

## SOP ДЛЯ ВИКОНАВЦЯ

### Обробка клієнтів у Direct / WhatsApp

#### 1. ПІДГОТОВКА ДО РОБОТИ

##### 1.1. Отримати від клієнта:

- інформацію про продукт або послуги;
- ціни й умови роботи;
- УТП та ключові вигоди;
- шаблони відповідей (якщо є);
- доступ до Direct або WhatsApp Business.

##### 1.2. Узгодити стиль комунікації:

- офіційний / дружній / експертний / короткий;
- швидкість відповідей;
- допустимий рівень ініціативи менеджера.

#### 2. ПЕРВИННА ПЕРЕВІРКА ПОВІДОМЛЕНЬ

##### 2.1. Перевіряти Direct / WhatsApp кожні 5–10 хвилин (якщо обумовлено).

##### 2.2. Пріоритизація:

- гарячі ліди (питання про ціну, деталі, замовлення) — відповісти негайно;
- холодні запити — відповідь у робочому темпі;
- спам / нецільова аудиторія — акуратно відсіяти.

#### 3. ПЕРШИЙ КОНТАКТ З КЛІЄНТОМ

##### 3.1. Вітатися за стандартом:

- “Доброго дня! Готовий допомогти ☐”
- “Вітаю! Підкажіть, будь ласка, що саме вас цікавить?”

##### 3.2. Відповідати максимально швидко та ввічливо.

##### 3.3. Уточнювати потреби клієнта через питання-фільтри:

- “Розкажіть, будь ласка, що саме вам потрібно?”
- “Який результат хочете отримати?”
- “У які строки плануєте почати?”

#### 4. НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ

##### 4.1. Давати короткі, чіткі та структуровані відповіді.

##### 4.2. Використовувати формулу:

- коротко відповісти;
- додати вигоду;
- задати зустрічне питання.

##### 4.3. Уникати:

- довгих текстів;
- непотрібної термінології;
- тиску.

## 5. ОПРАЦЮВАННЯ ЗАПЕРЕЧЕНЬ

### 5.1. Часті заперечення:

- “Дорого”
- “Подумаю”
- “Мені треба порадитись”
- “Напишу пізніше”

### 5.2. Стандартні відповіді:

- Дорого → “Розумію. Тоді підкажіть, будь ласка, який бюджет комфортний для вас? Я підкажу найкраще рішення.”
- Подумаю → “Добре. Що саме хочете уточнити або порівняти? Можу допомогти швидше визначитися.”
- Порадитись → “Звичайно! Давайте виділю коротко основне, щоб вам було легше пояснити ближнім.”
- Напишу пізніше → “Не поспішайте 😊 Я залишу інформацію тут, щоб було зручно повернутися.”

## 6. ЗАКРИТТЯ НА ДІЮ

### 6.1. Завжди завершувати повідомленням:

- “Готові оформити?”
- “Переходимо до оплати?”
- “Записую вас на \_\_\_?”

### 6.2. Якщо клієнт вагається:

- запропонувати міні-пакет або тестовий варіант;
- нагадати про ключову вигоду.

## 7. РОБОТА З ГАРЯЧИМИ ЛІДАМИ

### 7.1. Відповідати першочергово.

### 7.2. Дати чіткі інструкції:

- як оплатити;
- як записатися;
- що надіслати після оплати.

### 7.3. Перевірити, чи клієнт усе отримав і зрозумів.

## 8. РОБОТА З ХОЛОДНИМИ ЛІДАМИ

### 8.1. Давати короткі інформативні відповіді.

### 8.2. Після 24 годин — легкий дотиск:

- “Підкажіть, ви ще актуально розглядаєте наше рішення?”

## 9. ТОНКОЦІ КОМУНІКАЦІЇ

- 9.1. Не ігнорувати жодні повідомлення.
- 9.2. Не писати великими абзацами.
- 9.3. Використовувати емодзі — але помірковано.
- 9.4. Завжди пропонувати допомогу.
- 9.5. Завжди ставити уточнююче питання.

## 10. ЗВІТНІСТЬ

10.1. Щодня надсилати звіт клієнту:

- кількість діалогів;
- кількість гарячих лідів;
- кількість закритих угод;
- часті заперечення;
- пропозиції щодо покращення.

## 11. ФІНАЛ

- 11.1. Усі діалоги вести в одному стилі.
- 11.2. Кожен клієнт повинен отримати однаково якісний сервіс.
- 11.3. SOP — використовувати як обов’язковий стандарт кожного дня.