

СКРИПТЫ ПРОДАЖ И БЕСПЛАТНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ (3 ТРЕКА)

Как проводить бесплатные консультации, выявлять потребности, предлагать платные услуги и работать с возражениями - для юриста, налогового консультанта, бухгалтера

 **Почему это важно:** Бесплатная консультация - это ваш главный инструмент продаж в консалтинге. Она позволяет клиенту узнать вас, оценить вашу экспертизу и довериться вам. Но многие консультанты совершают ошибку: либо сразу продают (это отпугивает), либо дают слишком много бесплатно (клиент уходит, не заплатив). В этом документе мы разберем, как провести консультацию так, чтобы клиент сам захотел купить ваши услуги.

Скрипты адаптированы под три направления: юридический, налоговый и бухгалтерский консалтинг. Вы можете использовать их как основу и адаптировать под свой стиль.

1. АЛГОРИТМ БЕСПЛАТНОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ (УНИВЕРСАЛЬНЫЙ)

Бесплатная консультация длится 20-30 минут. Ее цель - не продать, а **диагностировать** проблему клиента и показать, как вы можете ее решить.

Структура консультации (5 этапов):

- 1. Установление контакта (2-3 минуты):** Познакомьтесь, узнайте имя клиента, чем занимается, создайте комфортную атмосферу.
- 2. Выявление проблемы (5-7 минут):** Задавайте открытые вопросы, чтобы понять ситуацию клиента и его боли.
- 3. Диагностика (5-7 минут):** Проанализируйте ситуацию, назовите возможные риски и последствия.

4. **Презентация решения (5-7 минут):** Предложите конкретный путь решения проблемы. Объясните, что вы можете сделать и как это поможет.
5. **Закрытие (2-3 минуты):** Предложите следующий шаг - платную услугу или абонентку. Договоритесь о действии.

⚠ Главное правило: Не продавайте в лоб. Не говорите "купите мою услугу". Вместо этого покажите, что вы понимаете проблему клиента и знаете, как ее решить. Клиент сам попросит вас о помощи.

2. СКРИПТЫ ДЛЯ ТРЕХ ТРЕКОВ

Трек 1. Юридический консалтинг Юрист

Этап 1. Установление контакта

Вы: "Здравствуйте, [Имя]! Спасибо, что нашли время. Расскажите, пожалуйста, чем занимается ваша компания?"

Клиент: "Мы занимаемся [сфера]."

Вы: "Отлично! Я работаю с [IT-компаниями/общепитом/др.], помогаю решать юридические вопросы. Что вас беспокоит?"

Этап 2. Выявление проблемы

Вы: "Расскажите подробнее о ситуации. Какие юридические задачи вы сейчас решаете?"

Клиент: "У нас есть проблема с [договором/контрагентом/проверкой]."

Вы: "Понял. А как давно это произошло? Какие шаги вы уже предприняли? Что бы вы хотели получить в итоге?"

Этап 3. Диагностика

Вы: "Смотрите, в вашей ситуации есть несколько рисков. Во-

первых, [риск 1]. Во-вторых, [риск 2]. Если не решить это сейчас, может привести к [последствия: штрафы, суды, потеря денег]."

Этап 4. Презентация решения

Вы: "Я могу помочь вам с этим. Вот что я предлагаю: [конкретное решение]. Это займет [срок] и будет стоить [цена]. В результате вы получите [выгода: защиту, экономию, спокойствие]."

Этап 5. Закрытие

Вы: "Давайте начнем с [конкретного шага]. Я вышлю вам договор и счет. Если у вас есть вопросы - пишите. Договорились?"

Работа с возражениями (юрист)

Возражение	Ответ
"Дорого"	"Я понимаю. Но давайте посмотрим на цифры: если не решить этот вопрос, вы можете потерять [сумма] на штрафах или судах. Моя услуга стоит [цена] - это в 3 раза меньше потенциальных потерь. Согласны, что это выгодное вложение?"
"Я подумаю"	"Конечно. Но сегодня я могу предложить вам скидку 10% на первый месяц абонентки, если вы начнете до [дата]. Это поможет сэкономить. Давайте я вышлю вам КП, и вы примете решение?"
"У меня уже есть юрист"	"Отлично! А как часто вы к нему обращаетесь? Я работаю по абонентке и всегда на связи. Если хотите, я могу провести аудит ваших текущих договоров и показать, где есть риски. Это бесплатно. Посмотрите - и решите."

Трек 2. Налоговый консалтинг

Налоговик

Этап 1. Установление контакта

Вы: "Здравствуйте, [Имя]! Спасибо, что нашли время. Расскажите, пожалуйста, чем занимается ваша компания?"

Клиент: "Мы [сфера]."

Вы: "Отлично! Я работаю с [маркетплейс-продавцами/строительными компаниями/IT], помогаю оптимизировать налоги. Что вас беспокоит?"

Этап 2. Выявление проблемы

Вы: "Расскажите, какую систему налогообложения вы сейчас используете? Какую налоговую нагрузку платите?"

Клиент: "УСН 6%. Платим примерно [сумма] в год."

Вы: "Понял. А рассматривали ли вы другие режимы? Например, патент или НПД? Есть ли у вас риск налоговой проверки?"

Этап 3. Диагностика

Вы: "Смотрите, в вашей ситуации есть несколько рисков. Во-первых, [риск 1]. Во-вторых, [риск 2]. Если не оптимизировать налоги сейчас, вы переплачиваете [сумма] в год. А если придет проверка - могут быть доначисления."

Этап 4. Презентация решения

Вы: "Я могу помочь вам с этим. Вот что я предлагаю: [конкретное решение: выбор режима, оптимизация]. Это займет [срок] и будет стоить [цена]. В результате вы сэкономите [сумма] в год и снизите риски."

