

**Входящий звонок
потенциального клиента
на разработку сайта**

Добрый день! Вы позвонили в веб-студию "Рога и копыта", меня зовут *****
Или: Здравствуйте! Создание сайтов в ***** (город), Иван Иванович

**/Берем инициативу в свои руки:
задаем вопросы для лучшего
понимания задачи/

- Возможный вариант ответа на
звонок. Каждый сформирует
лучший вариант в процессе
работы!**

Далее: Отлично, основные вопросы мы с вами прояснили.

Чтобы подробнее обсудить ваш заказ и перейти к его исполнению, будет удобно встретиться у нас в офисе (или - если нет возможности приехать, у вас в офисе).

Если удаленно - то предлагаю назначить встречу в Skype или я перезвоню вам по телефону, предварительно подготовив необходимые документы.

Взять контактные данные - телефон, email. Обязательно назначить следующий этап сотрудничества.

«Давайте поступим так! Чтобы сэкономить ваше время, я задаю несколько вопросов, а затем уже предложу варианты взаимодействия.

Вы примерите их на себя, и если вам принципиально будет интересно — будем разговаривать дальше, если нет — ничего страшного. Хорошо?» — «Хорошо».

Первый вопрос:
какие товары/услуги вы хотите представлять на сайте?

Далее: на какой регион будем рассчитывать: Москва/область/конкретный город?

На Москву/регион/Россию

Если есть возможность, "сынем соль на рану": как вы продвигаете услугу/товар сейчас? - Сложно ли это дается?

Если угадали с вопросом, присоединяемся: "Да, как я понимаю - это интересная/сложная сфера".

Вопрос о бюджете:
«Сориентируйте меня, пожалуйста, примерно по бюджету, чтобы мне легче варианты вам не предлагать: 10, 20, 70 тысяч?»

не задавать вопрос "можете ли?" Задавать именно так: "сориентируйте меня!"

Далее можно еще вопросы-ориентры:
Если бюджет небольшой, то: "Какой дизайн сайта вам больше интересен: шаблонный или профессиональный?"

последует вопрос: в чем отличие - шаблонный: повторяется на разных сайтах, отличается лишь цветами и логотипом, профессиональный подобит специально под вашу деятельность.

Проф. дизайн - от 4-6 тыс. рублей за 1 макет, от 10-12 тыс. за выбор из 3 макетов.

Еще вопрос-ориентр:
Как вы будете наполнять и развивать сайт: своими материалами или необходима помощь копирайтер/редактирование/контент-менеджеров?

Написание коммента для сайта: 100-150 рублей за 1000 знаков, переписать чужой текст - 80-120 рублей, фотосъемка от 750 рублей, предметная (товары) - от 2500 рублей за 1 выезд.

Дальнейшая поддержка - отдельно, ценники известны.

Скажите, что для вас ВАЖНО при выборе

Какие-то особые пожелания есть?

Есть ли у вас примеры тех сайтов, которые вам нравятся, и которые - нет?

Этим мы получаем представление о предпочтениях и вкусе заказчика, чтобы суметь предложить подходящий вариант

Если нравятся более дорогие сайты, учитываем это. Если более дешевые - постараемся объяснить, чем они отличаются в худшую сторону, но в итоге примем предварительное решение, которое максимально подходит клиенту.

Сроки: "Скажите, когда уже все должно быть готово? Когда хотите принять окончательное решение?"

Даем человеку понять, что если ему это актуально, медлить нельзя: к примеру - "Вы говорите, чем быстрее - тем лучше. Хорошо, тогда мы не должны медлить, нужно начать работу в срок".

За срочную работу: наценка 50-200%, в зависимости от сложности, объема и сроков.

Вопрос о принятии решения: Если мы по условиям сойдемся, то как будет выглядеть у вас процесс принятия решения и за кем у вас будет последнее слово?

Узнаем процесс со стороны клиента. Наш процесс - составление брифа, составление Договора и приложений, подписание документов, получение предоплаты 30%-50%, далее схема сайта (структура), макет дизайна, принятие дизайна заказчиком, верстка макета, привязка к CMS, доработка нужных функций, наполнение, тестирование, запуск.

Примерная стоимость сайтов:
если бюджет наван, ориентируемся в нем: бюджет до 10-15 тысяч рублей - простой сайт, шаблонный дизайн.

бюджет от 15 до 30 тысяч - платная система управления, один вариант уникального дизайна.

бюджет от 30 тысяч рублей - профессиональная система управления, профессиональный дизайн.

бюджет от 40 тысяч рублей - дизайн на выбор из 3 макетов с доработкой, система управления + доп. функции

Если человек принципиально готов к сотрудничеству, переходим к следующему шагу.

Если человек говорит, что "дорого" или "перезвоню", узнаем: **Что вам необходимо, чтобы принять решение?**

Если не устраивает цена, узнать: какое ценовое решение устроит, записать данные и позвонить перезвонить.

Если говорит: А что так дорого? и т.п. спрашиваем: с чем вы сравниваете цены?

При размещении рекламы в газете вы заплатите в среднем около 1500-3000 рублей за выход, при этом формат таких объявлений устарел. Сегодня все больше товаров и услуг продается и находится через Интернет, и к тому же, размещая информацию на своем сайте, вы не ограничены никакими рамками: количеством слов, шириной и высотой, длиной роликов и т. д.

Ни один формат - радио, газеты, ТВ, билборды - не сможет обеспечить столь подробной подачи вашей рекламы.

Если говорит, что нужно подумать, посоветоваться и т. д. - узнаем, когда примерно будет готов результат. Записываем. Если к этому времени человек не перезвонивает, звоним самостоятельно и уточняем принятое решение.

Вам будет полезно проанализировать расценки рекламных агентств, газет, ТВ, радио и прочих рекламных носителей - это поможет сориентироваться по цене, а также дать сравнение для потенциальных клиентов - что такое "дорого".