

SKRYPTY ROZMÓW WYCHODZĄCYCH DO NOWYCH KLIENTÓW MICE

WE DO HOTELS, Małgorzata Pioszyk

We do hotels

Spis treści

SKRYPT DO NOWEGO KLIENTA. WYSŁANIE INFORMACJI	2
ODNOWIENIE KONTAKTU DO KLIENTA, KTÓRY KIEDYŚ KORZYSTAŁ Z USŁUG.....	3
SKRYPT ROZMOWY DO NOWEGO KLIENTA. BADANIE POTRZEB.	5

SKRYPT DO NOWEGO KLIENTA. WYSŁANIE INFORMACJI

Handlowiec: Dzień dobry, czy rozmawiam z panem Janem Kowalskim? Nazywam się [imię i nazwisko handlowca] i jestem przedstawicielem [nazwa hotelu]. Mam nadzieję, że ma Pan chwilę czasu na rozmowę?

Klient: Tak, proszę mówić.

Handlowiec: Doskonale, bardzo dziękuję. Zauważyłem, że Państwa firma organizuje wiele interesujących wydarzeń biznesowych i konferencji. Chciałbym zaoferować usługi naszego hotelu, który mogłyby być idealnym miejscem dla Państwa kolejnych eventów.

Klient: Hmm... Jaki rodzaj usług oferujecie?

Handlowiec: Nasz hotel posiada doskonałe zaplecze konferencyjne, wyposażone w nowoczesne sale konferencyjne, zapewniające komfortową przestrzeń dla wszelkiego rodzaju spotkań biznesowych, szkoleń i konferencji. Ponadto, nasz zespół specjalistów jest gotowy, by zadbać o wszelkie potrzeby związane z organizacją wydarzenia.

Klient: Jakie są Państwa ceny?

Handlowiec: Nasze ceny są rynkowe, dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta. Chętnie przygotuję dla Pana spersonalizowaną ofertę, uwzględniającą wszystkie szczegóły i preferencje związane z Państwa najbliższym wydarzeniem.

Klient: Dobrze. Czy mógłby Pan przesłać mi więcej informacji na temat Waszego hotelu oraz oferty konferencyjnej?

Handlowiec: Oczywiście, z przyjemnością. Czy mogę prosić o Pana adres e-mail? Prześlę Panu naszą broszurę informacyjną oraz pełną ofertę konferencyjną.

Klient: Tak, mój adres e-mail to [adres e-mail klienta].

Handlowiec: Doskonale, dziękuję za udzieloną informację. Przesłane materiały pomogą Panu zapoznać się z naszą ofertą w szczegółach. Czy mogę się z Panem skontaktować za kilka dni, aby omówić dalsze kroki?

Klient: Tak, to w porządku.

Handlowiec: Wspaniale. Jeszcze raz dziękuję za rozmowę, ofertę prześlę jeszcze dziś. A zadzwonię na początku przyszłego tygodnia. Życzę miłego dnia!

Klient: Dziękuję, również miłego dnia.

ODNOWIENIE KONTAKTU DO KLIENTA, KTÓRY KIEDYŚ KORZYSTAŁ Z USŁUG.

Recepcjonistka: Dzień dobry, Firma XYX, jak mogę pomóc?

Handlowiec: Dzień dobry Pani, Nazywam się [imię i nazwisko handlowca] i jestem przedstawicielem [nazwa hotelu]. Państwa firma jest naszym klientem. Proszę mi powiedzieć czy Pan Jan Kowalski nadal jest szefem działu zakupów u Państwa?

Tak: Doskonale, proszę mnie teraz do niego połączyć, dziękuję Pani bardzo za pomoc!

Nie: A proszę mi powiedzieć kto się teraz zajmuje zakupami w Państwa firmie?

Pan Adam Nowak? To proszę mnie teraz połączyć do Pana Nowaka, dziękuję Pani bardzo za pomoc.

Klient: Tak słucham?

Handlowiec: Dzień dobry Panu, Nazywam się [imię i nazwisko handlowca] i jestem przedstawicielem [nazwa hotelu]. Mam nadzieję, że ma pan chwilę czasu na rozmowę?

Klient: O co chodzi?

Handlowiec: Kontaktuję się z Panem, ponieważ w ubiegłym roku organizowaliśmy szkolenie dla Państwa działu sprzedaży. Czy zna Pan może ten temat?

