

Follow up telefoniczny po spotkaniu Grupy

Follow up z kandydatem po spotkaniu Grupy to jeden z kluczowych elementów całego procesu. Najczęściej wykonujemy Follow up telefoniczny. Pozwala on podsumować „na gorąco” wydarzenia i wrażenia ze spotkania oraz umówić się na spotkanie 1 na 1 z kandydatem. Czasami podczas rozmowy telefonicznej okazuje się, że ktoś chce przystąpić do Grupy. Nie należy wtedy rozciągać procesu, można przejść do finalizacji bez spotkania (aczkolwiek zalecamy spotkanie). Należy przeprowadzić Follow up ze wszystkimi gośćmi, którzy odwiedzają spotkania BNI. Jest to dobra okazja, by ich poznać i ustalić co dalej.

Dobrze przeprowadzony Follow up znacząco zwiększa szansę na sprzedaż. Niewykonany lub niewłaściwie wykonany Follow up praktycznie je przekreśla. Większość kandydatów potrzebuje „kolejnego kroku” - czyli rozmowy, dalszych ustaleń oraz przestrzeni na zadanie pytań. Po tym mogą odpowiedzialnie podjąć decyzję o przystąpieniu do Grupy.

Poświęć procesowi Follow up odpowiednio dużo uwagi, rozwijaj się w tym obszarze. Często to właśnie na tym etapie ważą się losy czyjegoś Członkostwa. W dalszej części znajdują się wskazówki i przykłady rozmów.

Cele Follow upu telefonicznego:

- Pozostawienie „dobrego wrażenia” – profesjonalnej, zorientowanej na klienta organizacji.
- Ustalenie wrażen po spotkaniu i stopnia gotowości kandydata.
- Umówienie spotkania 1 na 1.
- finalizacja sprzedaży przez telefon (odpowiedzenie na pytania, przedstawienie kolejnych kroków).

Proces Follow up po spotkaniu Grupy może być wykonywany przez różne osoby. Tutaj skupimy się na Follow up Dyrektora ds. Rozwoju i Koordynatora Regionalnego:



- 01.** Zwracaj się „na Ty”, chyba że rozmówca preferuje inaczej.
- 02.** Właściwy czas - jeżeli spotkanie odbywało się rano, zadzwoń około 13 tego samego dnia, jeżeli była to kolacja BNI+, zadzwoń kolejnego dnia około 12.
- 03.** Serdeczne nastawienie (ta rozmowa powinna sprawiać Ci radość, rozmówca to odczuje).
- 04.** Język dopasowany do rozmówcy.
- 05.** Właściwa proporcja w rozmowie - więcej pytamy i słuchamy niż mówimy (około 80% czasu mówi kandydat).
- 06.** Warto rozważyć prowadzenie rozmowy w pozycji stojącej - zazwyczaj nasz ton głosu jest wtedy bardziej energiczny.
- 07.** Podsumuj e-mailem.

Follow up telefoniczny - Dyrektor ds. Rozwoju

Przykładowy schemat rozmowy:

Dyrektor:

Witaj Krzysztofie, z tej strony Jan Kowalski - Dyrektor ds. Rozwoju BNI Wrocław. Chciałem Ci serdecznie podziękować za odwiedzenie naszego spotkania.

❗ Ważne: PAUZA (poczekaj dłuższą chwilę na odpowiedź Kandydata). Często Kandydat przekazuje wtedy wiele cennych informacji, które pomogą skutecznie poprowadzić dalszą część rozmowy.

Kandydat: ...

❗ Jeżeli Kandydat nie powie tego sam, warto zapytać.

Dyrektor:

Jak wrażenia po spotkaniu? Czy udało Ci się porozmawiać z kimś ciekawym z Twojego punktu widzenia? Któraś część spotkania szczególnie zwróciła Twoją uwagę?

Kandydat: ...**Dyrektor:**

A co myślisz o działaniu w BNI? Rozważasz staranie się o przyjęcie? Myślisz, że może to być dobry pomysł na rozwój Twojej firmy?

Kandydat: ...

Dyrektor: Rozumiem. Dziękuję Ci za ciekawe spostrzeżenia. Co myślisz o tym, żebyśmy spotkali 1 na 1? Chętnie poznałbym Cię bliżej, żeby zrozumieć, czego potrzebujesz. Moglibyśmy wspólnie się zastanowić, jak my jako organizacja możemy pomóc Tobie i Twojej firmie.

❗ **Rekomendowane działania:**

- Rekomendowane umówienie spotkania do tygodnia czasu od spotkania Grupy - im wcześniej, tym lepiej.
- Zaplanuj w kalendarzu spotkanie kandydatowi.
- Wyślij krótkie podsumowanie.

