GENESIS
מיתוג ופרסום

שם היועץ/ת : _____

תסריטי שיחה

> [redacted], [redacted] <

***** נא להחזיר אותי למקום.**

אני אהיה חשוב לך גם מחר ☺

GENESIS
מיתוג ופרסום

תוכן עניינים:

- [redacted], [redacted] ____ 3
- השיטה: ____ 4
- עשרת הדיברות במכירות: ____ 5
- משפטי מחץ: ____ 6
- עקרונות מנחים: ____ 7
- תסריט שיחה יוצאת: ____ 8
- מענה להתלבטויות ____ 9-11
- דגשים לשיחה: ____ 11

GENESIS
מיתוג ופרסום

[redacted] על קצה המזלג

[redacted], L.M.T / K.T
מטפל ברפואה אינטגרטיבית אורתופדית מעל ל-20 שנות ניסיון. חבר במעמד בכיר באיגוד למקצועות העיסוי בישראל.
מטפל בשיקום תנועתי אורתופדי מומחה בשיטת Trigger Point Therapy ודיקור יבש IMS.
בעל הסמכה בינלאומית מטעם ארגון ה-KT – העולמית בטיפול בשיטת Kinesio taping therapy.
מטפל משנת 1999, בוגר מכללת וינגייט-כושר חדר ומדריך רפיסט-הידרותרפיה.

סוגי השירותים:

- ✅ טיפולים בפציעות אורתופדיות
- ✅ טיפול בפציעות ספורט
- ✅ אבחון תנועתי
- ✅ דיקור מערבי משולב בTrigger point -
- ✅ טיפול בגלי הלם בבעיות דורבן וכתף קפואה
- ✅ עיסוי שיקומי אורתופדי
- ✅ מדרסים אורתופדים בהתאמה אישית

שיטת שלושת השלבים של [redacted] :

- **אבחון וניתוח הבעיה:**

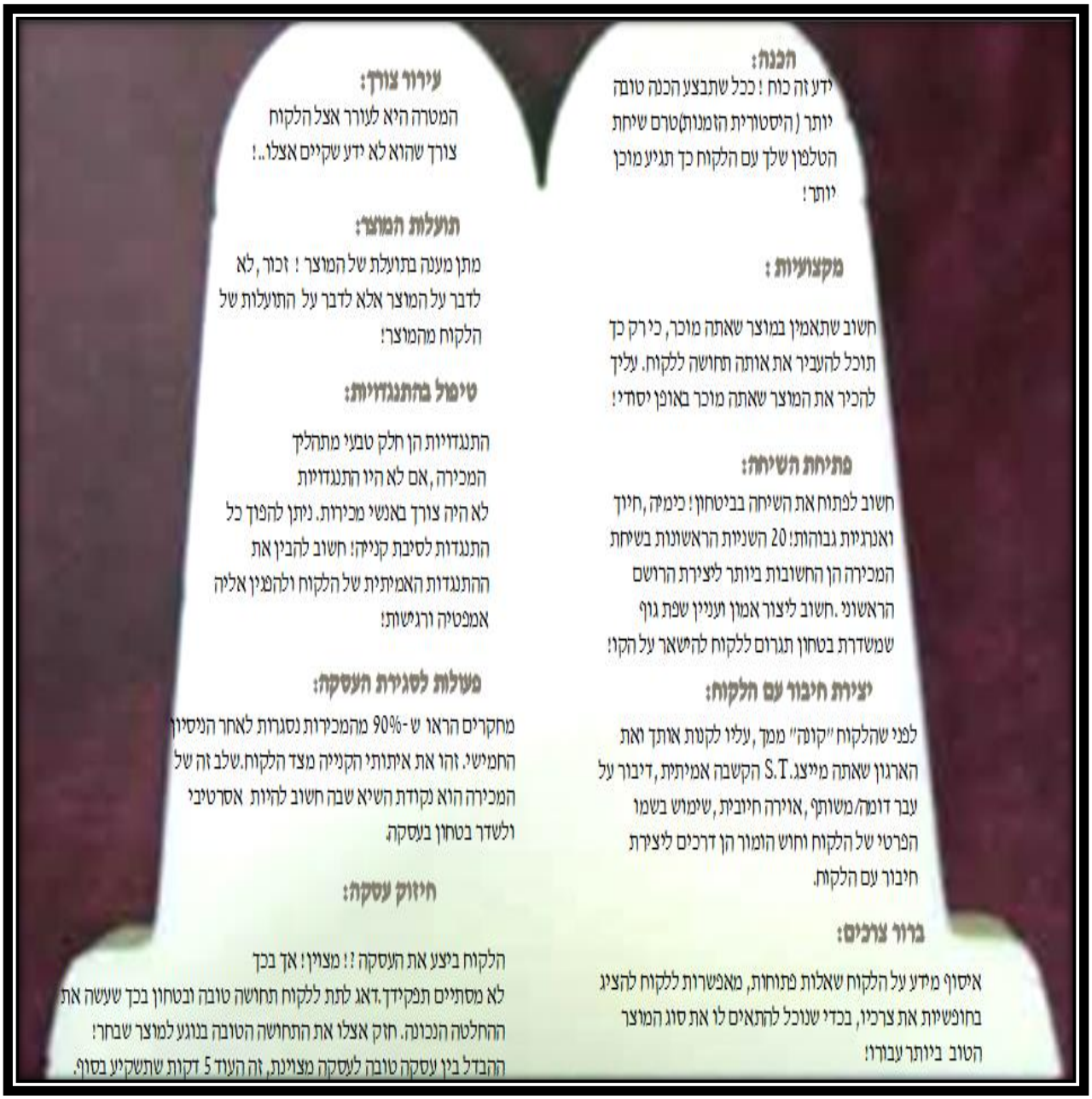
- 100 ש"ח אבחון + הכנת הגוף נותן הרפיה ורוגע לגוף (חצי שעה)
- אבחון + טיפול ממוקד לכאב 300 ש"ח . (שעה)

