



КУРС МЕНЕДЖЕРА ОТДЕЛА ВОЗВРАТА

Обзвон пациентов с прогрессивными и офисными очками

Вы помогаете клиенту выбрать визит и передаёте салону понятную договорённость. Этот курс предназначен менеджеру отдела возврата, не консультантам салона.

V2.0 · редакция 22/10/26 · Воровского, 133 · предложение до 30/11/26

Как проходить блок

Две части: уроки и речевые скрипты. Прочитайте обе, затем сразу пройдите тест: 15 вопросов, проходной результат — 14 из 15. Формулировки можно менять, сохраняя смысл.

Все времена и даты в скриптах учебные. Перед предложением клиенту проверяйте реальные свободные слоты в 1С.

ГЛАВНОЕ. Приоритет — запись к оптометристу. При отказе от записи пригласите без неё, обязательно предупредив о возможной очереди на проверку зрения.

Основа: документ от 14/10/26, 08:20; уточнения Сергея Малышева от 22/10/26. Файловая редакция; опубликованный сайт пока не обновлён.

Урок 1. Начинаем с личного повода, а не с продажи

После урока вы сможете подготовиться к звонку и объяснить клиенту, почему приглашаете именно его.

Как проходить блок

В курсе две части: шесть уроков и речевые скрипты. Сначала изучите обе части, затем сразу пройдите тест. В нём 15 ситуаций, в каждой один верный ответ. Для зачёта нужно 14 баллов.

Вы уже умеете разговаривать с клиентами. Здесь договариваемся о единой логике: личный повод, понятная польза, конкретная запись. Формулировки можно менять, смысл — сохранять.

Кого приглашаем

Это программа «Люкс Оптике» на Воровского, 133, для пациентов 45+, которые заказывали прогрессивные или офисные очки. Предложение действует до 30/11/26.

Не переносите сюда условия других кампаний: адрес Воровского, 46, персональные промокоды и другие сроки к этой программе не относятся.

- Очередность годов последнего заказа: 2024 → 2023 → 2022 → 2025.
- Пациенты 2025 года участвуют, но не всем можно говорить «прошло больше года»: сначала проверьте точную дату заказа.
- Если клиент заказывал офисные очки, называйте их офисными, а не прогрессивными.

Что открыть до звонка

Откройте карточку в 1С и существующую воронку Bitrix24. Проверьте имя и отчество, дату заказа, вид очков, предыдущие договорённости и просьбы не звонить. Затем посмотрите расписание оптометриста: варианты времени нужно знать до того, как предложите запись.

- Обращайтесь по имени и отчеству. Взрослому клиенту важны уважение и точность.
- Сначала представьтесь и напомним реальный повод: у человека уже есть ваши очки.
- Не начинайте с «У нас акция!» и «Вам удобно разговаривать?». Если клиент сам говорит, что занят, спокойно согласуйте перезвон.

Забота без предположений

ТАК НЕ НАДО. «Вы давно у нас не были, пора менять очки». Сотрудник уже решил за человека, хотя не знает, нужны ли ему новые очки.

ВМЕСТО ЭТОГО. «Добрый день, Александр Викторович! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Вы заказывали у нас прогрессивные очки. Приглашаем вас на бесплатное ТО, чтобы проверить посадку и при необходимости поправить очки».

ВАЖНО. До звонка вы знаете историю заказа и реальные варианты времени; в начале разговора называете личный повод, а не требуете новой покупки.

Урок 2. Приоритет — запись к оптометристу

Вы сможете различить основной результат звонка и допустимый резервный вариант, не потеряв клиента из-за отказа от записи.

Что именно предлагаем

В этой программе бесплатное ТО очков и диагностика зрения в подарок прямо подтверждены документом. Можно говорить об этих условиях, но нельзя распространять их на другие услуги или всех посетителей сети.

- ТО: при необходимости подкрутить винты, поправить посадку, заменить носоупоры.
- ТО обычно занимает 5–10 минут и не требует записи. Клиент приходит в часы работы салона.
- Проверка зрения — у оптометриста. Основное предложение сотрудника: согласовать конкретные день и время.
- Срок до 30/11/26 называйте в каждом звонке.

