

תסריטי פתיחה לשיחות קשות

4 פתיחות מוכנות להתאמה. תסריט הוא פיגום, לא כלוב, השלד קבוע והניסוח שלכם.

השלד של כל פתיחה

- 1 פנייה אישית: פתחו בשם הלקוח, לא בנאום כללי.
- 2 סיבה לפנייה: אמרו בקצרה למה אתם מתקשרים דווקא עכשיו.
- 3 בקשת רשות: ודאו שזה זמן טוב לדבר לפני שאתם ממשיכים.
- 4 דברו בשפה שלכם: השתמשו בשלד כדי לזכור את הרצף, אבל נסחו במילים שלכם.
- 5 סגרו את הלולאה אחרי השיחה: סכמו, קבעו משימת מעקב עם תאריך, ותעדו בתיק הלקוח.

שיחה קרה

טיפ: בקשת הרשות מורידה התנגדות מיד.

סוכן: היי [שם הלקוח], מדבר [שם הסוכן] מסוכנות [שם הסוכנות]. תפסתי אותך ברגע נוח לדקה?
לקוח: תלוי, במה מדובר?
סוכן: לגמרי הוגן. פונה כי אנחנו עוזרים לאנשים כמוך לבדוק שהם לא משלמים כפול על ביטוחים, בלי התחייבות. שווה לך שנבדוק יחד שתי דקות?

שימור, לקוח שמתלבט לעזוב

טיפ: אל תיכנסו לעמדת התגוננות. 'אני שמח שאתה בודק' מפרק את המתח.

סוכן: היי [שם הלקוח], הבנתי שאתה שוקל לעבור, ולפני הכול חשוב לי להבין אותך, לא לשכנע.
לקוח: מצאתי משהו שנראה לי זול יותר.
סוכן: אני שמח שאתה בודק, זה נכון לעשות. שנעבור יחד חמש דקות על מה שיש לך היום מול מה שהציעו, שתחליט בידיים פקוחות?

חידוש פוליסה

טיפ: 'לפני, לא אחרי' משדר שאתם יוזמים ולא רק מודיעים.

סוכן: היי [שם הלקוח], הפוליסה שלך ל[סוג הביטוח] מתחדשת ב[תאריך], ורציתי לתפוס אותך לפני, לא אחרי.
לקוח: יש משהו שהשתנה?
סוכן: לא בהכרח, ובדיוק בשביל זה אני מתקשר, בדיקה קצרה שהכול עדיין מתאים לך לפני שזה מתחדש לעוד שנה. שווה חמש דקות?

דילוג לתוכן הראשי

טיפ: השאלה 'יקר ביחס למה?' חושפת אם החסם הוא תקציב או ערך.

לקוח: האמת, זה נשמע לי יקר.
סוכן: אני מבין לגמרי, וטוב שאתה אומר. שאלה, יקר ביחס לתקציב, או יקר ביחס למה שלא ברור לך שאתה מקבל?
לקוח: בעיקר לא בטוח מה אני מקבל על זה.
סוכן: אז בוא נתחיל דווקא משם, ואם בסוף עדיין יקר, נבדוק יחד איך מתאימים את הכיסוי לתקציב.

התסריטים עוזרים לפתוח את השיחה, אבל הערך האמיתי נשמר רק אם מה שנאמר בה מתועד. עוד 6 תסריטים בפוסט המלא. האמור אינו ייעוץ משפטי.