- **התאמת הטיפול לפתרון הבעיה :** בין 3-5 פגישות תלוי בסוג הבעיה והפתרון.

- **ליווי צמוד ע"י צוות המטפלים** + כלים להתנהלות יום יומית לשיפור האיכות בחיים



עשרת הדיברות במכירות



הכנה:
ידע זה כוח ! ככל שתבצע הכנה טובה יותר (היסטורית הזמנות)טרם שיחת הטלפון שלך עם הלקוח כך תגיע מוכן יותר !

מקצועיות :

חשוב שתאמין במוצר שאתה מוכר, כי רק כך תוכל להעביר את אותה תחושה ללקוח. עליך להכיר את המוצר שאתה מוכר באופן יסודי !

פתיחת השיחה:
חשוב לפתוח את השיחה בביטחון ! כימיה, חיוך ואנרגיות גבוהות! 20 השניות הראשונות בשיחת המכירה הן החשובות ביותר ליצירת הרושם הראשוני .חשוב ליצור אמון ועניין שפת גוף שמשדרת בטחון תגרום ללקוח להישאר על הקו!

יצירת חיבור עם הלקוח:
לפני שהלקוח "קונה" ממך, עליו לקנות אותך ואת הארגון שאתה מייצג. S.T הקשבה אמיתית, דיבור על עבר דומה/משותף, אוירה חיובית, שימוש בשמו הפרטי של הלקוח וחוש הומור הן דרכים ליצירת חיבור עם הלקוח.

ברור צרכים:
איסוף מידע על הלקוח שאלות פתוחות, מאפשרות ללקוח להציג בחופשיות את צרכיו, בכדי שנוכל להתאים לו את סוג המוצר הטוב ביותר עבורו!

עירור צורך:
המטרה היא לעורר אצל הלקוח צורך שהוא לא ידע שקיים אצלו..!

תועלות המוצר:
מתן מענה בתועלת של המוצר ! זכור, לא לדבר על המוצר אלא לדבר על התועלות של הלקוח מהמוצר!

טיפול בהתנגדויות:
התנגדויות הן חלק טבעי מתהליך המכירה, אם לא היו התנגדויות לא היה צורך באנשי מכירות. ניתן להפוך כל התנגדות לסיבת קניה! חשוב להבין את ההתנגדות האמיתית של הלקוח ולהפגין אליה אמפטיה ורגישות!

