

Скрипт. Регистрация и согласование оффера

Регистрация

Цель — клиент должен привязать карту и согласовать цену привлечения в Артемиде (либо получить устное согласие на цену клиента в случае предоплаты).

Дополнительно: необходимо уточнить локацию мастера и выбрать услугу для РК.

Добрый день, Иван! Меня зовут Михаил, я ваш консультант из компании Procraft. Вы только что зарегистрировались у нас в сервисе. Моя задача – обеспечить вас клиентами по минимальной цене. Вы уже ответили на часть вопросов Артемиде. Остановились на:

... выборе способа оплаты

... том, что у вас есть сомнения по поводу нашего сервиса

Для того, чтобы начать привлечение клиентов вам нужно привязать в приложении карту и согласовать цену привлечения клиента. Также необходимо выбрать услугу/товар которую будем продвигать в рекламной кампании. Какая услуга/товар пользуется наибольшей популярностью среди ваших клиентов?

Называет услугу/товар.

Отлично! Тогда именно ее и возьмем. Поскольку вы работаете в высококонкурентной нише и клиенты выбирают среди множества поставщиков товаров/услуг, необходимо сделать выгодное спецпредложение для новых клиентов. Спецоффер нужен для того чтобы переманить людей от конкурентов или просто заинтересовать именно в вашей услуге/товаре. Также вы наверное не хуже меня знаете, что люди обычно боятся пробовать что-то новое и необходимо обеспечить безрисковое знакомство клиента с вашим продуктом, а спецоффер отлично помогает это сделать.

Для формирования по настоящему эффективного оффера мне необходимо провести небольшой анализ по вашим конкурентам. Уточните, пожалуйста, ваше точное местоположение и цены на основные услуги.

Озвучивает локацию и прайс.

Записал, спасибо. Теперь возьму небольшую паузу и перезвоню вам, когда все посчитаю и подготовлю оффер.

Согласование оффера

Цель — продать оффер мастеру.

Иван, здравствуйте! Это Михаил из Прокрафта. Мы недавно обсуждали привлечение клиентов к вам на...(маникюр/полировку автомобиля/проведение банкротства). Изучили ваших основных конкурентов, которые находятся в непосредственной близости рядом с вами/в топе выдачи Яндекс/в карточке товара на ЯМ.

Средняя рыночная цена на данную услугу/товар составляет **** рублей. Для того чтобы быстро и эффективно привлечь новых клиентов, необходимо выгодно выделиться на фоне конкурентов и сделать следующее спецпредложение в рекламной кампании [озвучиваем оффер].

Вы согласны? Тогда приступаем к настройке рекламной кампании.

Вопросы и возражения

Не хотим делать такую огромную скидку для новых клиентов

У нас самые лучшие материалы/опытные мастера/классный сервис, конечно мы дороже чем эти все вокруг. почему мы еще и скидку должны такую огромную делать? и вообще у нас целевая аудитория не пересекается, че вы сравниваете

Очень здорово! Клиенты конечно же станут у вас постоянными тогда. НО! всего этого клиент не видит, когда живет в интернете. Он видит ТОЛЬКО ОФФЕР и пару-тройку фоток портфолио. А еще видит вот эти цены конкурентов и их звездность. Поэтому, чтобы клиент пришел, нужно выиграть конкуренцию среди того, что клиент ВИДИТ, а не среди того, что у вас есть на самом деле. Если бы у вас было по 150 отзывов с 5* во всех сервисах и на сайте - это бы дало возможность говорить клиенту о том, что все круто. Этим можно оправдать высокую цену без оффера. Но у вас этого нет, а значит для клиентов это просто пустые слова не несущие ценности

Как тут у вас вообще все работает?

Сейчас мы с вами согласуем цену привлечения клиента и спецпредложение для рекламной кампании. После этого вам надо будет привязать карту и подтвердить цену клиента в Артемиде. Вы присылаете всю необходимую информацию и в течение 2-3 дней маркетолог запустит рекламу, нацеленную на клиентов, живущих рядом с вами. После того, как клиент оставит заявку, ему сразу же перезвонит наш администратор и согласует удобное время. Через сутки после записи клиента деньги спишутся с вашей карты.

Какая информация нужна для запуска рекламы?

- Ваша локация
- Фото работ (если есть)
- Ваша собственная фотография
- График работы. Также для корректной записи клиентов нашим администратором, уже занятое время блокируете в разделе «Заказы» -> «Расписание»
- Более подробная информация о вас, можете скинуть ссылку на аккаунт в инстаграме или объявление на авито

Откуда вы возьмете мне клиентов?

Мы за свой счет и на свой риск дадим рекламу ваших услуг в таких каналах как: Фейсбук, Инстаграм, Вконтакте, Яндекс Диркет, Гугл Эдвордс, Яндекс Карты и т.д. в радиусе пары км от вас.

Почему так дорого? Клиент платит мне 700₽, а я вам 900₽ за него.

700р – это только первый чек. Вы зарабатываете с клиента 6000₽ рублей. Мы берем себе 900₽ – это 15% от прибыли. Вы считаете, что 15% от прибыли – это дорогая комиссия за клиента?

1. Да, дорогогато.

Ок, а какая по-вашему, справедливая цена в % от прибыли?

Такая-то.

Для того чтобы снизить стоимость привлечения вам нужно сделать более выгодное спец.предложение для новых клиентов. Например...

2. Нормальная цена. Но, где гарантия, что клиент прибыль принесет.

Ну так в бизнес-плане есть целый спецрасчет для этого. У вас средний клиент ходит 11 раз.

