

## Аватары Клиентов

### 1. МОТИВАЦИЯ К ПОКУПКЕ: НЕ ХОЧУ ЖИТЬ В КВАРТИРЕ, ХОЧУ ЖИТЬ В СОБСТВЕННОМ ДОМЕ



М/Ж 35- 50 лет. Заработок на семью от 200 000 т.р.

Должности: Главный врач, Предприниматель, Врач частной практики, Военные офицеры, Начальники Госорганов, Менеджер по продажам, IT-специалист, Начальник цеха, Юрист, Главный Инженер, Сотрудники Газпрома  
МАшина: Нисан кашкай, Хендай, Кия , Мерседес, Ауди, БМВ до 3 000 000 руб

Хобби: Спорт бег, Тренажерный зал, Походы, Рыбалка, Охота, Шашлыки

#### Боли, которые побуждают к покупке продукта/услуги:

- слышу соседей, раздражает шум (музыка, разговоры, бухач, ругань, дети орут, дети прыгают, сверлят, мебель двигают)
- слышно машины с улицы и сигналы
- никогда не припарковать нормально машину ( нет паркинга)
- царапают и портят машину во дворе упыри
- астма и аллергия от городского воздуха
- задолбало в 4-х стенах вечно находиться
- хочу (строгать дерево/железо, рисовать, огород, шашлыки , шкуры сушить, рыбу вялить, шить, огурцы выращивать) а дома не получается
- устали платить за съемное жилье
- нет места где я восстанавливаю энергию и силы, организм не отдыхает
- мужчина должен построить дом, а я не построил стыдно перед женой

#### Проблемы с которыми сталкивает при желании купить продукт/услугу:

- много строительных компаний, не знаю кому довериться
- ничего не понимаю в стройке, много технологий
- мало времени и некогда заниматься
- не понимаю как должен выглядеть проект дома
- несогласованность в семье по строительству дома (проект, технология, подрядчик)
- страшно что долгострой или недострой будет
- страшно что не хватит денег в процессе из-за роста цен
- ипотека - очень сложно все , боимся что не дадут

- много советчиков из друзей и родственников
- много посмотрелся видео и статей и запутался
- не знаю как найти проверенную компанию
- купить готовый дом или строить индивидуально
- как не потерять деньги и не нарваться на мошенников
- боюсь что построят некачественно
- детей нужно возить в садик-школу

### **Факторы принятия решения:**

- проверенная строительная компания с кейсами и отзывами
- способность компании найти решение в рамках бюджета клиента
- компания предложила лучшее проектное решение, которое устроило всю семью
- компания берет все процессы от подготовки до стройки на себя
- компания предоставляет график строительства и строит по нему без задержек
- компания знает решение как максимально сберечь заказчика от роста цен
- ипотечный брокер , сопровождает процесс от одобрения до получения ипотеки
- компания работает только по официальному договору
- компания дает гарантию 10 лет

