

## Scenarii de intrare prin telefon

Pas 1	Cautare client (info + telefon)		#	Text (ce trebuie spus de noi/ <b>ce auzim de la client</b> / <b>ce trebuie sa avem pregatit</b> )
Pas 2	Telefon / Introducere		1	"Buna ziua. Sunt Catalin Mihailescu de la Firma X. Cu cine am putea vorbi despre 'serviciile / produsele similare alor tale' pe care le primiti?"
		daca dam de 'un nenea'	2	"Buna ziua. Sunt Catalin Mihailescu de la Firma X. As dori sa vorbesc cu cineva de la departamentul 'care te intereseaza'. Cine ar fi aceasta persoana?"
		cerem cu o persoana responsabila	3	"Buna ziua. Sunt Laurentiu Curca de la Firma X. Cu 'gigi mitocanu' de la 'departamentul care te intereseaza'"
			4	"Buna ziua. Cu gigi, va rog." "Cine sunteti?" "Laurentiu Curca, de la Firma X. Cu gigi, va rog."
			5	"Buna ziua. Sunt Sorina Rosu, de la Firma X. Fiti draguta, cine e persoana responsabila cu 'serviciile / produsele similare alor tale' la Dvs.?" "Da' de ce, doamna?"
Pas 3	Ceri cu factorul de decizie		1	"Noi suntem cea mai tare / cea mai noua/ cea mai albastra firma de 'serviciile / produsele similare alor tale'"
			2	" <i>Tocmai ne-am deschis un terminal propriu nou, in incinta aeroportului Otopeni . In aceasta priviinta / in acest domeniu, avem cateva propuneri de natura a va creste profitul / creste</i> [caracteristica] 'serviciile / produsele similare alor tale'. Cu cine am putea vorbi despre asta?"
			3	" <i>Tocmai ne-am deschis un terminal propriu nou, in incinta aeroportului Otopeni . Din acest motiv am dori sa luam va trimitem o prezentare a noului terminal . Cui ar trebui sa tritem prezentarea respectiva? / Ati putea sa ne dati o adresa de mail, pentru ca sa va tritem prezentarea respectiva?</i> "
			4	" <i>Va ascult / Spuneti-mi mie</i> " "Va sunt in legatura cu 'serviciile / produsele similare alor tale' ." "Stati sa va dau pe cineva care e de meserie." / "Noi nu facem asa ceva. De unde ati zis ca sunteti Dvs. si de unde ne-ati gasit" "Sunt Catalin Mihailescu de la Firma X. Cu cine am putea sa stam de vorba pentru 'serviciile / produsele similare alor tale'?" / "In legatura cu o oferta de'serviciile / produsele similare alor tale' "
Pas 4 (Vorbim deja cu factorul de decizie)	Poveste de beneficii	la un client care stim care foloseste 'serviciile / produsele similare alor tale'	1	"Buna ziua. Dl Factor de Decizie? [Da / Nu] multumesc. Eu sunt Catalin Mihailescu de la Firma X. Ce mai faceti? [bine] V-am sunat in legatura cu legatura cu deschiderea noului terminal Firma X din incinta aeroportului Otopeni. Sunteti la curent / ati auzit de asta? " [Da / Nu] "Noi am deschis recent cel mai modern terminal de marfuri din incinta aeroportului Otopeni. Ca urmare, suntem in pozitia de a putea furniza 'serviciile / produsele similare alor tale' mai bune / complete/ rapide/ all inclusive catre oricare potential client. V-ar interesa sa primiti o prezentare mai detaliata? [Da/ Nu] Ati putea, va rog, sa imi dati o adresa de e-mail de-a Dvs.? [da, ....] Mai exista si o alta adresa? [...]"
		la un client care nu foloseste 'serviciile / produsele similare alor tale'	2	"Buna ziua. Dl Factor de Decizie? [Da / Nu] multumesc. Eu sunt Catalin Mihailescu de la Firma X. Ce mai faceti? [bine] V-am sunat in legatura cu legatura cu deschiderea noului terminal Firma X din incinta aeroportului Otopeni. Sunteti la curent? [da / nu] Cand am putea stabili o intalnire pentru ca sa discutam mai in amnunt despre serviciile noastre si cum ati putea Dvs. sa beneficiati mai bine?"
Pas 5	Cerere de intalnire		1	"Domnule Potential Client, v-am trimit o prezentare data trecuta. In acesta prezentare e vorba despre economiile pe care le puteti face Dvs. / cresterea eficientei operationale a firmei Dvs / legat de deschiderea noului nostru terminal din Otopeni . Cum credeti ca ar fi mai bine sa vorbim despre aceasta oportunitate, sa va facem o vizita, sau sa ne cereti o oferta de pret pentru un transport specific? [da' v-am spus noi ca ne intereseaza?] Ce ar trebui sa facem noi pentru ca sa discutam mai in amanunt aceasta oferta?"
			2	"Domnule Potential Client, noi avem drum prin zona Dvs. saptamana viitoare. Cand anume v-ar conveni mai bine sa ne intalnim la sediul Dvs., marti sau miercuri?"
			3	"Domnule Potential Client, cea mai buna varianta ar fi sa ne intalnim sa discutam despre nevoile Dvs. de 'serviciile / produsele similare alor tale'. Cand v-ar conveni mai curand sa ne intalnim, dimineata, sau dupa -amiaza? / Cand ar fi mai convenabil pentru Dvs. Sa trecem pe la Dvs. Mai curand la inceputul sau la sfarsitul saptamanii?"
			4	"Credeti ca o intalnire ar fi mai indicata, in loc sa stam de vorba la telefon?"