Т.е. 3 клиента – 1 раз – им что-то не понравится, 4 клиента – 4 раза – это обычные, и 3 будут постоянными – будут ходить 3 года и принесут по 30 чеков. В среднем получается 11. Если взять одного клиента, то он может попасть в любую группу, но если взять 10, а вы сказали вам на месяц надо 20 человек – то ровно столько и будет в среднем с клиента.

3. *Все таки дорого*

Если вы готовы самостоятельно обрабатывать заявки, которые будут оставлять клиенты по рекламе, то можете купить именно их. Заявки по сравнению с записанными клиентами будут стоить дешевле на 60%. Дальше все зависит только от вас – насколько оперативно будете их обрабатывать и продавать клиентам свои услуги.

Мне не выгодно

Почему? Ведь вы тратите на клиента 1000₽, а зарабатываете с него 8000₽?

Я могу сам привлечь дешевле

А вы уже пробовали, или это только предположение? Как вы считали цену клиента?

Клиент скорее всего не сможет сказать, и скажет.. «ну я так думаю просто» или сошлется на кого-то.

Да, много у нас таких клиентов было. Все как один вернулись к нам за готовыми клиентами. Мы ежедневно привлекаем порядка 1000 заявок – это позволяет их привлекать очень эффективно. Если делать самостоятельно сайт, настраивать под это директ, эдвордс, фейсбук, инстаграм, то вы только на зарплату таргетолога-фрилансера будете тратить 10-15тр + бюджет на рекламу. Обычно 3 из 4 самостоятельно пробующих просто теряют деньги – а у нас вы получаете 100% гарантированных клиентов.

А мне там-то стоит дешевле

Так, а сколько вы оттуда получили клиентов в прошлом месяце?

Столько-то

Ну так отлично – этого явно недостаточно для того, чтобы закрыть всю вашу потребность. А у нас вы гарантировано получите столько, сколько надо.

Нисколько

Ну вот. А мы предлагаем гарантированных клиентов. А значит гарантированную прибыль без рисков.

Кто-то посоветовал бесплатных искать.

«Муж сказал пока не торопиться, а попробовать самой бесплатно найти клиентов/пойду бесплатно искать»

Типичная дилемма – что важнее: пара лет жизни или пара тысяч рублей. Тут вы для себя должны решить, что вам важнее:

- пару лет копить клиентскую базу – по крупицам годами собирать бесплатных клиентов.
- потерпеть 3 месяца, но зато потом получать стабильную прибыль + иметь возможность поднять цены и зарабатывать с клиента больше.

Умные обычно выбирают второе. 9 из 10, кто идет по первому пути бросают занятие, которым они занимаются, ибо это практически невозможно или ооооочень долго.

Нет доверия к сервису.

«Ой, чего-то я не верю во все это...»

Вы ничем не рискуете. Т.е. в 100% случаев вы получаете обещанный результат. В случае предоплаты, если клиентов не получите в течение месяца - легко сможете забрать назад деньги. В случае привязки карты – с вас вообще деньги списываются только за записанного клиента. Можете почитать о нас отзывы в интернете <https://www.otzyvru.com/procraftcom>

Страшно привязывать карту

1. Все платежи у нас проходят через Яндекс.Деньги и данные карты хранятся только у них. Если мы спишем с вас деньги вне договора, вы можете пожаловаться платежной системе: Яндекс.Деньги оштрафуют, а нам отключат возможность списания денег с карт клиентов. Вы также в любой момент можете отвязать карту – правда привлечение клиентов в этот момент остановится. Так что вы и ваша карта в полной безопасности.
2. Если вам не хочется привязывать карту к сервису, можно использовать вариант с предоплатой. Вы вносите деньги на счет и мы начинаем привлечение клиентов. Если в течение месяца не получите клиентов, без проблем сможете деньги вернуть.

Клиенты, которых записал администратор, выпишутся или не придут

«Вы мне дадите клиента, а он сольется. Я вам зря деньги за него заплачу?», «А где гарантия, что клиент придет? Ее нет»

Мы гарантируем, что к вам дойдет не менее 70% от записанных клиентов. Если придет меньше – недостающих компенсируем за свой счет.

Хочу платить после посещения

Без проблем. Только это дороже на 80%, т.к. мы сделаем много дополнительной работы по коммуникации с клиентами за вас

Уже используем такую рекламу

«А у нас уже реклама в инстаграме настроена»

Мы продаем вам не настройку рекламы, а готовых клиентов. Вы платите не за охваты или подписки, а за реальных клиентов, которые заплатят вам деньги.

На профи ру дешевле/пользовался профи и не получил клиентов

	ПРОФИ	ЮДУ	ПРОКРАФТ
СТОИМОСТЬ	10-25% LTV (1-3 чека для рекуррентных)	10-20% LTV (1-2 чека для рекуррентных)	5-20% (0.5-2 чека для рекуррентных)
ЗАВИСИМОСТЬ УСПЕХА ОТ УСИЛИЙ МАСТЕРА	100% (надо выигрывать конкуренцию за лида у других таких же мастеров)	100% (надо выигрывать конкуренцию за лида у других таких же мастеров)	0-10% - вы получаете готовых клиентов, записанных к вам
ЗА ЧТО ПЛАТИТЕ	За возможность сделать предложение клиенту	За клиента	За клиента (можно за обращение, за запись и за посещение – по выбору мастера)
ЕМКОСТЬ	Зависит от ваших усилий и бюджета	Зависит от ваших усилий и бюджета	Зависит только от бюджета

Я подумаю.

А что вам мешает принять решение прямо сейчас? -> 1) фиксируем возражение 2) отрабатываем его согласно этой инструкции.