### **СКРИПТ ДЛЯ АВАТАРА КОТОРЫЙ НЕ ХОЧЕТ ЖИТЬ В КВАРТИРЕ, А ХОЧЕТ ЖИТЬ В СВОЕМ ДОМЕ**

Тип этапа	Что говорим	Примечание
Установление контакта	Добрый день, меня зовут _____, Я представляю компанию Олега Тимофеева «Строитель в Питере». Мы получили заявку на расчёт стоимости загородного дома, все верно? оставляли?	Менеджер должен быть приветлив, с хорошим настроем, располагающим клиента на разговор
Программирование	Давайте поступим тогда так, сейчас я задам вам ряд вопросов, чтобы понять, как будет выглядеть дом вашей мечты, так как у нас есть разный набор решений по цене и качеству и сформирую коммерческое предложение, подходящее именно вам, хорошо?	Менеджер берет инициативу беседы на себя, рассказывает как будет строиться разговор и что будет результатом этого разговора
Квалификация	<p>Задаем вопросы о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- какая общая площадь дома интересует?</li> <li>- сколько этажей должно быть в доме ?</li> <li>- Какая технология интересует каменный дом (газобетон, полистиролбетон) , каркасник или дерево</li> <li>- как далеко находится от города участок ?</li> </ul> <p><i>(ЕСЛИ не подходит нам то завершаем разговор)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- какой видите ближайший срок начала строительства? <i>(Если холодный , то спрашиваем по ускорению начала срока, в любом случае заводим его до конца квалиф)</i></li> <li>- на какой комплект хочет получить коммерческое предложение ( конструктив или дом на предчистовой отделке с отоплением и электричеством или что-то между?)</li> <li>-уточняем источник средств</li> </ul> <p><i>(наличка/ипотека/продажа недвижимости, в случае последнего предлагаем ускорить</i></p>	Менеджер изучает клиента - задает вопросы о проблемах/болях, которые привели его; о сроках, в которые он планирует уложиться; о бюджете, который планирует потратить. Этот этап необходим для того, чтобы понять что вы можете предложить клиенту

ипотекой, в случае отказа переводим в холодные)

- переговариваем по бюджету в процессе (очень важно ДАЕМ ВИЛКУ ЦЕН от и до)?

Прежде чем закрывать на КЭВ подтвердить все-ли устраивает в бюджете ?  
Если нет - Отработка возражений

- а дом строите чтобы какую задачу или проблему решить ? (ЭТО ВАЖНО ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ АВАТАРА, НЕ ПОЛУЧИЛОСЬ С ПЕРВОГО РАЗА ЕЩЕ РАЗ ПЕРЕСПРОСИТЕ)

\_\_\_\_\_ИМЯ\_\_\_\_\_, давайте поступим так. Мы с Вами встретимся в офисе и обсудим, как будет выглядеть ваш будущий дом. Мы дадим Вам ценные рекомендации по планировкам, исходя из опыта и насмотренности на проекты, мы точно расскажем вам как расположить комнаты и помещения в доме так, чтобы каждому члену семьи было комфортно и приезжая в этот дом он получал заряд сил и бодрости, расскажем как расположить дом чтобы на участке разместились и удобная парковка и другие зоны или постройки для ваших хобби, например терраса, баня или мастерская, а наш архитектор отрисует эти планировки и мы подарим их вам.

**ПАУЗА** (Оживляющий вопрос: Ну классно же ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции

Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)

А еще у нас в офисе представлено множество образцов кровельных, фасадных и других строительных материалов на разный бюджет, мы точно сможем подобрать Вам технологию, которая будет надежная, красивая визуально, поможет **забыть о раздражающем шуме извне**, а главное в вашем бюджете.

**ПАУЗА** ( Оживляющий вопрос: Это же Вам интересно ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции

Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)

**ДЛЯ ИПОТЕЧНИКА:** Так же хочу сказать, что мы аккредитованы во всех главных

Оффер на КЭВ

ТРЕБУЕТ ПРОВЕРКИ

	<p>банках и поэтому сможем одобрить вас под максимально выгодную ставку, а наш брокер поможет вам не переплатить за продукты, навязанные банком. И, кстати, наш брокер это акула в вопросах ипотечного кредитования, которая помогала получить деньги в самых сложных ситуациях, поэтому и вам мы тоже точно сможем помочь.</p> <p><b>ПАУЗА</b> (Оживляющий вопрос: Это же то что Вам нужно ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)</p> <p>А по итогу мы предоставим вам РАСЧЁТ уже по отрисованным планам, ОТВЕТИМ на все волнующие Вас вопросы и ПОДАРИМ Вам распечатанную инструкцию - 10 шагов перед началом строительства дома, которая поможет вам избежать критических ошибок и не совершить лишних действий и трат. Как Вам предложение в целом ? (Получаем утвердительный ответ или работаем с возражением) Предлагаю запланировать встречу на ближайшее окошко к меня _ ?</p>	
Закрытие	<p>Все, супер. Мы вас ждем _____ (повторяем дату и время). А я Вам в заключение разговора пришлю: - Карту - инструкцию: Как к нам приехать ? - Видео на нашем канале о плюсах и минусах строительства дома . - И Коммерческое предложение по проговоренному дому для наглядного ознакомления</p>	<p>Менеджер проговаривает данные по проведению КЭВа (дата/время/место) и берет контактные данные (эл.почта и телефон)</p>