Сначала помогите записаться

Не ограничивайтесь фразой «приходите как-нибудь». Она оставляет клиенту всю организацию визита. Предложите два подходящих свободных времени: человеку проще выбрать между понятными вариантами, чем с нуля составлять план.

Объясняйте пользу записи без абсолютных обещаний: согласованное время помогает заранее спланировать проверку зрения. Не обещайте, что ожидания не будет ни при каких обстоятельствах.

- Сначала предложите запись к оптометристу.
- Помогите подобрать день и время, а не отказывайтесь от записи после первой неудачной пары.
- Запись создавайте только после явного согласия клиента и проверки слота в 1С.

Если клиент не хочет записываться

Отказ от записи — ещё не отказ от визита. Не спорьте и не закрывайте разговор: пригласите в салон без записи.

Обязательная часть приглашения: предупредить о возможной очереди именно на проверку зрения. Не заменяйте это общим «возможно, придётся немного подождать»: клиент должен понимать, о какой услуге речь.

Готовая реплика: «Можно прийти и без записи. Только предупрежу: на проверку зрения возможна очередь. Если захотите выбрать конкретное время, помогу записаться».

- Не отказывайте в приглашении только потому, что человек не готов закрепить время.
- Не называйте ориентировочное намерение зайти подтверждённой записью.
- Не обещайте приём сразу по приходу: сначала учитывается фактическая занятость оптометриста.

ВАЖНО. Первый вариант — конкретная запись. Резерв — визит без записи с обязательным предупреждением о возможной очереди на проверку зрения.

Урок 3. Помогаем выбрать день и время

Вы сможете предложить несколько дней и вариантов времени без давления, длинного перечисления и вымышленных свободных слотов.

Два варианта за один шаг

Вначале проверьте в 1С два свободных слота в разные дни. Первым предлагайте будни днём, ориентир — 10:00–16:00. Не начинайте с вечера и выходных, если клиент их не просил.

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР. «Могу предложить вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00. Какой вариант вам удобнее?» Эти даты и времена служат только примером: они не являются доступными записями.

- Называйте день недели, дату и время, а не только «во вторник».
- В первой паре желательно дать разные дни и разные времена.
- Предлагайте только те слоты, которые действительно свободны в 1С.
- После вопроса дайте клиенту ответить; не перечисляйте сразу десять вариантов.

Если оба варианта не подходят

Не возвращайтесь к расплывчатому «тогда когда-нибудь приходите». Сузьте выбор: «Вам легче выделить время до обеда или после? Какие дни обычно свободнее?» Теперь уточнение помогает найти решение, а не перекладывает всю задачу на клиента.

По ответу проверьте расписание и предложите новую пару. УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР: «Тогда посмотрим после обеда: среда, 28/10, в 15:00 или пятница, 30/10, в 16:00. Что больше подходит?»

Если клиент сам говорит, что может только вечером или в выходной, проверяйте такие варианты. Приоритет будней — не причина игнорировать его реальные ограничения.

- Не называйте слот свободным, пока не проверили его.
- Если подходящего времени нет, прямо скажите об этом и предложите другие дни.
- Если клиент не хочет закреплять время, переходите к приглашению без записи с предупреждением об очереди.

Как подтвердить запись

Выбор варианта нужно подтвердить явным согласием. Фразы «может быть» и «постараюсь» не равны записи.

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР. «Правильно поняла: записываю вас к оптометристу на четверг, 29/10, в 14:00, Воровского, 133?» После согласия внесите запись в 1С и повторите итог.

Если слот уже занят, не делайте вид, что запись состоялась. Объясните ситуацию, предложите новую пару и заново согласуйте выбор.

- Повторите услугу, специалиста, день, дату, время и адрес.
- Уточните, что клиент понял договорённость.
- Не ставьте «предварительную запись» без его согласия.
- В конце разговора напомните срок предложения до 30/11/26.

ВАЖНО. Проверьте два слота → предложите пару → уточните ограничения → предложите новую пару → получите согласие → подтвердите запись в 1С.

Урок 4. Возражение — повод подобрать подходящий следующий шаг

Вы сможете ответить по существу и продолжить разговор, не споря и не повторяя предложение механически.

