

Projektant Sekwencji Kontaktu

Seria kontaktów to nie jest lista siedmiu wiadomości w dwa tygodnie, tylko drzewo: co robisz, gdy klient odpowie, gdy Cię poprawi, gdy milczy i gdy prosi o spokój. Osiem pytań układa je, zanim cokolwiek ruszy.

PRACA WŁASNA · DZIESIĘĆ MINUT NA JEDNĄ SERIĘ

KIEDY SIĘGNAĆ

- + planujesz więcej niż jeden kontakt do tej samej osoby;
- + rytm kontaktu wykonuje się niezależnie od tego, co odpowiada klient;
- + telefon rusza dlatego, że nie było odpowiedzi na wiadomość;
- + ta sama prośba rozkłada się na pocztę, telefon i portal branżowy;
- + w zespole nie wiadomo, co znaczy cisza po drugiej stronie.

WYPEŁNIJ 8 PÓŁ

01 PO CO KOLEJNY KONTAKT

Jaką jedną nową rzecz wnosi ten kontakt, której nie było w poprzednim?

02 ILE JUŻ ZABRALIŚCIE UWAGI

Ile razy ta osoba i jej firma były w tym miesiącu zaczepiane przez wasz zespół — wszystkimi kanałami razem?

03 CZY TYM KANAŁEM WOLNO

Czy ten kanał jest dopuszczalny — i czy wiadomość w ogóle dojdzie?

04 CO ROBISZ, GDY JEST CISZA

Co dokładnie znaczy brak odpowiedzi i jaka nowa funkcja uzasadnia następny ruch?

05 CO ROBISZ, GDY KLIENT CIĘ POPRAWI

Co się dzieje, jeśli odpowie, że temat należy do kogoś innego albo że rozumiesz go źle?

06 KIEDY ODKŁADASZ TEMAT

Co ma się wydarzyć u klienta, żeby wrócić — i kto to sprawdza?

07 CO KOŃCZY KONTAKT

Po czym poznajesz, że to koniec, i kto ma to odnotować, żeby nie ruszyło od nowa?

08 DECYZJA

Wdrażasz, poprawiasz kontakty, odkładasz czy nie robisz serii wcale?

CO Z TEGO WYCHODZI

Dwa kontakty powtarzają tę samą prośbę innymi słowami

Skreśl jeden. Wróć do pytania 1 — kontakt bez nowej funkcji jest samym naciskiem.

Telefon albo wiadomość na portalu ruszają po ciszy, bez nowego powodu

To nie jest nowy kanał, tylko ta sama prośba powiedziana głośniej. Pytanie 4 ma nazwać funkcję, a nie karę za milczenie.

Wiadomości wracają albo lądują w niechcianych

Zatrzymaj wysyłkę i napraw pocztę, zanim wyślesz cokolwiek dalej. Kolejne próby przy zepsutej dostarczalności psują adres na miesiąc.

Nie masz nic nowego do powiedzenia, a temat wróci przy konkretnym zdarzeniu

Odlóż i zapisz to zdarzenie oraz osobę, która je sprawdzi.

Kontakty poszły i nic się nie wydarzyło

Zamknij i zapisz, co próbowaliście — żeby ktoś za miesiąc nie zaczął tego samego od początku.

Osoba poprosiła o spokój albo zgłosiła sprzeciw

Zatrzymaj kontakt we wszystkich systemach naraz. Zmiana kanału nie jest obejściem odmowy.