2. **МОТИВАЦИЯ К ПОКУПКЕ: МАЛО ПЛОЩАДИ ДЛЯ СЕМЬИ В КВАРТИРЕ, ХОТИМ ДОМ ГДЕ У КАЖДОГО СВОЯ КОМНАТА**



М/Ж 28- 35 лет. Заработок на семью 150 000 - 200 000 т.р.

Должности: Врач, Менеджер по продажам, Работник на заводе, Автомеханик, Военный низший офицерский состав.

Машина: Нисан, Хендай, Кия до 1 500 000 или БУ премиалки в данном бюджете старых годов

Хобби: Спорт бег, Тренажерный зал, Походы, Рыбалка, Охота, Шашлыки

Дети: До 10 лет несколько детей

Внешность. Простые, слабоухоженные. женщины видно что замученные, мужики как правильно подкаблучники явные, а женщина имеет свое слово первостепенное

**Боли, которые побуждают к покупке продукта/услуги:**

- с супругой нет нормальной личной жизни и и из-за этого вечно в напряжении
- СИЛЬНО ОГРАНИЧЕННЫЙ БЮДЖЕТ
- жена упрекает что нет нормального жилья
- хочу отдыхать, а дети прыгают вокруг, т.к. все в одной комнате
- разнополые дети в одной комнате растут
- живем со старенькими родителями и спорим вечно, т.к. они говорят как нам жить
- теснимся на съемной квартире и платим много ежемесячно
- когда болеешь не остаться в покое и все заражаются

**Проблемы с которыми сталкивает при желании купить продукт/услугу:**

- много строительных компаний, не знаю кому довериться
- ничего не понимаю в стройке, много технологий
- мало времени и некогда заниматься
- не понимаю как должен выглядеть проект дома
- несогласованность в семье по строительству дома (проект, технология, подрядчик)
- страшно что долгострой или недострой будет
- страшно что не хватит денег в процессе из-за роста цен
- ипотека - очень сложно все , боимся что не дадут
- много советчиков из друзей и родственников
- много посмотрелся видео и статей и запутался
- не знаю как найти проверенную компанию

- купить готовый дом или строить индивидуально
- как не потерять деньги и не нарваться на мошенников
- боюсь что построят некачественно
- детей нужно возить в садик-школу

### **Факторы принятия решения:**

- проверенная строительная компания с кейсами и отзывами
- способность компании найти решение в рамках боли и бюджета клиента
- компания предложила лучшее проектное решение, которое устроило всю семью
- компания берет все процессы от подготовки до стройки на себя
- компания предоставляет график строительства и строит по нему без задержек
- компания знает решение как максимально сберечь заказчика от роста цен
- ипотечный брокер , сопровождает процесс от одобрения до получения ипотеки
- компания работает только по официальному договору
- компания дает гарантию 10 лет

