

Скрипт переписки в Direct: от “сколько стоит?” до оплаты/записи

Сценарий А: “Запрос цены / хочу подобрать”

Цель: собрать данные → дать 2 варианта → закрыть на заказ.

1) Клиент: “Сколько стоит?”

RU: Цена зависит от варианта. Скажите 2 вещи: 1) город 2) что именно нужно (2–3 пункта) - подберу 2 варианта и скажу цену.

UA: Ціна залежить від варіанту. Скажіть 2 речі: 1) місто 2) що саме потрібно (2–3 пункти) - підберу 2 варіанти і скажу ціну.

2) Клиент отвечает (город + потребность)

RU: Ок, понял. Я бы предложил 2 варианта:

- Вариант 1 (дешевле): ____ (коротко: что входит) цена ____

- Вариант 2 (оптимальный): ____ (коротко: почему лучше) цена ____

Какой ближе: 1 или 2?

UA: Ок, зрозумів. Я б запропонував 2 варіанти:

- Варіант 1 (дешевше): ____ ціна ____

- Варіант 2 (оптимальний): ____ ціна ____

Який ближче: 1 чи 2?

3) Клиент: “Беру 2-й”

RU: Отлично. Тогда оформляем. Удобнее оплата на карту или наложкой?

UA: Чудово. Тоді оформляємо. Зручніше оплата на карту чи накладеним?

4) Оплата/данные

RU: Супер. Напишите ФИО, телефон и отделение НП (или адрес). После оплаты/подтверждения я оформлю и скину ТТН.

UA: Супер. Напишіть ПІБ, телефон і відділення НП (або адресу). Після оплати/підтвердження оформлю і скину ТТН.

Сценарий В: “Есть ли в наличии? Хочу быстро”

Цель: быстро закрыть на бронь/отправку.

1) Клиент: “Есть в наличии?”

RU: Да. Чтобы сразу скинуть точный вариант - скажите, это для дома/работы/стройки и ваш город.

UA: Так. Щоб одразу скинути точний варіант - скажіть, це для дому/роботи/будівництва і ваше місто.

2) Клиент отвечает

RU: Ок. В наличии есть 2 варианта:

- 1) ____ (коротко) цена ____

- 2) ____ (коротко) цена ____

Если хотите “без лишних вопросов” - берите 2-й, он с запасом. Оформляем?

UA: Ок. В наявності є 2 варіанти:

- 1) ____ ціна ____

- 2) ____ ціна ____

Якщо хочете “без зайвих питань” - беріть 2-й, він із запасом. Оформляємо?

3) Клиент: “Оформляем”

RU: Отлично. Напишите ФИО, телефон, город и отделение НП/адрес.

UA: Чудово. Напишіть ПІБ, телефон, місто і відділення НП/адресу.

Дожим “пропал” (2 сообщения)

Дожим 1 (через 24 часа):

RU: Напомнюсь: актуально или уже решили? Если скажете 2–3 требования - подберу вариант точнее.

UA: Нагадаюся: актуально чи вже вирішили? Якщо скажете 2–3 вимоги - підберу точніше.

Дожим 2 (ещё через 48 часов):

RU: Последний раз уточню, чтобы не отвлекать: генератор/решение ещё нужно или можно закрывать диалог?

UA: Востанне уточню, щоб не відволікати: генератор/рішення ще потрібно чи можна закривати діалог?