פעולות לסגירת העסקה:
מחקרים הראו ש-90% מהמכירות נסגרות לאחר הניסיון החמישי. זהו את איתותי הקנייה מצד הלקוח.שלב זה של המכירה הוא נקודת השיא שבה חשוב להיות אסרטיבי ולשדר בטחון בעסקה.

חיזוק עסקה:
הלקוח ביצע את העסקה ! ! מצוין ! אך בכך לא מסתיים תפקידך.דאג לתת ללקוח תחושה טובה ובטחון בכך שעשה את ההחלטה הנכונה. חזק אצלו את התחושה הטובה בנוגע למוצר שבחר! ההבדל בין עסקה טובה לעסקה מצוינת, זה העוד 5 דקות שתשקיע בסוף.

GENESIS
מיתוג ופרסום

משפטי מ-ח-ץ!

"את ההטבה שלך בטח לא ניצלת עדיין"?

אני רוצה להפתיע אותך בהנחה בלעדית של X עבור אבחון ייחודי של מקור הכאב בשיטה ייחודית שלנו!

"אשמח לספר לך ששיטת הטיפול הרפואי שלנו הוא אינטגרטיבית אורטופדית בשילוב טכנולוגייה מתקדמת

" אומנם לא המצאנו את הטיפול אבל הצלחנו להאיץ את התוצאות בשילוב של עיסוי רפואי וטכנולוגייה מתקדמת ייחודית שלנו! את/ה הולך/ת להרגיש גם שיפור בהרגשה הכללית, למשל: **יותר : א,ב,ג**

אני רוצה להציע לך משהו מעניין ...! **יצאנו עם אבחון חסר תקדים שבו אנו מציעים פתרון + ליווי אישי ל מטפל מוסמך לכל אורך תקופת הטיפול ! .**

"אתה מסכים איתי שלהיות עם ראש שקט לגביי הטיפול זה חשוב נכון?.. שמעתי מלקוח לפני כמה ימים על שיפור דרמתי בבעיה שלו **- זה באמת עובד!**

"מה שמבדיל אותנו מהמתחרים זה השילוב של עיסוי רפואי , טכנולוגייה ועוד מגוון כלים ייחודיים בנוסף, שיטת האבחון שלנו ותהליך - היא הייחודית בארץ כבר מעל 20 שנה!

.

עקרונות מנחים בביצוע מכירה

- ✓ הצגת **<u>התועלת</u>** של המוצר: יהיה אפשר להתאמן, לישון, להרים , לשבת, ללכת וכו'..

  חסכון בזמן / כסף, מניעה מטיפול תרופתי עם תופעות לוואי חמורות, חופשיות בתנועה הרגשה של יותר קלילות בגוף ועוד...

- ✓ מתן **<u>המחשה</u>** על ידי דוגמא של **<u>סיפור אמיתי</u>** של לקוח, סיפורים כללים מלקוחות למשל: מזכיר לי לקוח שהיה בטוח שיש לו X ולאחר האבחון, גילה שזה בעצם Y. האבחון שינה לו את החיים !

- ✓ **<u>סטטיסטיקה</u>** ונתונים: הסתברות של מקרה או מחקר מראה ש...

- ✓ **תוקף**: "נותרו לנו X מקומות אחרונים השבוע ...עכשיו זה זמן טוב להתחיל לפני ה X "

- ✓ **הצגת האבחון כפתרון!** שלב הזיהוי הוא קריטי, כי מאפשר למטופל להכיר בבעיה השורשית והדרך לפתור אותה עד להחלמה מוחלטת!

GENESIS
מיתוג ופרסום

תסריט שיחה לפגישת אבחון

שלום מדבר/ת_____ X, ממכון [redacted], המכון המוביל בארץ לרפואה אינטגרטיבית אורטופדית.השארת לנו פרטים בנוגע לטיפול X התקשרתי בשעה נוחה ? (במידה ולא ...) **אני מבין/ה, גם אנחנו פה עמוסים בגלל הפניות אז אני אעשה את זה קצר?!** (שם הלקוחה) נעים להכיר שמי X **וטוב שאנחנו מדברים/ת עכשיו, כי יצאנו עם הטבה שווה לאבחון שורש הבעיה במקור הכאב, עם המומחה שלנו במכון [redacted].**

במצב שמטופל **לא** מילא שאלון : רק לפני זה, כדי שאבין איזה סוג אבחון להתאים לך ולוודא שאת/ה מתאים/ה לטיפול, בוא/י תספר/י לי בקצרה מה סיבת הפנייה שלך אלינו?.