### **СКРИПТ ДЛЯ АВАТАРА У КОТОРОГО МАЛО МЕСТА В КВАРТИРЕ И СТРОИТ ДОМ ДЛЯ ПЛОЩАДИ**

Тип этапа	Что говорим	Примечание
Установление контакта	Добрый день, меня зовут _____, я представляю компанию Олега Тимофеева «Строитель в Питере». Мы получили заявку на расчёт стоимости загородного дома, все верно? оставляли?	Менеджер должен быть приветлив, с хорошим настроением, располагающим клиента на разговор
Программирование	Давайте поступим тогда так, сейчас я задам вам ряд вопросов, чтобы понять, как будет выглядеть дом вашей мечты, так как у нас есть разный набор решений по цене и качеству и сформирую коммерческое предложение, подходящее именно вам, хорошо?	Менеджер берет инициативу беседы на себя, рассказывает как будет строиться разговор и что будет результатом этого разговора
Квалификация	<p>Задаем вопросы о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- какая общая площадь дома интересует?</li> <li>- сколько этажей должно быть в доме ?</li> <li>- Какая технология интересует каменный дом (газобетон, полистиролбетон) , каркасник или дерево</li> <li>- как далеко находится от города участок ?</li> </ul> <p><i>(ЕСЛИ не подходит нам то завершаем разговор)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- какой видите ближайший срок начала строительства? <i>(Если холодный , то спрашиваем по ускорению начала срока, в любом случае заводим его до конца квалиф)</i></li> </ul> <p>-уточняем источник средств (наличка/ипотека/продажа недвижимости, в случае последнего предлагаем ускорить ипотекой, в случае отказа переводим в холодные)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-на какой комплект хочет получить коммерческое предложение ( конструктив или дом на предчистовой отделке с отоплением и электричеством или что-то между?)</li> <li>- переговариваем по бюджету в процессе (очень важно ДАЕМ ВИЛКУ ЦЕН от и до)?</li> </ul>	Менеджер изучает клиента - задает вопросы о проблемах/болях, которые привели его; о сроках, в которые он планирует уложиться; о бюджете, который планирует потратить. Этот этап необходим для того, чтобы понять что вы можете предложить клиенту

Прежде чем закрывать на КЭВ подтвердить все-ли устраивает в бюджете ?  
Если нет - Отработка возражений

- а дом строите чтобы какую задачу или проблему решить ? (ЭТО ВАЖНО ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ АВАТАРА, НЕ ПОЛУЧИЛОСЬ С ПЕРВОГО РАЗА ЕЩЕ РАЗ ПЕРЕСПРОСИТЕ)

Оффер на КЭВ

ИМЯ, давайте поступим так. Мы с Вами встретимся в офисе и обсудим, как будет выглядеть ваш будущий дом. Мы дадим Вам ценные рекомендации по планировкам, исходя из опыта и насмотренности на проекты, мы точно расскажем вам как расположить комнаты так, чтобы у каждого было свое личное пространство для уединения и наш архитектор отрисует планировки и мы подарим их вам.

**ПАУЗА** (Оживляющий вопрос: Ну классно же ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)

А еще у нас в офисе представлено множество образцов кровельных, фасадных и других материалов на разный бюджет, мы точно сможем подобрать подходящий именно вам.

**ПАУЗА** ( Оживляющий вопрос: Это же Вам интересно ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)

**ДЛЯ ИПОТЕЧНИКА:** Так же хочу сказать, что мы аккредитованы во всех главных банках и поэтому сможем одобрить вас под максимально выгодную ставку, а наш брокер поможет вам не переплатить за продукты, навязанные банком. И, кстати, наш брокер это акула в вопросах ипотечного кредитования, которая помогала получить деньги в самых сложных ситуациях, поэтому и вам мы тоже точно сможем помочь.

**ПАУЗА** (Оживляющий вопрос: Это же то что

	<p>Ван нужно ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)</p> <p>А по итогу мы предоставим вам РАСЧЁТ уже по отрисованным планам, ОТВETИМ на все волнующие Вас вопросы и ПОДАРИМ Вам распечатанную инструкцию - 10 шагов перед началом строительства дома, которая поможет вам избежать критических ошибок и не совершить лишних действий и трат.</p> <p>Как Вам предложение в целом ? (Получаем утвердительный ответ или работаем с возражением)</p> <p>Предлагаю запланировать встречу на ближайшее окошко к меня _ ?</p>	
Закрытие	<p>Все, супер. Мы вас ждем _____ (повторяем дату и время).</p> <p>А я Вам в заключение разговора пришлю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Карту - инструкцию: Как к нам приехать ?</li> <li>- Видео на нашем канале о плюсах и минусах строительства дома .</li> <li>- И Коммерческое предложение по проговоренному дому для наглядного ознакомления</li> </ul>	<p>Менеджер проговаривает данные по проведению КЭВа (дата/время/место) и берет контактные данные (эл.почта и телефон)</p>

