

**1. В офисе агентства раздается звонок. Вы берете трубку. Ваша первая фраза:**

**2. Клиент первый раз звонит в агентство и задает свой вопрос. В первую очередь вы узнаете у него ...**

- Кто именно поедет
- Куда и когда он хочет поехать
- На какой бюджет он рассчитывает
- Как его зовут и как к нему обращаться

**3. Клиент по телефону сразу просит вас предложить ему варианты туров в определенную страну. Ваши действия:**

**4. Какие вопросы вы зададите клиенту перед тем как начать подбирать тур? Перечислите все вопросы:**

- Открыть поисковик и начать подбор с обсуждением вариантов предстоящей поездки
- Уточнить в какой бюджет он планирует уложиться
- Сказать, что Вам нужно задать несколько уточняющих вопросов по предстоящей поездке
- Сразу же предложить самый лучший тур, в который Вы сами мечтаете поехать

**5. Как вы узнаете у клиента, на какую сумму подбирать тур?**

- Сразу предложу самый дешевый вариант с максимальной скидкой, потому что так больше вероятность, что клиент купит
- Предложу отель, который нравится мне самой - так будет проще объяснить клиенту, за что он платит
- В подборке дам на выбор 3 варианта тура: дешевый, средний и дорогой - пусть сам решает
- Прямо попрошу клиента сориентировать меня по бюджету

**7. Клиент по телефону интересуется ценой на конкретный отель (с конкретными датами). Ваши действия:**

- Посмотрю цену на отель и озвучу ее клиенту
- Поинтересуюсь, почему клиент выбрал именно этот отель
- Назову клиенту заведомо заниженную цену на отель, чтобы зацепить его выгодным предложением
- Назову цену с максимальной скидкой, которую агентство может сделать

**6. В процессе телефонного разговора с клиентом вы выяснили, что поездка планируется через 2,5 месяца, а пока клиент 'просто интересуется'. Ваши действия:**

- Предложу клиенту перезвонить через месяц (ближе к дате планируемой поездки)
- Попробую предложить горящий тур по суперцене с вылетом через неделю, чтобы продать прямо здесь и сейчас
- Скажу, что хорошие варианты быстро уходят, поэтому лучше подъехать в офис и заранее выбрать самый подходящий вариант
- Отправлю подборку хороших вариантов на почту и буду периодически звонить клиенту

**8. Опишите последовательность фраз и действий, благодаря которым вы можете переключить клиента с одного отеля на другой отель:**

**9. В телефонном разговоре вы предлагаете клиенту приехать в офис агентства, на что он отвечает: «ок. приеду, но потом». Ваши действия:**

**10. Вы работаете с клиентом по его обращению уже 2'ю неделю. Вам нужно позвонить ему так, чтобы это не выглядело навязчиво. Перечислите минимум 4 контекста-причины звонка, через которые вы можете объяснить, почему позвонили:**

**11. Вы обсуждаете с клиентом варианты туров. Сколько вариантов вы ему предложите?**

**12. Покажите экзаменатору, как вы помогаете клиентам определиться с отелем и сформировать итоговое решение (список потребностей и вариантов, из которых нужно выбрать, экз-р вам даст)**

- Один самый лучший вариант, который подойдет клиенту на 100%
- 3-4 варианта, чтобы клиенту было из чего выбрать
- Обсужу столько вариантов, сколько захочет клиент, потому что клиент всегда прав
- Предложу как можно больше вариантов, чтобы клиент точно нашел среди них что-то подходящее именно ему

**13. Вы уже 2 недели работаете с клиентом по его обращению. Появился новый интересный вариант. Вы звоните клиенту, чтобы рассказать о нем. Дословно напишите, как начнете разговор:**

**14. В офисе вы обсуждаете с клиентом варианты отелей. В какой-то момент он говорит: «мне надо подумать». Ваши действия:**

- Предложу клиенту скидку и расскажу о подарках, которые мы дарим за покупку тура в нашем агентстве
- Постараюсь выявить истинное возражение
- Узнаю у клиента, сколько еще времени ему нужно на раздумье, и договорюсь о следующем созвоне
- Предложу клиенту другой вариант отеля, чтобы не дать ему уйти и постараюсь продать прямо здесь и сейчас

**15. В офисе вы презентовали клиенту несколько отелей. В какой-то момент он говорит: «а давайте еще что-нибудь посмотрим». Ваши действия:**

- Спрошу у клиента, какие еще варианты он хотел бы посмотреть
- Перейду к подбору и обсуждению других вариантов отелей
- Уточню у клиента, что в предложенных вариантах ему не понравилось
- Предложу клиенту несколько заведомо худших вариантов, чтобы показать, что первоначальные варианты - лучшие

**16. На встрече в офисе вы провели презентацию нескольких вариантов отелей, но клиент говорит: «мы хотим пойти еще посмотреть». Ваши действия:**