במצב שמטופל מילא שאלון : אני עברתי על השאלון שלך וראיתי שסימנת את התסמינים של : א,ב,ג. **נכון ?**

שאלות טכניות (שלושת הממים) : מאיפה את/ה ? **ממה** את/ה סובל/ת? **מתי** זה התחיל? , אילו תסמינים את/ה מרגיש/ה? **מתי** את/ה יותר מרגיש/ה את התסמינים במהלך היום ?

היית אצל רופא? / עשית בדיקות /צילומים/ מה היו הממצאים מה הרופא אמר /איך טיפלת בזה עד היום?(האם עשית משהו כדי לשפר את המצב?) / מה היה הטיפול/ נוטל/ת תרופות/ עשית צילום? (אם נוטל, לשאול איזה ובמקרה הצורך לבקש תצלום). להוסיף שאלות רפואיות נוספות בהתאם לצורך .שאלות כאב : מה הדבר שהכי הרבה מפריע לך ביום -יום שלך? מה קרה בזמן האחרון שגרם לך לרצות לטפל? מה התוצאה שהיית רוצה להשיג בטיפול? מה לדעתך המחיר שאת/ה משלם/ת על כך שאת/ה לא פותר/ת את הבעיה?
אז לפי הפרטים שרשמת בשאלון וממה שאני שומעת ממך, הבעיה נמשכת כבר X זמן ועכשיו

החלטת שזה צריך להיות מטופל בשביל לשפר את איכות החיים שלך ולמנוע החמרה.

בעצם מה שאת אומרת לי זה שחשוב לך : א,ב,ג (לדבר על עיקרי התועלות מתוך הבעיות שעלו מתוך התשובות של הלקוחה) **נכון**? (לחכות להסכמה של הלקוח). אז **אסור** שתמשיכי לסבול מ X **צריך** לעשות משהו לפני שהמצב יתדרדר ! **תתאר/י לך שעוד 3 חודשים מהיום (בהתאם לקשיים שהעלתה) את/ה יכול/ה להתאמן/ לישון/לשבת / להיות ערנית /לבשל/ לכתוב/ להרים דברים/ להפסיק את הכאב).** למרות שמהניסיון שלי כבר אחרי הטיפול הראשון תוכל להרגיש הקלה.
מדהים נכון ? אספר לך בקצרה עלינו, ב 20 שנים האחרונות אנחנו מומחים בתחום ה X (בהתאם למה שהלקוח העלה) השיטה משלבת מס כלים כמו : א,ב,ג (דיקור, עבודה על הגולגולת, רקמות עמוק, מערכת העצבים) ..
לפי מה ששמעתי ממך, את/ה בדיוק מסוג המטופלים **שחייבים** להגיע לאבחון אצל המקצוען שלנו [redacted]. במהלך שעת האבחון המטפל מבצע תשאול מעמיק, אבחון דרך מגע פיזי, בדיקת גולגולת ובמידת הצורך גם רפלקסולוגיה.

בסיום האבחון, את/ה תצא/י עם הבנה שורשית לבעיה שלך ותוכנית טיפול מדויקת שתסייע לך להגיע להחלמה מהירה ולשפר את איכות החיים שלך כבר מהחודש הראשון. ההשקעה על האבחון עכשיו במחיר מוזל, **במקום 350 ₪ רק 100 ₪** ומעבר לאבחון תקבל הרפיה ורגיעה מידית של הכאב. עכשיו, צריך לשמור לך מקום כי מספר המקומות מוגבל, תן/י לי כמה פרטים (כתובת, שם + מס אשראי/ מס לביט) .

אני כבר בודק/ת לך במכון, כדי לוודא ש[redacted] בעצמו יכול לאבחן אותך מאחר ויש לו ניסיון בבעיה שלך ..
מהניסיון שלי, לקוחות עם בעיית X כמו שלך שטופלו אצלו- סיפרו לנו על שיפור מדהים!אגב, איך יותר נוח בוקר/ צהריים/ ערב ? _____ **(שם הלקוח/ה) אני רוצה להגיד לך שעכשיו אחרי שקבענו אבחון X, תדע/י שעשית החלטה מצוינת למען הבריאות/ איכות חיים שלך! ואני בטוח/ה שזה ייתן לך רגיעה וודאות משמעותית שתעזור לך להחלים מהכאב!**
_____ (שם הלקוח/ה) שמחתי לשוחח איתך ומאחל/ת לך בריאות ושיהיה יום נפלא!