### **3. МОТИВАЦИЯ К ПОКУПКЕ: НЕТ МЕСТА ДЛЯ ОТДЫХА С СЕМЬЕЙ И ДРУЗЬЯМИ**



М 30- 45 лет. Заработок на семью от 300 000 т.руб

Должности: Военный на пенсии (ранней), Предприниматель с оборотом от 100 000 000, Топ менеджер компании, Руководители Газпром, Роснефть (градообразующих предприятий)

Машина: Иномарка от 3-х млн ( кия, хундай, мерседес, бмв, ауди, порш)

Хобби: Спорт бег, Тренажерный зал, Единоборства, Активный спорт, Походы, Рыбалка, Охота, Шашлыки, яхтинг, серфинг, лыжи

Общение: Уверенный в общении и в себе человек

Ухоженный ( видно что стрижется в Барбершопах)

Дети: юные и постарше до 16 лет

Дома от 150 м2 и видно, что не простые смотрят

#### **Боли, которые побуждают к покупке продукта/услуги:**

- каждые выходные нечего делать ( магазины и рестораны надоели)
- некуда пригласить друзей и родственников, чтобы всем собраться
- нет своего места чтобы уехать на выходные
- летом жариться в квартире, а чтобы выехать стоишь в пробках
- надоело пытаться забронировать дом на выходные, т.к. в последний момент ничего уже нет
- за границу теперь дорого и небезопасно ездить
- хочется отдохнуть от детей на выходных в своем месте где набраться сил и зарядиться на неделю

#### **Проблемы с которыми сталкивается при желании купить продукт/услугу:**

- много строительных компаний, не знаю кому довериться
- ничего не понимаю в стройке, много технологий
- мало времени и некогда заниматься
- не понимаю как должен выглядеть проект дома
- страшно что долгострой или недострой будет
- ипотека - очень сложно все
- много советчиков из друзей и родственников
- много посмотрелся видео и статей и запутался
- не знаю как найти проверенную компанию
- купить готовый дом или строить индивидуально

- как не потерять деньги и не нарваться на мошенников
- боюсь что построят некачественно

### **Факторы принятия решения:**

- проверенная строительная компания с кейсами и отзывами
- способность компании найти решение в рамках боли и бюджета клиента
- компания предложила лучшее проектное решение, которое устроило всю семью
- компания берет все процессы от подготовки до стройки на себя
- компания предоставляет график строительства и строит по нему без задержек
- компания знает решение как максимально сберечь заказчика от роста цен
- ипотечный брокер , сопровождает процесс от одобрения до получения ипотеки
- компания работает только по официальному договору
- компания дает гарантию 10 лет

### СКРИПТ ДЛЯ АВАТАРА КОТОРЫЙ ПРОСТО ХОЧЕТ ДОМ ДЛЯ СОЗДАНИЯ МЕСТА ДЛЯ ОТДЫХА КУДА ПРИЕЗЖАЕТ С СЕМЬЕЙ, ДРУЗЬЯМИ

Тип этапа	Что говорим	Примечание
Установление контакта	Добрый день, меня зовут _____, я представляю компанию Олега Тимофеева «Строитель в Питере». Мы получили заявку на расчёт стоимости загородного дома, все верно? оставляли?	Менеджер должен быть приветлив, с хорошим настроением, располагающим клиента на разговор
Программирование	Давайте поступим тогда так, сейчас я задам вам ряд вопросов, чтобы понять, как будет выглядеть дом вашей мечты, так как у нас есть разный набор решений по цене и качеству и сформирую коммерческое предложение, подходящее именно вам, хорошо?	Менеджер берет инициативу беседы на себя, рассказывает как будет строиться разговор и что будет результатом этого разговора
Квалификация	<p>Задаем вопросы о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- какая общая площадь дома интересует?</li> <li>- сколько этажей должно быть в доме ?</li> <li>- Какая технология интересует каменный дом (газобетон, полистиролбетон) , каркасник или дерево</li> <li>- как далеко находится от города участок ? <i>(ЕСЛИ не подходит нам то завершаем разговор)</i></li> <li>- какой видите ближайший срок начала строительства? <i>(Если холодный , то спрашиваем по ускорению начала срока, в любом случае заводим его до конца квалиф)</i></li> <li>- на какой комплект хочет получить коммерческое предложение ( конструктив или дом на предчистовой отделке с отоплением и электричеством или что-то между?)</li> <li>- переговариваем по бюджету в процессе (очень важно ДАЕМ ВИЛКУ ЦЕН от и до)?</li> </ul>	Менеджер изучает клиента - задает вопросы о проблемах/болях, которые привели его; о сроках, в которые он планирует уложиться; о бюджете, который планирует потратить. Этот этап необходим для того, чтобы понять что вы можете предложить клиенту