Нет времени и «сам приду» — разные ситуации

Если человеку неудобно разговаривать сейчас, согласуйте перезвон. Если неудобны предложенные дни — подберите другую пару. Если не хочет записываться вообще — пригласите без записи и предупредите об очереди. Не сводите все три ответа к одному отказу.

При просьбе перезвонить следующий шаг остаётся у вас: согласованные день и время, отметка в карточке. Не заканчивайте фразой «позвоните, когда решите».

Всё хорошо, нужно только ТО

Предложить запись нужно, навязывать проверку зрения — нет. Если клиенту нужно только ТО, подтвердите этот вариант. На ТО запись не требуется.

Не обещайте, что всё обслуживание и возможная проверка зрения вместе займут 5–10 минут. Этот ориентир относится только к ТО.

Бесплатность и источник номера

На вопрос о стоимости сначала отвечайте прямо: для участника этой программы диагностика зрения в подарок до 30/11/26. Затем возвращайтесь к подбору времени. Не добавляйте обещания о других услугах.

На вопрос о номере спокойно напомните об истории заказа. Не говорите «вы же наш пациент, конечно, сохранился»: это звучит как спор. Если просят больше не звонить, зафиксируйте просьбу и прекратите повторные контакты.

Клиент выбрал другую оптику

Не выясняйте, почему он ушёл, и не обесценивайте другой салон. Можно один раз напомнить о ТО очков, заказанных у вас. Если предложение не нужно, спокойно завершите разговор.

Называйте только актуальную подтверждённую новость. Для этой программы достаточно реального предложения на Воровского, 133, до 30/11/26; выдумывать новости о компании нельзя.

- Не используйте «Я вас услышала» и «Что вас останавливает?».
- Не обещайте конкретный мессенджер: «Свяжусь с вами» надёжнее.
- Говорите «линзы», «оправа», «стоимость», без уменьшительных слов.

ВАЖНО. Сначала определите, от чего именно отказался клиент: разговора сейчас, конкретного времени, записи или самого приглашения.

Урок 5. Фиксируем договорённость, а не желаемый результат

Вы сможете правильно завершить звонок и оставить понятный следующий шаг в существующей воронке.

Воронка и расписание выполняют разные задачи

В Bitrix24 используем уже существующую воронку. Новую не создаём и собственные названия стадий не придумываем. В рабочей карточке фиксируем исход разговора и договорённость.

Фактическую запись к оптометристу создаём в 1С. Отметка в воронке не заменяет запись в расписании.

- Записался: услуга, дата, время, согласие и подтверждение записи в 1С.
- Придёт без записи: так и написать; отдельно отметить предупреждение о возможной очереди на проверку зрения.
- Только ТО: отметить согласованный вариант, не создавать вымышленный приём.
- Перезвон: согласованные день и время, следующий шаг сотрудника.

Недозвон не равен отказу

Для этой программы после первого недозвона предусмотрены ещё две попытки в разные дни и время. Не объявляйте клиента отказавшимся, если с ним не поговорили.

Договорённость о перезвоне не равна состоявшемуся информированию, если вы ещё не успели объяснить предложение.

- Не повторяйте звонки клиенту, который прямо попросил больше не звонить.
- Не записывайте «пришёл» или «записан», пока событие не произошло.
- Если клиент отказался только закрепить время, это не полный отказ от посещения.

Последняя реплика должна закрепить договорённость

При записи повторите день, дату, время, специалиста и Воровского, 133. При визите без записи повторите возможность очереди на проверку зрения. При перезвоне — когда именно свяжетесь.

Задайте себе вопрос: другой сотрудник по моей записи поймёт, что обещано клиенту и что сделать дальше?

ВАЖНО. Отражайте только фактический исход. Подтверждённая запись, намерение зайти и просьба перезвонить — разные договорённости.

Урок 6. Знаем, что произойдёт в салоне, и правильно объясняем клиенту

Менеджеру отдела возврата нужно понимать дальнейший путь клиента, чтобы уверенно пригласить его и не обещать того, что салон не подтверждал. Это не инструкция для консультантов.

