**Примерный сценарий разговора с «теплым» абитуриентом (обязательные этапы):**

* Установление контакта → Выявление потребности (больше конкретных уточняющих вопросов) → Презентация программы и НИУ ВШЭ → Отработка возражений → Сбор обратной связи→ Назначение следующего шага (звонок, письмо, заявка, мероприятие и пр.)

Благодарность, прощание

 **Первый звонок «Предложение подать заявление в ЛК» по теплой базе (для абитуриентов, которые оставили заявку более 1 недели).**

Иван, добрый день, специалист Высшей школы экономики, Елена. Вам удобно сейчас разговаривать?



Да

Нет

Хорошо. Когда Вам будет удобно? (согласовываем время и дату).

После ответа говорим, что перезвоним Вам в \_\_\_\_(время) \_\_\_\_\_\_(день). Все хорошего. До свидания.

Ранее Вы оставляли заявку на магистерскую программу «Машинное обучение и высоконагруженные системы». (Это актуально для Вас?)



Нет

Да



Спасибо, могу ли уточнить, почему? (почему Вы передумали?)

**Выявление потребностей: могу я уточнить, что было для вас важно, когда вы подавали заявку?**

**Отрабатываем возражения по программе на языке выгод по потребностям.**

 1. Возможно вы хотите узнать что-то дополнительное по программе? (презентация на языке выгод). Если строго нет: благодарим, если возникнут вопросы- пожалуйста, связывайтесь.

 2. Возможно вас заинтересуют другие программы, в этом дело? Если да, когда удобно связаться, я передам ваш запрос коллегам и с вами свяжутся, вы не против? (когда удобно?)

Отлично, хотела проинформировать вас, что прием документов открыт. В личном кабинете абитуриента Вы можете заполнить анкету и отправить все необходимые документы онлайн, а также записаться на прохождение вступительных испытаний. Подача заявления займет не более 15 минут. Когда для вас будет удобно подать заявление? Если нужна моя помощь- пожалуйста обращайтесь (мобильный, рабочий, почта)



Срок регистрации указан

Срок регистрации не уточнен

Нет

Да

Я передаю запрос коллегам. Они свяжутся с вами в ближайшее время, когда удобно? Всего хорошего.

Я отправлю Вам подробную информацию о регистрации на электронную почту. У Вас остались вопросы по регистрации или по программе (**если ДА, то презентация ОП на языке выгод)**

 Спасибо за интерес к обучению в НИУ ВШЭ. Всего хорошего.

Да

Нет

Иван, у Вас сейчас есть возможность выбрать наиболее комфортное время для сдачи вступительных испытаний. Сейчас активно идут регистрации, ближе к датам такой возможности может не быть. Зачисление начнется с \_\_\_\_. Давайте я Вам отправлю на почту подробную инструкцию о регистрации, возможно она Вам пригодится. Если будут какие-то изменения по срокам или другим условиям обучения, позвольте я с вами свяжусь? В какой день и время вам удобно? Если будут вопросы- мои контакты.

Фиксируем договоренности и отвечаем на вопросы. Благодарим. Прощаемся.

Спасибо за ваше время. Будем рады видеть Вас в числе наших студентов. Всегда рады помочь. Всего хорошего.

Да

Нет

Спасибо за уделенное время. Всего хорошего, до свидания.

Фиксируем договоренности, отвечаем на вопросы и прощаемся.

**Скрипт 2**