ЧК | Сергей Иванович, добрый день! Это Мария, ваш менеджер из фитнес клуба XFit. Вам удобно сейчас разговаривать? |
| Если клиент говорит «нет» | Подскажите, когда вам удобно перезвонить? |
|  | Менеджер вносит в профиль информацию по исходящему звонку, самостоятельно переносит дату на будущий период согласно договоренностям о созвоне с клиентом. |
| Если клиент говорит «да» | Сергей Иванович! Все ли Вам нравится в клубе? Возможно, есть какие-либо пожелания? |
|  | Если у клиента есть пожелания – Благодарю вас за информацию. Ваши пожелания, безусловно, будут учтены. Я сейчас свяжусь с сервисным менеджером, и она вам перезвонить для выяснения подробностей. |
|  | Менеджер отправляет письмо сервис-менеджеру клуба с отзывом от ЧК. С данными ФИО ЧК, суть отзыва (жалоба) и, возможно, уточняющую информацию. |
|  | Если у клиента нет пожеланий – Благодарю вас за оценку работы нашего клуба, это очень важно для нас. Если у вас будут какие-то комментарии или пожелания, вы, как всегда, можете связаться со мной или с сервисным менеджером. |
| Посещения | Если по программе видно, что клиент ходит часто – Сергей Иванович! Хотели сделать вам комплимент, вы отлично занимаетесь, часто посещаете наш клуб! Какие именно занятия / фитнес зоны чаще всего посещаете? Каких успехов достигли? Какие цели пред собой ставите дальше? – т.е. общаемся по интересам клиента внутри нашего клуба. |
|  | Если по программе видно, что клиент ходит редко или стал ходить редко в последнее время – Сергей Иванович, мен беспокоит, что в последнее время вы стали реже ходить к нам! С чем это связано? Если у вас сейчас загруженный период на работе, может, стоит воспользоваться заморозкой? |
| Намерения | Сергей Иванович, я правильно понимаю, что вам все в клубе устраивает, если бы, предположим, ваша карта заканчивалась сегодня, вы бы продлили свою клубную карту, продолжили бы заниматься в нашем клубе? Все верно? |
| Если клиент говорит «да», «наверное» | Отлично! Это самая лучшая оценка для нас, для нашего клуба! |
| Если клиент говорит «нет», «пока не знаю» | Сергей Иванович, а можно уточнить ,какие есть причины из-за которых вы пока не готовы принять решение? Вам что-то конкретное не нравится в вашем клубе? У вас есть замечания по работе клуба? Давайте обсудим. Уверена, что мы с вами сможем найти решение этих вопросов, чтобы вы смогли оставаться нашим клиентом еще долгое время. |
| Получение рекомендаций | Вы знаете о программе рекомендаций «приведи друга!»? Уже успели в ней поучаствовать? |
| Если клиент говорит «нет» | Давайте вам расскажу о подробностях программы (менеджер рассказывает о бонусах, скидках и т.п.) |
| Если клиент говорит «да» | Похвалить и призвать продолжить участвовать в акции |
|  | Подскажите, Сергей Иванович, все ли члены вашей семьи занимаются у нас? А кого бы еще (если уже кто-то записан) и кого (если никто не записан) из ваших друзей или членов семьи вы могли бы порекомендовать для вступления в клуб. |
|  | Если клиент готов дать рекомендацию, необходимо получить данные по потенциальному клиенту (фамилию, имя, контактный номер телефона и емейл). Уточнить, когда лучше с ним связаться, чтобы пригласить в клуб. Если клиент не готов дать контактные данные в виде имейла или телефона, предложить клиенту самому пригласить друга в клуб и потом сообщить менеджеру о возможной дате, чтобы показать ему клуб. |
|  | Менеджер вносит информацию по потенциальному клиенту в профиль, с указанием рекомендовавшего его лица (ФИО ЧК, номер карты, уточняющую информацию). Если инфо о номере телефона нет, то необходимо внести клиента через присоединение к анкете клиента, его рекомендовавшего. |
| Гостевой визит | Сергей Иванович! А вы знаете, что можете пригласить кого-то из своих знакомых или близких на Гостевой визит? Если вы уже израсходовали свой бесплатный ГВ, то могу предложить Вашему другу, родственнику (в зависимости от потребности предварительно уточнить имя потенциального ЧК) гостевой визит с минимальной оплатой – сейчас как раз спецпредложение – 50% на гостевой визит |
|  | Еще раз благодарю вас за уделенное мне время, мы всегда рады видеть вас и ваших друзей и родственников у нас в клубе! |
| Прощается с ЧК | До свидания, всего вам хорошего! Хорошего дня! Хороших тренировок! |
|  | Менеджер вносит в профиль информацию по исходящему звонку и закрывает соответствующую дате звонка задачу по сервисной работе. При необходимости (в зависимости от договоренности) выставляется дополнительная задача на будущий период. |
|  | Спасибо большое за ваше мнение и за ваш отзыв о клубе? всего вам хорошего! Хорошего дня! Хороших тренировок! |