Зачем менеджеру знать работу салона

Этот курс предназначен менеджеру отдела возврата. Вы не проводите ТО, не оцениваете состояние линз и не подбираете замену. Но клиент может спросить об этом ещё по телефону — нужно понимать, что будет после приглашения.

Ваша задача — корректно объяснить предложение, помочь записаться к оптометристу и передать салону понятную договорённость. Всё, что сотрудники салона будут делать с очками и во время визита, здесь разбирается как контекст для вашего разговора.

Как будет устроен визит

В салоне уточнят повод визита: запись к оптометристу, только ТО или приход без записи. Поэтому в карточке важно оставить точный исход разговора — коллеги должны понимать, о чём вы договорились с клиентом.

Если клиент пришёл без записи и хочет проверить зрение, возможность приёма и ожидание определяются фактической занятостью оптометриста. Менеджер заранее предупреждает о возможной очереди и не обещает проверку «сразу по приходу».

- Подтверждённая запись — это согласованные день и время в 1С.
- Намерение зайти без записи — не забронированный приём.
- На ТО клиент может прийти без записи в часы работы салона.

Что сотрудники салона сделают с очками

В рамках ТО сотрудники салона проверят посадку и состояние очков. При необходимости поправят посадку, подкрутят винты, заменят носоупоры. Обычно ТО занимает 5–10 минут.

Если при осмотре обнаружат реальные повреждения линз или износ покрытия, коллеги объяснят клиенту ситуацию и доступные варианты. Возможность поставить новые линзы в прежнюю оправу сначала нужно оценить в салоне.

- Это информация для ответа клиенту, а не поручение менеджеру самостоятельно обслуживать очки.
- 5–10 минут — ориентир ТО, а не длительность диагностики или всего визита.
- По телефону не нужно заранее решать, что линзы испорчены или очки обязательно придётся менять.

Какие обещания нельзя давать по телефону

Не обещайте, что любые повреждения устранят за 5–10 минут, очки станут «как новые» или новые линзы точно установят в прежнюю оправу. Не определяйте причину ухудшения зрения по телефону: предложите проверку у оптометриста.

Бесплатное ТО и диагностика зрения в подарок до 30/11/26 — подтверждённые условия этой программы. Другие услуги от себя не добавляйте. Приглашение не обязывает клиента покупать новые очки.

- Не гарантируйте отсутствие ожидания даже при записи.
- При приглашении без записи обязательно предупредите о возможной очереди на проверку зрения.
- Вопросы о ремонте, замене линз и возможности использовать прежнюю оправу окончательно решаются после оценки в салоне.

Как коротко объяснить клиенту

Вариант 1. «В салоне проверят, удобно ли сидят очки, и при необходимости поправят посадку, подкрутят винты или заменят носоупоры. На ТО запись не нужна. Для проверки зрения предлагаю подобрать время к оптометристу».

Вариант 2. «Коллеги в салоне оценят состояние очков и объяснят, что можно сделать. ТО обычно занимает 5–10 минут; проверка зрения — отдельная услуга. Если решите прийти на неё без записи, возможна очередь».

ВАЖНО. Вы знаете, что будет происходить в салоне, чтобы правильно пригласить клиента. Ваша работа — разговор, запись и передача договорённости, а не действия консультанта с очками.

ЧАСТЬ ВТОРАЯ. РЕЧЕВЫЕ СКРИПТЫ

Не заучивайте дословно. Все даты и времена — учебные примеры, не доступные записи. ТО обычно занимает 5–10 минут; это не длительность проверки зрения и не гарантия отсутствия очереди.

1. Полный звонок: клиент выбирает запись

Все даты и слоты учебные. В реальном разговоре подставляйте свободные варианты из 1С. В каждом варианте сохранён полный путь от приветствия до подтверждения.

Вариант Ольги: два разных дня

Ольга: «Добрый день, Александр Викторович! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Вы заказывали у нас прогрессивные очки».

Ольга: «Приглашаем вас на бесплатное ТО: при необходимости поправим посадку, подкрутим винты, заменим носоупоры. Для вас также действует проверка зрения в подарок до 30/11/26».

Ольга: «Предлагаю сразу подобрать запись к оптометристу. Есть вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00. Какой вариант удобнее?»