GENESIS
מיתוג ופרסום

מענה להתלבטויות הלקוחות

הלקוח	תגובה
"אין לי זמן לדבר עכשיו"	**<u>בהתחמקות</u>** - "(בומרנג")בדיוק בגלל זה אני אעשה את זה קצר?! או **<u>בהתנגדות אמיתית</u>**- " אני מבין/ה. מתי יהיה לך נוח שאצור איתך קשר? ל- ? "
"מחיר ה...אצלכם <u>נורא</u> גבוה! זה נורא יקר"!	תמיד תוכל למצוא <u>בכמה שקלים פחות!</u> **אבל אם הבנתי שעניין ה... (מומחיות/ טכנולוגיה)חשוב לך במיוחד** בגלל שאנחנו נכנסים ל X , נראה לי שזה שווה את הבריאות שלך וזה שיפסיק הכאב ותוכל להתאמן / לישון / לשבת.... **מדהים נכון ?** תסכים איתי שהמחיר שלא לטפל בבעיה או הזנחה הוא גדול יותר.
לא אוהב / מפחד ממכשירים / דיקור	אני מבינה אותך יחד עם זאת , **כדי שתהיה בטוח שאתה מקבל מענה משולב שיכול להאיץ לך את התוצאות,** בדיוק בגלל זה, כדאי שתגיע לאבחון כדי לשמוע על הדרכים לטיפול בהתאמה אישית לסוג הבעיה שלך..
אני רוצה לעשות בדיקות ואז להחליט אם לבוא ..	**"מצוין שאת הולכת לעשות בדיקות! אבל, אם הבנתי שחשוב לך להרגיע את הכאב ולחסוך זמן יקר שיכול למנוע החמרה בכאב, אז עדיף לך בנוסף גם להגיע לאבחון ולחוות כבר שיפור פיזי עוד לפני שיגיעו לך התשובות לבדיקות שעשית!** מסיפורים של לקוחות שניסו לתאם תור הבנו שההמתנה לתשובות מורטת עצבים! אצלנו התהליך פשוט עם ליווי אישי מלא משלב האבחון ועד לסיום הטיפול., כמו למשל: פיענוח מידי של ממצאי האבחון , ההסמכה שלנו היא X ואנחנו עובדים בשיטה ייחודית שמשלבת מס כלים בתהליך הריפוי כך שאתה לא צריך לדאוג לכלום, אלה רק לבריאות שלך!
אני משתמש כבר בתרופה אצל הרופא ומעדיף לסיים ואז להתחיל איתכם .	מצוין שאתה מטפל .. הטיפול שלנו רק יאיץ לך את התוצאות **. בגלל שמדובר בטכנולוגיה מתקדמת ושילוב של כלים נוספים לתהליך הריפוי, הטיפול שלנו יכול להיות בנוסף-לא חייב להיות במקום .**
במכון x נותנים לי בדיוק את אותו דבר, במחיר נמוך יותר.	בוא/י, אני לא רוצה לדבר על אחרים! מה שאני כן יכול/ה להבטיח לך הוא, **<u>שאצלנו</u> תקבלו שרותי יעוץ ברמה הגבוהה ביותר ע"י מומחה לכאבים בדיוק מהסוג שיש לך כבר למעלה מ 20 שנה!**
אני לא צריך את זה	**כל אחד שיש לו את בעיית ה X צריך את האבחון הזה.** כי בצורה כזאת או אחרת <u>עלולה להיות החמרה</u> של הכאב .לכן , בהקדם את/ה צריך לעלות על שורש הבעיה ולטפל בה.
שמעתי שיש הרבה "שרלטנים" בתחום הזה	**אני מבינה למה אתה אומר זה , גם אני חשבתי כמוך לפני שהתחלתי לעבוד בזה , אבל אחרי ניסיון של 20 שנה ובייחוד שראיתי את התוצאות המדהימות של הלקוחות שלנו הבנתי שהשיטה שלנו היא מהטובה בארץ!** . אתה יכול להיות רגוע כי אתה בידיים טובות! אני אשמח לבדוק לך אם [redacted] בעצמו פנוי כי מניסיון שלי בסוג הכאב שלך הוא הכי מתאים!