Klient: TAK, faktycznie. Było takie szkolenie.

Handlowiec: Właśnie dlatego się kontaktuję z Panem, ponieważ byliście Państwo bardzo zadowoleni z organizacji tego szkolenia. Chciałabym porozmawiać o Państwa aktualnych potrzebach jeśli chodzi o organizację podobnych wydarzeń?

Klient: TAK. Będziemy zainteresowani organizacją podobnego wydarzenia. Czy mógłby Pan przesłać Waszą ofertę konferencyjną?

Handlowiec: A kiedy Państwo planujecie kolejny event? Być może warto przygotować już konkretną ofertę?

Klient: NIE. Na razie nie planujemy żadnych szkoleń.

Handlowiec: Rozumiem. Być może będzie Pan zainteresowany otrzymaniem naszej broszury, na wypadek, gdyby pojawiła się potrzeba organizacji jakiegoś wydarzenia. Będzie Pan wtedy miał pod ręką mój kontakt?

Klient: Dlaczego nie, proszę wysłać swój kontakt.

Handlowiec: Oczywiście, z przyjemnością. Czy mogę prosić o Pana adres e-mail? Prześlę Panu naszą broszurę informacyjną oraz pełną ofertę konferencyjną.

Klient: Tak, mój adres e-mail to [adres e-mail klienta].

Handlowiec: Doskonale, dziękuję za udzieloną informację. Przesłane materiały pomogą Panu zapoznać się z naszą ofertą. Czy mogę się z Panem skontaktować za kilka tygodni? Być może pojawi się jakiś nowy temat.

Klient: Tak, w porządku.

Handlowiec: Wspaniale. Jeszcze raz dziękuję za rozmowę, broszurę prześlę jeszcze dziś. Życzę miłego dnia!

Klient: Dziękuję, również miłego dnia.

SKRYPT ROZMOWY DO NOWEGO KLIENTA. BADANIE POTRZEB.

Klient: Tak słucham? Kowalski

Handlowiec: Dzień dobry Panu, Nazywam się [imię i nazwisko handlowca] i jestem przedstawicielem [nazwa hotelu]. Mam nadzieję, że ma pan chwilę na rozmowę?

Klient: Tak, proszę mówić.

Handlowiec: Doskonale, bardzo dziękuję. Zauważyłem, że Państwa firma organizuje wiele interesujących wydarzeń biznesowych i konferencji. Chciałbym zaoferować usługi naszego hotelu, który mogłyby być idealnym miejscem dla Państwa kolejnych eventów.

Klient: Dobrze, proszę mówić dalej.

Handlowiec: Chciałabym porozmawiać o Państwa aktualnych potrzebach, jeśli chodzi o organizację wydarzeń?

Klient: Planujemy w najbliższym czasie kilka konferencji. Oczywiście mamy już kilku sprawdzonych dostawców.

Handlowiec: Rozumiem. A co jest dla Państwa istotne, jeśli chodzi o organizację takich konferencji?

Klient: Duża sala konferencyjna, baza noclegowa na 100 osób, atrakcje w hotelu, łatwy dojazd, dobre jedzenie.

Handlowiec: Spełniamy te warunki, a nawet mamy jeszcze więcej. Na kiedy planujecie Państwo najbliższą konferencję? Dla ilu osób? Kim są uczestnicy?

Klient: Na czerwiec. Event na 100 osób. Lekarze.

Handlowiec: W takim razie chętnie przygotuję ofertę na organizację tego wydarzenia dla lekarzy. Może da się Pan zaprosić do hotelu na kawę/ lunch. Omówimy szczegóły i pokażę Panu obiekt? Czy możemy się spotkać w najbliższy czwartek, o godzinie 12?

Klient: W czwartek nie mogę.... Ale mam jeszcze dostępny piątek.

Handlowiec: Doskonale! Piątek, godzina 13?

Klient: Dobrze, proszę podać adres oraz kontakt do Pana.

Handlowiec: Bardzo proszę

Będę Pana oczekiwał. Gdyby coś miało się zmienić u Pana, bardzo proszę o telefon.

Klient: Tak, w porządku.

Handlowiec: Dziękuję za rozmowę, do zobaczenia w piątek.

Klient: Dziękuję, do zobaczenia.