Клиент: «В четверг могу».

Ольга: «Записываю вас к оптометристу на четверг, 29/10, в 14:00, Воровского, 133. Всё верно?»

Клиент: «Да».

Ольга: «Запись подтверждена. Возьмите очки, с которыми хотите обратиться. Предложение действует до 30/11/26. Ждём вас в четверг, хорошего дня!»

Вариант Марии: объясняем пользу записи

Мария: «Добрый день, Елена Петровна! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Звоню по поводу офисных очков, которые вы у нас заказывали».

Мария: «До 30/11/26 приглашаем на бесплатное ТО и проверку зрения в подарок. На ТО записываться не нужно; для проверки зрения предлагаю выбрать время к оптометристу, чтобы вы могли заранее спланировать визит».

Мария: «Вам больше подойдёт вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Давайте во вторник».

Мария: «Верно поняла: подтверждаете запись на вторник, 27/10, в 11:00?»

Клиент: «Подтверждаю».

Мария: «Записала в 1С к оптометристу, адрес Воровского, 133. Ждём вас во вторник в 11:00. Всего доброго!»

ЧТО ХОРОШО. Клиенту предложены два конкретных времени, получено согласие, затем подтверждены запись и адрес.

КАК НЕ НАДО. «Когда-нибудь приходите» вместо выбора времени; «записала» до согласия и фактической проверки слота.

2. Предложенные дни не подходят: подбираем новую пару

Учебные примеры. Неподходящая первая пара — повод уточнить ограничения, а не сразу отказаться от записи.

Вариант Оксаны: после обеда

Оксана: «Добрый день, Виктор Сергеевич! Оксана, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем вас на бесплатное ТО ваших прогрессивных очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Оксана: «Предлагаю записать вас к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Оба дня заняты».

Оксана: «Тогда подберём другие. Вам легче выделить время до обеда или после? Какие дни обычно свободнее?»

Клиент: «После обеда, лучше среда или пятница».

Оксана: «Проверю расписание. Есть среда, 28/10, в 15:00 или пятница, 30/10, в 16:00. Что подходит?»

Клиент: «Пятница».

Оксана: «Подтверждаете запись к оптометристу на пятницу, 30/10, в 16:00?»

Клиент: «Да».

Оксана: «Запись подтверждена, Воровского, 133. Ждём вас в пятницу в 16:00. Хорошего дня!»

Вариант Ольги: вечер по просьбе клиента

Ольга: «Добрый день, Ирина Алексеевна! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Для вас до 30/11/26 действуют бесплатное ТО офисных очков и проверка зрения в подарок».

Ольга: «Давайте подберём запись к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Я могу только вечером».

Ольга: «Тогда посмотрим вечерние варианты. Вам удобнее вторник или четверг?»

Клиент: «Четверг».

Ольга: «После проверки расписания могу предложить четверг, 29/10, в 18:00 или пятницу, 30/10, в 18:30».

Клиент: «Четверг в шесть».

Ольга: «Подтверждаете запись на четверг, 29/10, в 18:00 к оптометристу?»

Клиент: «Да».

Ольга: «Запись подтверждена. Ждём вас на Воровского, 133, в четверг в 18:00. Всего доброго!»

ЧТО ХОРОШО. Сначала уточняем реальные ограничения, затем проверяем расписание и даём новую пару. Вечер — в ответ на запрос клиента.

КАК НЕ НАДО. Перечислять подряд всё расписание или отказывать в вечернем времени только из-за приоритета дневных будней.

3. Клиент отказывается от записи, но готов зайти

Это основной резервный сценарий. Предупреждение об очереди должно прозвучать до завершения разговора.

Вариант Марии: «Не хочу привязываться ко времени»

Мария: «Добрый день, Николай Андреевич! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем вас на бесплатное ТО ваших очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Мария: «Могу подобрать запись к оптометристу. Удобнее вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Не хочу привязываться ко времени, сам зайду».

Мария: «Да, можно прийти и без записи, в часы работы салона. Только предупрежу: на проверку зрения возможна очередь».

Клиент: «Хорошо, буду знать».

Мария: «Тогда ждём вас на Воровского, 133, до 30/11/26. Если захотите выбрать конкретное время к оптометристу, помогу записаться. Всего доброго!»