GENESIS
מיתוג ופרסום

שלח/י את הצעתך בווצאפ. אשקול זאת ואחזור אליך	בהחלט...אם כי ההצעה שהתמקדנו בה מאוד פשוטה תראה... (כאן מוסרים פרטים רלוונטיים)**בשלב הראשון מדובר רק באבחון. אם תחליט לקבל את ממצאי האבחון ולהמשיך טיפול במקום אחר, אנחנו נכבד , כך אין לך התחייבות לתהליך בשלב הזה.** **קשה להעביר את זה בווצאפ בגלל הרגישות של הבעיה, ואני אנסה, אבל אני אשמח ל 5 דקות . זה הכול"** **אתה לא רוצה להגיע למצב שאיש מקצוע שאינו מומחה ב X יטפל בך, אתה צריך להגיע למקצוענים שלנו ידעו בשיטה ייחודית לעלות על שורש הבעיה וזאת השקעה שהולכת לשפר לך את איכות חיים.**
" אני צריך/ה לחשוב על זה "	"אני מבין/ה אותך שאתה רוצה לחשוב, גם אני נוהג/ת לחשוב לפני שאני מקבלת החלטה, **מבחינתי זה אומר שאתה רציני לגבי הנושא אחרת היית אומר לי פשוט לא רוצה, נכון ?.** בכל מקרה, אני יכולה להבטיח לך שגם אם תחשוב על זה שבוע שלם, תגיע רק למסקנה אחת וזה שכדאי לך לעבור את האבחון ולסיים את בעיית ה X שלך ולמנוע החמרה של הבעיה/ כאב. אני גם מבקש/ת סכום שתוכל/י לעמוד בו – זה במחיר מוזל ביחס לשוק. לאבחון שורשי מעמיק כמו שאתה הולך לעבור, **המחיר מאוד משתלם.** אז מה את/ה אומר/ת? תסכים איש שבשביל הרוגע/ בטחון/ בריאות/ איכות חיים שווה להשקיע פעם בחיים X ₪ ?
"אני רוצה להתייעץ עם בעלי/אשתי "	"אני מבינה אותך , גם אני מתייעצת עם בעלי/ אשתי אם זה היה תלוי רק בך היית מגיע לאבחון ? בלי קשר כרגע לאשתך/ בעלך, או אם היא היה אומר/ת כן, היית מוכן/ה ? כלומר : **"את/ה מבין/ה את החשיבות של זה"?** "אז אם אתה מבין/ה, אני מבטיח/ה לך שגם אשתך/ בעלך לא ה/תתנגד למשהו כל כך חשוב- לבריאות שלך. **אחרי שתצא/י מהאבחון, תדע/י מה השורש לבעיית ה X שלך ואני בטוח/ה שאשתך/ בעלך לא ה/תתנגד ואפילו י/תחזק אותך על ההחלטה לדאוג לבריאותך שלך!**

GENESIS
מיתוג ופרסום

דגשים נוספים להתנהלות בשיחה

- ✓ הקשב לדברי הלקוח ואל תקטע אותם.
- ✓ שיחה קלילה, חברותית, לא מאיימת.
- ✓ תיצור סקרנות לכל אורך השיחה ע״י טיזרים..״תכף אסביר לך על ההטבה שלנו...
- ✓ לא להישמע מסכן/ה ולא להתחנן. אנשים אוהבים לדבר ולשמוע נציג/ה עם מצב רוח טוב.
- ✓ לדבר בצורה חיובית ולא שלילית. כגון : במקום לומר ״לא תהיה לך בעיה״,נאמר : הכל בסדר.
- ✓ במקום לומר ״אל תדאג״,נאמר : אתה יכול להיות רגוע.
- ✓ אם הלקוח אומר : בשביל מה התקשרת? מה אתה רוצה למכור לי ? נענה :אני רוצה לשתף אותך במבצע / הטבה/ אבחון חדש/ה שלנו !