**17. На встрече в офисе вы провели презентацию нескольких вариантов отелей, но клиент говорит: «мы еще подождем. вдруг появится что-то более выгодное». Ваши действия:**

- Буду периодически слать клиенту подборки горящих туров
- Объясню клиенту преимущества покупки тура заранее и риски, связанные с промедлением
- Сразу предложу более дешевый отель, чтобы продать прямо здесь и сейчас
- Позвоню клиенту через неделю и расскажу о вариантах, которые появились за это время

**19. При первом телефонном разговоре вы предлагаете клиенту приехать в офис агентства, на что он отвечает: «в офис ехать не хочу, пришлите мне все варианты на почту». Ваши действия:**

**18. На встрече в офисе вы провели презентацию нескольких вариантов отелей и клиенту один из них понравился больше, чем все остальные. Что вы скажете ему после этого?**

**20. На встрече в офисе клиент просит у вас скидку. С отелем вы уже определились. Ваши действия:**

**21. Проведите для экзаменатора презентацию вашего турагентства, используя блок скрипта «продаём агентство через раздатку» :**

**22. Вы работаете по обращению клиента уже 3'ю неделю - сделали 2 подборки и позвонили раз 5, но вам так и не удалось закрыть его на встречу в офисе. Ваши действия:**

- Сделаю 3'ю подборку и еще раз позвоню
- Расслаблюсь и буду ждать, пока он сам объявится
- Позвоню ему через «скрипт последней надежды»
- Понижу значимость: буду звонить ему раз в неделю и спрашивать «имя клиента, ну что решили?»

**23. На встрече в офисе вы провели презентацию нескольких вариантов, но клиент затрудняется с выбором. Ваши действия:**

**24. Во время телефонного разговора клиент просит у вас скидку. Отели вы ещё не предлагали. Что ответите? Дословно напишите ответ:**

- Спрошу, что именно его смущает
- Предложу скидку, чтобы «дожать» его здесь и сейчас
- Быстренько подберу для него еще пару-тройку вариантов
- Ещё раз обращу его внимание на отличительные особенности уже предложенных вариантов, делая акцент на том, что ему важно

**25. Во время телефонного разговора клиент говорит вам, что вариант, который вы ему предложили - это слишком дорого. Ваши действия:**

- Сделаю ему скидку - это хороший повод вытащить его на встречу и быстро продать
- Еще раз уточню бюджет и предложу что-то дешевле
- Узнаю, понравился ли предложенный вариант
- Постараюсь выявить истинное возражение

**27. На встрече в офисе после презентации вариантов, клиент высказывает возражение: «хочу почитать отзывы в интернете». Дословно напишите ответ:**

**26. Сыграйте с экзаменатором в ролевую игру: он - клиент, который «мурыжит» вас уже месяц и не хочет приезжать на встречу | вы - менеджер, который звонит ему через «скрипт последней надежды»**

**28. Вы отправили клиенту подборку и позвонили, чтобы ее обсудить. Вместе выбрали отель. А теперь он говорит, что хочет узнать цену на этот отель в другом агентстве. Ваши действия:**

- Попробую перевести его на другой отель
- Скажу, что цены в подборке предварительные, а окончательные я готова обсуждать на встрече
- Расскажу, чем работа нашего агентства отличается от других и объясню, почему нужно довериться именно нам
- Сделаю хорошую скидку - чтобы он сразу приехал к нам

**29. Перечислите три типа обоснований, через которые вы можете переключить клиента на другой отель:**

**30. Вы узнали бюджет и потребности клиента. Теперь вы делаете подборку. Какие варианты войдут в нее?**

- Предложу один самый выгодный и классный вариант - такой, чтобы клиенту даже не нужно было выбирать
- Подберу 5-6 вариантов в озвученных ценовых рамках
- Предложу как можно больше вариантов - чтобы клиенту было из чего выбирать
- Предложу 3-4 варианта, среди которых один-два - в бюджете клиента, один - дешевле, один - дороже

**31. Во время телефонного разговора клиент говорит, что ему надо посоветоваться с #ЛПР. Ваши действия:**

**32. Через какой «контрольный вопрос» вы переходите в шаг оформления? Дословно напишите формулировку вопроса.**

- Отпущу его советоваться и перезвоню на следующий день
- Дам большую скидку, чтобы он даже не думал о подобной чепухе и сразу купил
- Сразу приглашу его на встречу в офис вместе с #ЛПР
- Постараюсь выявить истинное возражение

**33. Перечислите 3 стандартных дедлайна, которые можно использовать для закрытия клиента на встречу в офисе:**

**34. На встрече в офисе клиентам понравился конкретный отель. Вы уже успешно провели ПИТЧ. Какой будет ваша следующая фраза?**

- Бронируем?*
- Паспорта и деньги у вас с собой?*
- Есть ли ещё какие-то вопросы по отелю?*
- Ну как вам? -> сразу после того, как задам вопрос, буду очень внимательно следить за клиентом, чтобы понять, о чём он думает*