Вариант Оксаны: «График меняется каждый день»

Оксана: «Добрый день, Татьяна Ивановна! Оксана, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. До 30/11/26 приглашаем на бесплатное ТО офисных очков и проверку зрения в подарок».

Оксана: «Предлагаю выбрать время к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Не могу записаться: график меняется каждый день».

Оксана: «Поняла. Тогда приходите без записи, когда сможете, в часы работы салона. На проверку зрения в этом случае возможна очередь — заранее предупреждаю».

Клиент: «Так мне подходит».

Оксана: «Адрес Воровского, 133, предложение действует до 30/11/26. Будем вас ждать. Хорошего дня!»

ЧТО ХОРОШО. Приглашение сохранено, клиент понимает возможную очередь именно на проверку зрения. В 1С вымышленный приём не создаётся.

КАК НЕ НАДО. «Без записи нельзя» или «заходите, сразу всё проверим».

4. «Всё нормально, нужно только ТО»

Приоритет записи не означает обязательную диагностику. Уважаем осознанный выбор услуги.

Вариант Ольги

Ольга: «Добрый день, Борис Павлович! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Вы заказывали у нас прогрессивные очки. До 30/11/26 приглашаем на бесплатное ТО и проверку зрения в подарок».

Ольга: «Предлагаю подобрать запись к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Со зрением всё устраивает. Очки поправить бы».

Ольга: «Да, на ТО приходите без записи в часы работы салона. Обычно это 5–10 минут: проверим посадку и при необходимости поправим очки».

Ольга: «Если во время визита захотите и зрение проверить, можно обратиться без записи, но на проверку зрения возможна очередь».

Клиент: «Хорошо».

Ольга: «Ждём вас на Воровского, 133, до 30/11/26. Всего доброго!»

Вариант Марии

Мария: «Добрый день, Светлана Юрьевна! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем на обслуживание ваших офисных очков: ТО бесплатно, а проверка зрения для вас в подарок до 30/11/26».

Мария: «Могу записать к оптометристу на вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00».

Клиент: «Проверяться пока не хочу, только винты подкрутить».

Мария: «Хорошо. Тогда приходите на ТО без записи, в часы работы салона. Обычно оно занимает 5–10 минут. Проверка зрения не обязательна».

Мария: «Если решите проверить зрение без записи, заранее предупреждаю о возможной очереди».

Клиент: «Договорились».

Мария: «Адрес Воровского, 133, предложение до 30/11/26. Хорошего дня!»

ЧТО ХОРОШО. Запись предложена, но выбор только ТО принят без давления. Длительность ТО не выдана за длительность всех услуг.

КАК НЕ НАДО. Отказывать в ТО без диагностики или спорить с клиентом, который не хочет проходить проверку.

5. Клиент сам говорит, что стал хуже видеть

Не объясняем причины и не ставим диагноз по телефону. Предлагаем организовать проверку зрения.

Вариант Оксаны: согласие на запись

Оксана: «Добрый день, Геннадий Михайлович! Оксана, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем вас на бесплатное ТО ваших очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Клиент: «Я как раз стал хуже видеть в этих очках».

Оксана: «Хорошо, что сказали. Предлагаю записать вас к оптометристу на проверку зрения. Есть вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00. Какой вариант удобнее?»

Клиент: «Вторник».

Оксана: «Подтверждаете запись на вторник, 27/10, в 11:00, Воровского, 133?»

Клиент: «Да».

Оксана: «Запись подтверждена к оптометристу. Возьмите свои очки. Ждём вас во вторник в 11:00. Всего доброго!»

Вариант Ольги: клиент не готов закрепить время

Ольга: «Добрый день, Людмила Фёдоровна! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Для вас до 30/11/26 действуют бесплатное ТО офисных очков и проверка зрения в подарок».

Клиент: «Проверить зрение нужно, стало хуже видно».

Ольга: «Давайте подберём запись к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Нет, записываться не буду, зайду по возможности».

Ольга: «Можно прийти без записи в часы работы салона. Только предупреджу: на проверку зрения возможна очередь».

Клиент: «Поняла».

