



ПРОДАЖИ • ОБУЧЕНИЕ МЕНЕДЖЕРОВ

СКРИПТЫ ПРОДАЖ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ

Как общаться с клиентом, выявлять потребности, презентовать тур, работать с возражениями и закрывать сделку

Продажи в туризме - это искусство. Клиент приходит не просто за путевкой, а за эмоциями, впечатлениями и безопасностью. Успешный менеджер не "продавливает", а помогает клиенту выбрать идеальный отдых. Данный документ содержит готовые скрипты для всех этапов продажи: от приветствия до upsell.

 **Ключевой принцип:** Продажа в туризме = экспертность + эмпатия + скорость. Клиент выбирает не только тур, но и менеджера, которому доверяет.

1. СКРИПТ ПРИВЕТСТВИЯ И ПЕРВОГО КОНТАКТА

Менеджер: "Здравствуйте! Меня зовут [Имя], я менеджер по туризму. Чем я могу помочь вам сегодня?"

Клиент: "Я хочу подобрать тур на море, на 10 дней, в июле, с детьми".

Менеджер: "Отлично! Понимаю, что семейный отдых - это важно. Давайте я уточню несколько деталей, чтобы подобрать для вас лучший вариант. Вы рассматриваете как пляжный отдых, так и экскурсии? И какой бюджет у вас ориентировочно?"

2. СКРИПТ ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Задавайте открытые вопросы, чтобы понять, что именно нужно клиенту:

- "Какое направление вас интересует?"

- "Вы планируете отдыхать с детьми или только взрослыми?"
- "Какой тип отдыха вам ближе: пляжный, экскурсионный, активный или что-то другое?"
- "Какое питание вы предпочитаете?"
- "Какой бюджет вы рассматриваете?"
- "Какие требования к отелю: звездность, расположение, наличие детского клуба, бассейна?"
- "Готовы ли вы рассмотреть альтернативные даты для более выгодной цены?"

 **Совет:** Не задавайте вопросы подряд - чередуйте с короткими комментариями и подтверждением понимания: "Я вас понял", "Отличный выбор", "Это действительно важный момент".

3. СКРИПТ ПРЕЗЕНТАЦИИ ТУРА

После сбора информации предложите 2-3 лучших варианта. Презентуйте не просто список услуг, а **выгоду и эмоции**:

Менеджер: "По вашему запросу я подобрал три интересных варианта:

- **Вариант 1:** Отель 5* в Турции, система "все включено", детский клуб, аквапарк на территории. Отлично подходит для семей с детьми. Стоимость на 10 дней - 120 000 ₽ на двоих взрослых и ребенка".
- **Вариант 2:** Отель 4* в Греции, рядом с морем, с анимацией и детскими площадками. Чуть скромнее, но тоже комфортно. Цена - 95 000 ₽".
- **Вариант 3:** Египет, отель 4*, все включено, но без аквапарка. Самый бюджетный вариант - 72 000 ₽".

Какой из вариантов вам ближе? Или нужно что-то еще?"

4. СКРИПТ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Самые частые возражения и готовые ответы:

Возражение	Ответ менеджера
"Дорого, я видел дешевле у других"	"Понимаю, цена важна. Но давайте сравним: у нас вы получаете полный пакет - трансфер, страховка, поддержка 24/7. В других местах часто не учтены скрытые сборы. К тому же, у нас есть гибкая система скидок при оплате сейчас. Давайте посчитаем, чтобы было выгодно?"
"Я еще подумаю"	"Отличный план, конечно, решение должно быть взвешенным. Но хочу предупредить, что эти места могут быть забронированы в ближайшее время - сейчас высокий сезон. Могу я забронировать для вас вариант на 2-3 дня без оплаты, чтобы вы успели подумать? Это сохранит места."
"А что, если цена упадет?"	"Цены на туры меняются из-за курса и спроса. Если мы забронируем сейчас, цена зафиксируется. Если она упадет, мы можем перебронировать на новых условиях (но обычно это редкость). Также есть страховка от повышения цен, но она редко требуется."
"Мне нужно спросить супругу/супруга"	"Конечно, семейное решение - самое правильное. Я могу подготовить для вас краткую презентацию с фото и описанием отеля, чтобы вы показали супруге. Это поможет принять решение быстрее. Я отправлю ее на электронную почту или в WhatsApp."
"У меня нет времени, я позвоню позже"	"Я понимаю, у всех много дел. Я подготовлю несколько вариантов и вышлю их вам на почту с контактами. Так вы сможете изучить в удобное время, а я буду на связи."