Прежде чем закрывать на КЭВ подтвердить все-ли устраивает в бюджете ?  
Если нет - Отработка возражений

- а дом строите чтобы какую задачу или проблему решить ? (ЭТО ВАЖНО ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ АВАТАРА, НЕ ПОЛУЧИЛОСЬ С ПЕРВОГО РАЗА ЕЩЕ РАЗ ПЕРЕСПРОСИТЕ)

Оффер на КЭВ

\_\_\_\_\_ ИМЯ \_\_\_\_\_, давайте поступим так. Мы с Вами встретимся в офисе где обсудим, как будет выглядеть ваш будущий дом, Мы создадим максимально функциональную планировку дома, куда вы сможете сбежать от городской суеты, почувствовать уют, уединённость и романтику загородной жизни и одновременно где у вас будет много пространства для проведения семейных торжеств и душевных посиделок с друзьями, откуда вы будете возвращаться отдохнувшими и полными сил и энергии. Мы точно расскажем Вам какая должна быть гостиная, чтобы все поместились, как и где расположить спальни, где разместить зоны для совместного отдыха, например террасу, барбекю или баню. а наш архитектор отрисует эти планировки и мы подарим их вам.

ПАУЗА (Оживляющий вопрос: НУ классно же ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)

А еще у нас в офисе мы с вами посмотрим варианты дизайнов фасадов и материалов из которых они делаются и точно подберем стильное решение для дома вашей мечты.

ПАУЗА ( Оживляющий вопрос: Это же Вам интересно ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с

	<p>возражением или перейти дальше)</p> <p>ДЛЯ ИПОТЕЧНИКА: Так же хочу сказать, что мы аккредитованы во всех главных банках и поэтому сможем одобрить вас под максимально выгодную ставку, а наш брокер поможет вам не переплатить за продукты, навязанные банком. И, кстати, наш брокер это акула в вопросах ипотечного кредитования, которая помогала получить деньги в самых сложных ситуациях, поэтому и вам мы тоже точно сможем помочь.</p> <p>ПАУЗА (Оживляющий вопрос: Это же то что Ван нужно ? - получаем утвердительный ответ и подыгрываем реакции Отлично, если отрицательный, можем поработать с возражением или перейти дальше)</p> <p>А по итогу мы предоставим вам РАСЧЁТ уже по отрисованным планам, ОТВЕТИМ на все волнующие Вас вопросы и ПОДАРИМ Вам распечатанную инструкцию - 10 шагов перед началом строительства дома, которая поможет вам избежать критических ошибок и не совершить лишних действий и трат.</p> <p>Как Вам предложение в целом ? (Получаем утвердительный ответ или работаем с возражением)</p> <p>Предлагаю запланировать встречу на ближайшее окошко к меня _ ?</p>	
Закрытие	<p>Все, супер. Мы вас ждем _____ (повторяем дату и время).</p> <p>А я Вам в заключение разговора пришлю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Карту - инструкцию: Как к нам приехать ?</li> <li>- Видео на нашем канале о плюсах и минусах строительства дома .</li> <li>- И Коммерческое предложение по проговоренному дому для наглядного ознакомления</li> </ul>	<p>Менеджер проговаривает данные по проведению КЭВа (дата/время/место) и берет контактные данные (эл.почта и телефон)</p>