Ольга: «Тогда ждём вас на Воровского, 133. Если захотите выбрать конкретное время, помогу записаться. Хорошего дня!»

ЧТО ХОРОШО. Жалоба принята по существу, без предположений о причине. При отказе от записи сохранено приглашение и названо ограничение.

КАК НЕ НАДО. Объяснять по телефону, почему изменилось зрение, или обещать немедленную диагностику без проверки занятости.

6. «Нет времени сейчас разговаривать»

Это просьба о другом времени контакта, а не согласие на приём и не полный отказ.

Вариант Марии

Мария: «Добрый день, Валерий Николаевич! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Звоню по поводу очков, которые вы у нас заказывали».

Клиент: «Сейчас совсем некогда».

Мария: «Да, хорошо. Предложение по ТО и проверке зрения действует до 30/11/26. Когда лучше коротко связаться: сегодня в 16:00 или завтра в 11:00?»

Клиент: «Завтра в одиннадцать».

Мария: «Договорились, завтра в 11:00 позвоню. Это время нашего звонка, не запись на проверку зрения. Хорошего дня!»

Вариант Оксаны

Оксана: «Добрый день, Алла Борисовна! Оксана, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем вас на обслуживание очков».

Клиент: «Я занята, не могу говорить».

Оксана: «Тогда не буду отвлекать. До 30/11/26 у нас действует предложение по ТО и проверке зрения. Удобнее, чтобы я перезвонила сегодня после обеда или завтра утром?»

Клиент: «Завтра после десяти».

Оксана: «Тогда завтра в 10:30 свяжусь, подойдёт?»

Клиент: «Да».

Оксана: «Договорились о звонке на завтра в 10:30. Всего доброго!»

ЧТО ХОРОШО. Договорились о конкретном перезвоне и не выдали его за запись к оптометристу.

КАК НЕ НАДО. Продолжать длинную презентацию занятому человеку или заканчивать словами «сами позвоните, когда решите».

7. «Я подумаю и сам приду»

Сначала предложите помочь выбрать время; после отказа от записи примите резервный вариант без повторного давления.

Вариант Ольги

Ольга: «Добрый день, Дмитрий Васильевич! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем на бесплатное ТО прогрессивных очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Ольга: «Могу подобрать запись к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Я подумаю, сам приду».

Ольга: «Да, можно прийти и без записи в часы работы салона. Только предупрежу: на проверку зрения возможна очередь».

Ольга: «Если позже захотите выбрать конкретное время, помогу записаться. Предложение действует до 30/11/26, адрес Воровского, 133».

Клиент: «Хорошо».

Ольга: «Будем вас ждать. Всего доброго!»

Вариант Марии

Мария: «Добрый день, Антонина Семёновна! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Звоню пригласить на бесплатное ТО офисных очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Мария: «Для проверки зрения предлагаю сразу выбрать запись: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Пока не решила, просто зайду».

Мария: «Хорошо. Приходите в часы работы салона без записи. На проверку зрения в таком случае возможна очередь».

Клиент: «Понятно».

Мария: «Ждём вас на Воровского, 133, до 30/11/26. Хорошего дня!»

ЧТО ХОРОШО. Запись предложена, отказ принят, клиенту понятны адрес, срок и возможная очередь.

КАК НЕ НАДО. Переводить «сам приду» в статус подтверждённой записи или снова и снова требовать выбрать слот.

8. «Откуда номер?» и просьба больше не звонить

Отвечаем спокойно. Прямая просьба не звонить прекращает повторные контакты.

Вариант Оксаны: клиент просит исключить звонки

Оксана: «Добрый день, Пётр Алексеевич! Оксана, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем по программе обслуживания очков до 30/11/26».

Клиент: «Откуда у вас мой номер? Больше не звоните».

Оксана: «Номер сохранился в истории вашего заказа очков у нас. Извините за беспокойство. Отмечу вашу просьбу, чтобы по этой программе вам больше не звонили».

Клиент: «Хорошо».

Оксана: «Всего доброго!»

Вариант Ольги: сначала объяснение, затем выбор

Ольга: «Добрый день, Зоя Владимировна! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем вас на ТО очков».