**35. Вам удалось помочь клиенту определиться с отелем по телефону. Ваш следующий шаг:**

**36. Семья (мама, папа) с двумя детьми (2 года и 7 лет) хочет поехать на пляжный отдых. Задайте 3 вопроса, используя приём «я, собственно, почему спрашиваю»:**

- На всякий случай вышлю ему ещё одну подборку - чтобы при возникновении сомнений, ему было из чего выбрать
- Сразу предложу скидку, чтобы он точно купил у нас
- Дам клиенту спокойно подумать / посоветоваться / почитать отзывы в интернете, чтобы он сам принял итоговое решение
- Приглашу клиента бронироваться к нам в офис

**37. Первое общение по телефону. Клиент с отелем. Сравнивает цены. Скрипт Y запрещён. Переключить на другой отель - не получилось. Что скажете ему?**

**38. После утренней планёрки вы возвращаетесь на своё рабочее место. У вас есть четыре задачи в работе. В каком порядке будете их делать?**

- Сделать и отправить подборку по обращению нового клиента, с которым общались по телефону вчера вечером
- Отработать по трём новым обращениям (первое - получено через сайт от постоянного клиента; второе - из ВК от нового клиента (# тел. - есть); третье - запрос в вайбере от клиента по рекомендации)
- Позвонить клиенту, который позавчера вернулся из тура
- Забронировать тур (клиент оплатил по карте, пока вы были на планёрке)

**39. Вы договорились с клиентом о том, что отправите ему подборку на почту. Какую тему письма укажете?**

**40. Вы с клиентом определились с конфигурацией тура (на встрече). Он спрашивает: «почему я должен купить у вас, а не у ТО на сайте?» Что ответите?**

- [ без темы ]
- Варианты по #направление
- Для #имя\_клиента от #ваше\_имя
- Обратите внимание на особые условия до #deadline

**41. Вы работаете по обращению клиента 2'ю неделю. Звоните ему, а он не берёт трубку; перезваниваете через 30 минут - снова не берёт. Ваши действия:**

- Подожду часа 2-3 и наберу ещё раз - может ему неудобно говорить
- Позвоню с другого номера, чтобы убедиться, что он не игнорирует меня
- Спокойно дождусь, пока он сам перезвонит - он же видел пропущенные от меня
- Отправлю ему sms / напишу в мессенджер

**42. Вы общаетесь с клиентом на встрече в офисе. На вашу корпоративную трубку звонит неизвестный номер. Что будете делать?**

- Отвечу на звонок - вдруг это что-то срочное (например, новое обращение)
- Замьючу телефон - перезвоню, когда закончу встречу
- Помашу рукой коллеге и передам ей трубку
- Спрошу у клиента, с которым общаюсь: «можно я отвечу?»

**43. В агентство позвонил новый клиент. Охотно ответил на ваши вопросы о его пожеланиях по предстоящей поездке. Но когда вы попросили 'сориентировать вас по бюджету', он сказал, что не ориентируется в ценах. Что ответите?**

**44. Во время звонка по подборке, вы презентовали клиенту варианты. Он предварительно склоняется к двум (из предложенных). Ваши действия:**

- Позову его на встречу в офис через DeadLine
- Скажу: «хорошо, что у нас с вами есть два рабочих варианта» и подожду его окончательного решения
- Дам ему спокойно самостоятельно доопределиться и наберу на следующий день, чтобы узнать, что он решил
- Предложу посмотреть ещё пару вариантов, похожих на те, которые ему понравились

**45. Вы уже общались с клиентом по его обращению несколько раз (по телефону). Во время очередного звонка, он говорит вам: «я вас сам наберу». Ваши действия:**

- Буду переписываться с ним в мессенджерах / слать sms
- Уточню: могу ли позвонить ему, если ситуация по туру, который мы обсуждали, изменится
- Прямо скажу ему, что я - его турагент, что моя работа - помогать ему принимать решения по путешествиям...и договорюсь о времени следующего созвона!
- Спокойно подожду - созреет и позвонит

**47. В WhatsApp на корпоративный номер агентства приходит сообщение от постоянного туриста: «пришлите варианты в Доминикану на #даты. #бюджет. заранее спасибо!» Ваши действия:**

**46. Какие три обстоятельства должны совпасть, чтобы клиент купил у вас тур?**

**48. Встреча в офисе: вы с клиентом выбрали отель; обсудили дальнейшие шаги; вопросов по отелю / агентству / поездке у него нет. Что будете делать дальше?**

- Скажу ему, какую скидку ему сделаю - чтобы точно не упустить его и продать прямо здесь и сейчас
- Пристально посмотрю ему в глаза, улыбнусь и откалибрую его реакцию
- На всякий случай - чтобы быть уверенной в том, что мы выбрали самый лучший вариант - предложу ему ещё парочку
- Уверенно скажу: «давайте загранпаспорта»