1. **Администратор**: Салон красоты «Лаванда», администратор Екатерина. Добрый день!

*Представляемся обязательно! Всем приятно общаться с людьми, а не с безликими голосами. Представляться лучше только именем, а не именем и отчеством.*

**Вопрос звонящего клиента:**

* А выделаете процедуру …
* Сколько стоит…
* У вас есть место на завтра на ….

1. **Администратор** (в зависимости от вопроса):

* Да, мы делаем процедуру … хорошо, что вы обратились к нам…
* Ламинирование стоит 1200, а сейчас в подарок к процедуре идет еще питательная маска…
* Завтра в 13:00 уже занято, но я могу подобрать для вас другое удобное время

*Не дожидаясь следующего вопроса клиента, продолжаем диалог.*

1. **Администратор**: подскажите, как я могу к вам обращаться?

* (имя), сейчас на процедуру…сейчас проходит акция. Уделите пару минут я расскажу про условия?
* (Имя) стоит от 1000 до 4000 рублей в зависимости от ….. Узнать точную стоимость можно на бесплатной консультации. На какой день вас записать?
* Имя. Есть завтра в 13:30 и послезавтра, 14 марта, 13:00. Какой вариант для вас удобнее?

**Ответ клиента:**

* Утвердительный – переходим к шагу 5;
* Отрицательный – переходим к шагу 4.

1. **Администратор**

* ***(****клиент не хочет слушать условия акции)* Хорошо, я не буду тратить ваше время. Давайте я запишу вас на бесплатную консультацию, чтобы подобрать для вас …? Есть время на завтра 11 и 13 часов;
* *(цена слишком высокая)* Да, это может показаться слишком высокой ценой, но за эти деньги вы получите качественное окрашивание, а в качестве бонуса маску для волос с маслом органы. (описываем выгоды).

1. **Администратор**:

* *(Клиент соглашается на запись). (имя),* Записываю вас на 13:00 14 марта. Оставьте свой номер телефона, чтобы я напомнила о записи;
* *(клиент отказывается).* (имя), оставьте Ваш номер телефона и я позвоню вам, когда в нашем салоне будет проходить акция на….