Przykładowa treść podsumowania:

Nowa wiadomość:

Krzysztofie, dziękuję Ci serdecznie za rozmowę telefoniczną.
Jesteśmy umówieni w najbliższy czwartek o godzinie 13.
Z przyjemnością spotkam się z Tobą, żeby lepiej Cię poznać i zastanowić się,
jak my jako organizacja możemy pomóc w rozwoju Twojej firmy.

Do zobaczenia
Jan Kowalski

Wyślij

Zapisz

Follow up telefoniczny - Koordynator regionalny

Przykładowy schemat rozmowy:

Koordynator:

Witaj Krzysztofie, z tej strony Jan Kowalski - Koordynator BNI Wrocław.
Widzę, że byłeś na naszym spotkaniu dzisiaj rano. Chciałem Ci serdecznie podziękować za odwiedzinę.

! Ważne: PAUZA (poczekaj dłuższą chwilę na odpowiedź Kandydata). Często Kandydat przekazuje wtedy wiele cennych informacji, które pomogą skutecznie poprowadzić dalszą część rozmowy.

Kandydat: ...

! Jeżeli Kandydat nie powie tego sam, warto zapytać.

Koordynator:

Jak wrażenia po spotkaniu? Czy udało Ci się porozmawiać z kimś ciekawym z Twojego punktu widzenia? Któraś część spotkania szczególnie zwróciła Twoją uwagę?

Kandydat: ...

Kandydat: ...

Koordynator: Rozumiem. Widzę, że masz bardzo ciekawe spostrzeżenia. Jeżeli chcesz, mogę umówić Cię z Dyrektorem ds. Rozwoju BNI, żeby lepiej poznał Ciebie i Twoją firmę i zobaczył, jak my jako organizacja możemy pomóc Tobie. Co myślisz?

! Rekomendowane działania:

- Rekomendowane umówienie spotkania do tygodnia czasu od spotkania Grupy - im wcześniej, tym lepiej.
- Zaplanuj w kalendarzu spotkanie kandydatowi.
- Wyślij krótkie podsumowanie.

Opcjonalnie, jeżeli kandydat chce umówić spotkanie, można rozmowę prowadzić dalej, aby uzyskać informacje, które przyspieszą spotkanie i pomogą szybciej znaleźć rozwiązania.

W takim wypadku używa się arkusza rekrutacyjnego BNI.

Rozmowę na ten temat możesz kontynuować, np. w taki sposób:

Koordynator: Świetnie, w takim razie mamy umówioną datę spotkania z Dyrektorem. Jeżeli masz teraz kilka minut, mógłbyś mi powiedzieć najważniejsze informacje na temat Twojej firmy.

Dyrektor wtedy przyjechałby już przygotowany i z pomysłami, co możemy wspólnie zrobić. Co myślisz?

Mogę zadać Ci teraz kilka pytań?

Jeżeli kandydat wyrazi zgodę, uzupełniaj arkusz.

Daj mu przestrzeń na odmowę - nie każdy będzie czuł się z takim wywiadem przez telefon komfortowo. Dokładnie ustal zakres pytań z Dyrektorem, który będzie prowadził spotkanie. Inaczej będzie wyglądać to w BNI, inaczej w BNI+. Wypełniony arkusz wraz ze swoim komentarzem prześlij Dyrektorowi.

Możesz go również podpiąć w kalendarzu, aby miał do niego łatwy dostęp.

Przykład podsumowania:

Nowa wiadomość:

Krzysztofie, dziękuję Ci serdecznie za rozmowę telefoniczną.

Umówiłem Ci spotkanie z Janem - Dyrektorem ds. Rozwoju BNI w najbliższy czwartek o godzinie 13. Jan chętnie spotka się Tobą, żeby lepiej Cię poznać i zastanowić się, jak my jako organizacja, możemy pomóc w rozwoju Twojej firmy.

Wszystkiego dobrego
Przemek Kowalski.

Janie, umówiłem Ci spotkanie z Krzysztofem, który odwiedził nasze spotkanie. Zebrałem też informacje, które mogą Ci się przydać przed rozmową. **Owocnych rozmów.**

WyślijZapisz



Obiekcje i rozwiązania podczas Follow up telefonicznego.

Prowadząc rozmowę Follow up, możesz wybrać model, w którym nie umawiasz się na spotkanie tylko, od razu rozmawiasz o przemyśleniach, wątpliwościach i obiekcjach.

Warto wtedy skorzystać z tabeli obiekcji

Co do zasady spotkania indywidualne są skuteczniejsze, ale jeżeli wolisz pracę przez telefon lub Zoom, możesz spróbować działać w taki sposób.