5. СКРИПТ ЗАКРЫТИЯ СДЕЛКИ

Менеджер: "Итак, вы выбрали отель [название] на [даты] с питанием [тип]. Стоимость - [сумма]. Я готовлю для вас документы, вам нужно только подтвердить оплату. Сделаем это сейчас, чтобы зафиксировать цены и места?"

Клиент: "Да, я согласен".

Менеджер: "Отлично! Тогда я пришлю вам счет и ваучер. После оплаты вы получите пакет документов: билеты, ваучер, страховку, информацию по трансферу. Также я напишу памятку по визе и вещам. Желаю вам отличного отдыха! Вы будете в надежных руках."

6. ТЕХНИКА UPSALE: КАК ПРЕДЛОЖИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- **Страховка:** "Рекомендую оформить расширенную страховку - она покрывает не только здоровье, но и отмену поездки. Это особенно

актуально для семейных туров."

- **Трансфер:** "Мы можем организовать трансфер из аэропорта в отель - это удобно и безопасно, особенно с детьми и багажом."
- **Экскурсии:** "У этого отеля есть отличные экскурсии, которые можно забронировать заранее со скидкой. Хотите, я покажу программу?"
- **Улучшение номера:** "За доплату можно выбрать номер с видом на море или улучшенной категории - это делает отдых более комфортным."

7. РАБОТА С ОТРИЦАТЕЛЬНЫМИ ЭМОЦИЯМИ И КОНФЛИКТАМИ

- Если клиент раздражен (плохое настроение, задержка ответа):
"Извините за ожидание, я понимаю, как это неприятно. Давайте я сейчас все быстро проверю и решу ваш вопрос."
- Если клиент недоволен ценой: "Я понимаю ваше желание сэкономить. Давайте поищем альтернативные даты или отели - возможно, есть более выгодные варианты."
- Если клиент жалуется на туроператора (во время отдыха): "Мне очень жаль, что у вас возникла такая ситуация. Я свяжусь с принимающей стороной и туроператором, чтобы решить проблему. Вы не волнуйтесь, мы на связи 24/7. Я обязательно все выясню и перезвоню в течение часа."

8. ПАМЯТКА ПО ЭТИКЕ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

- Представляйтесь каждый раз, когда звоните клиенту.
- Уточняйте, удобно ли говорить: "Здравствуйте, это [Имя] из агентства [Название]. У вас есть минута, чтобы обсудить ваш тур?"
- Не перебивайте клиента, дайте высказаться.
- Используйте позитивные формулировки: "давайте уточним", "мы сможем", "есть решение".
- Завершайте разговор кратким итогом: "Договорились, я высылаю вам документы до завтра, ожидайте. Всего доброго!"

 **Важно:** Никогда не давайте клиенту ложных обещаний. Если вы не уверены в чем-то, лучше сказать: "Я уточню у туроператора и перезвоню вам через 15 минут". Это создает доверие.

 **Совет для тренировок:** Проводите ролевые игры с коллегами, отрабатывая разные сценарии (возражения, конфликты, upsell). Это повышает уверенность и навыки в реальных продажах.

Утверждаю:

_____ / _____

(должность, ФИО, подпись)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Туристическое агентство - Скрипты продаж для менеджеров, версия 1.0.
Рекомендуется регулярно обновлять скрипты, добавляя новые возражения и практики.