Клиент: «Откуда мой телефон?»

Ольга: «Он указан в истории заказа ваших офисных очков. Звоню пригласить на бесплатное ТО и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Клиент: «Понятно, но больше не звоните».

Ольга: «Да, зафиксирую просьбу не звонить. Извините за беспокойство. Всего доброго!»

ЧТО ХОРОШО. Есть прямой ответ и уважение к отказу от контактов. После разговора просьба фиксируется в рабочей системе.

КАК НЕ НАДО. Спорить о праве звонить, продолжать предложение записи после запрета контактов или назначать новый перезвон.

9. «Я уже заказываю в другой оптике»

Не спорим и не обесцениваем выбор клиента. Приглашение можно сохранить без навязывания покупки.

Вариант Марии

Мария: «Добрый день, Степан Ильич! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем вас на бесплатное ТО прогрессивных очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Клиент: «Я уже заказываю очки в другом месте».

Мария: «Поняла. Для очков, которые вы заказывали у нас, предложение ТО остаётся. Если захотите проверить зрение, помогу выбрать запись к оптометристу».

Клиент: «На ТО, возможно, зайду, записываться не буду».

Мария: «На ТО приходите без записи в часы работы салона. Если решите и зрение проверить без записи, возможна очередь на проверку зрения».

Мария: «Адрес Воровского, 133, предложение до 30/11/26. Всего доброго!»

Вариант Оксаны: предложение не нужно

Оксана: «Добрый день, Вера Григорьевна! Оксана, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Звоню пригласить на бесплатное ТО офисных очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Клиент: «У меня уже другая оптика, ничего не нужно».

Оксана: «Да, хорошо. На случай, если понадобится обслуживание очков, заказанных у нас: на Воровского, 133, до 30/11/26 действует предложение ТО. Не буду вас задерживать».

Клиент: «Спасибо».

Оксана: «Всего доброго!»

ЧТО ХОРОШО. Уважаем выбор, называем только действующее предложение и не превращаем отказ в спор.

КАК НЕ НАДО. Критиковать другую оптику, требовать объяснить причины ухода или придумывать новости компании.

10. «Проверка действительно в подарок?»

Сначала прямой ответ по подтверждённым условиям, затем подбор записи. Не добавляем бесплатных услуг от себя.

Вариант Ольги: ответ и конкретное время

Ольга: «Добрый день, Константин Петрович! Ольга, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. Приглашаем на бесплатное ТО ваших прогрессивных очков и проверку зрения в подарок до 30/11/26».

Клиент: «Проверка точно бесплатная?»

Ольга: «Да. Вы заказывали у нас прогрессивные очки, и для участников этой программы диагностика зрения в подарок до 30/11/26».

Ольга: «Давайте подберём запись к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Во вторник».

Ольга: «Подтверждаете вторник, 27/10, 11:00, Воровского, 133?»

Клиент: «Да».

Ольга: «Запись к оптометристу подтверждена. Ждём вас во вторник в 11:00. Хорошего дня!»

Вариант Марии: вопрос об условиях и отказ от записи

Мария: «Добрый день, Нина Александровна! Мария, „Люкс Оптика“, Воровского, 133. До 30/11/26 приглашаем вас на бесплатное ТО офисных очков и проверку зрения в подарок».

Клиент: «А за проверку платить не нужно?»

Мария: «Да, в этой программе диагностика зрения для вас в подарок. Остальные услуги отдельно не обещаю: по ним консультант ответит по действующим условиям».

Мария: «Предлагаю подобрать время к оптометристу: вторник, 27/10, в 11:00 или четверг, 29/10, в 14:00?»

Клиент: «Лучше без записи приду».

Мария: «Можно. Только предупрежу: на проверку зрения без записи возможна очередь. Приходите в часы работы салона, Воровского, 133, до 30/11/26».

Клиент: «Хорошо».

Мария: «Будем вас ждать. Всего доброго!»

ЧТО ХОРОШО. Сначала отвечаем на вопрос о стоимости, потом предлагаем два времени. Условия ограничены этой программой.

КАК НЕ НАДО. Уклоняться от прямого ответа или обещать, что любые консультации и услуги сети бесплатны.