Этап 5. Закрытие

Вы: "Давайте начнем с [конкретного шага]. Я вышлю вам договор и счет. Если у вас есть вопросы - пишите. Договорились?"

Работа с возражениями (налоговик)

Возражение	Ответ
"Дорого"	"Я понимаю. Но давайте посмотрим на цифры: моя услуга стоит [цена],

Возражение	Ответ
	а сэкономить вы можете [сумма] в год. Это окупится в первый же месяц. Согласны, что это выгодно?"
"Я подумаю"	"Конечно. Но сегодня я могу предложить вам скидку 10% на первый месяц абонентки, если вы начнете до [дата]. Давайте я вышлю вам КП, и вы примете решение?"
"У меня уже есть бухгалтер"	"Отлично! А он занимается налоговой оптимизацией? Я могу провести бесплатный аудит вашей налоговой нагрузки и показать, где можно сэкономить. Посмотрите - и решите."

Трек 3. Бухгалтерский консалтинг

Бухгалтер

Этап 1. Установление контакта

Вы: "Здравствуйте, [Имя]! Спасибо, что нашли время. Расскажите, пожалуйста, чем занимается ваша компания?"

Клиент: "Мы [сфера]."

Вы: "Отлично! Я работаю с [общепитом/маркетплейсами/IT], помогаю вести бухгалтерию. Что вас беспокоит?"

Этап 2. Выявление проблемы

Вы: "Расскажите, как вы сейчас ведете учет? Кто сдает отчетность? Есть ли проблемы с налоговой?"

Клиент: "У нас [ситуация: сами ведем, есть бухгалтер, есть ошибки]."

Вы: "Понял. А как часто вы сталкиваетесь с [проблема: штрафы, пени, путаница в отчетности]?"

Этап 3. Диагностика

Вы: "Смотрите, в вашей ситуации есть несколько рисков. Во-первых, [риск 1]. Во-вторых, [риск 2]. Если не исправить это сейчас, могут быть штрафы или доначисления."

Этап 4. Презентация решения

Вы: "Я могу помочь вам с этим. Вот что я предлагаю: [конкретное решение]. Это займет [срок] и будет стоить [цена] в месяц. В результате вы получите [выгода: порядок в учете, отсутствие штрафов, экономию времени]."

Этап 5. Закрытие

Вы: "Давайте начнем с [конкретного шага]. Я вышлю вам договор и счет. Если у вас есть вопросы - пишите. Договорились?"

Работа с возражениями (бухгалтер)

Возражение	Ответ
"Дорого"	"Я понимаю. Но давайте посмотрим: моя услуга стоит [цена] в месяц, а штрафы за ошибки в отчетности могут быть [сумма]. Это окупится уже в первый месяц. Согласны?"
"Я подумаю"	"Конечно. Но сегодня я могу предложить вам скидку 10% на первый месяц, если вы начнете до [дата]. Давайте я вышлю вам КП, и вы примете решение?"
"У меня уже есть бухгалтер"	"Отлично! А он справляется со всеми задачами? Я могу провести бесплатный аудит вашего учета и показать, где есть ошибки. Посмотрите - и решите."

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ

- **Не продавайте, а диагностируйте.** На бесплатной консультации ваша задача - понять проблему клиента, а не навязать услугу.
- **Говорите на языке клиента.** Избегайте сложных юридических и бухгалтерских терминов. Объясняйте просто и понятно.
- **Показывайте выгоду, а не процесс.** Клиенту не важно, сколько часов вы потратите. Ему важно, что он получит: экономию, защиту, спокойствие.
- **Используйте цифры.** "Сэкономите 100 000 ₽", "Избежите штрафа 50 000 ₽" - это убеждает лучше, чем общие слова.

- **Предлагайте выбор.** "Вам удобнее абонентка или разовая услуга?" - это повышает вероятность покупки.
- **Завершайте конкретным шагом.** Не заканчивайте консультацию словами "подумайте". Договоритесь о следующем действии: выслать договор, созвониться, начать работу.
- **Не бойтесь отказа.** Если клиент не готов - не настаивайте. Оставьте контакт, добавьте в Telegram-канал, поддерживайте отношения. Он может вернуться позже.

4. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ОТРАБОТКИ НАВЫКОВ

- [] Подготовил список вопросов для выявления проблемы клиента.
- [] Отработал скрипт установления контакта (2-3 минуты).
- [] Отработал скрипт диагностики (5-7 минут).
- [] Отработал презентацию решения (5-7 минут).
- [] Отработал закрытие сделки (2-3 минуты).
- [] Проработал 3 основных возражения ("дорого", "я подумаю", "у меня уже есть специалист").
- [] Провел 5 бесплатных консультаций (можно с друзьями для тренировки).
- [] Записал консультации на аудио и проанализировал ошибки.
- [] Скорректировал скрипты под свой стиль.
- [] Начал проводить реальные консультации с потенциальными клиентами.

 **Совет:** Записывайте свои консультации на диктофон (с разрешения клиента). Прослушивайте и отмечайте, где вы теряли контакт, где говорили слишком много, где не дожали. Это лучший способ быстро улучшить навыки продаж.

 **Важно:** Не давайте на бесплатной консультации готовое решение. Вы можете обозначить проблему и показать путь, но не делайте всю работу бесплатно. Иначе клиент уйдет, не заплатив. Ваша задача - показать ценность платной услуги.

_____/_____
(подпись, ФИО)
" __ " _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Экспертный консалтинг без сотрудников - Скрипты продаж и бесплатные консультации (3 трека), версия 1.0.
Рекомендуется адаптировать под свою нишу и стиль общения.