

سيناريو المكالمات:
"KSA Team"

دفتره

Call Scenario: KSA Team

[Don't forget the Sales Employee Guide](#)

[Price Page](#)

Call Scenario: New Customer

Hello and greetings - Introduction

At the beginning of the call, greet the customer and introduce yourself briefly. Mention the company's name, saying, "Hello, this is (Amjad) from Daftra and Tanaqib for Information Technology. Would you mind sharing if you have an idea about Daftra or the product we offer?

If the answer is **"not available now"**:

When is the best time to contact you?

Then, schedule a suitable time for communication and record the appointment on HubSpot.

Introduction

Business Field - Questions:

Ask the customer about the organization's activities, the number of branches, employees, invoices, clients, and other questions that help determine the client's interests and the appropriate package.

* Can you tell me about your business activities and the number of branches and users?

If the answer is yes or no, get information about the client's field and inquire about the methods they use to manage their products, how they organize sales operations, inventory management, and other relevant details. Also, ask about their employees, their numbers, and the number of their branches.

Example for a specific client and how to ask him

If the client mentions that they use a specific program, let's assume it's an accounting software like Qoyod, Raw'a, or Dafater; find out more about the points that matter to the client and inquire if these features are indeed available in the software they are currently using.

If the features they need are already present, ask about any issues they've faced or if there are specific functionalities or departments they wish to have available but unfortunately are not present in their current system.

From here, start explaining Daftra system to the client, emphasizing points that are not available in their current system but are available with us.

Highlight how it can assist and simplify their processes, and delve into the specific features that align with their business needs, such as electronic invoicing, barcode printing, etc.

Based on the answers to the questions asked, tailor your explanation to the potential client and focus on the package that suits their needs the most.

- تمهيد للبيع :

يمكن حضرتك توضحي هل اتطلعت على الباقيات والاسعار ولا لسة ؟

If he answers yes
ممتاز تقدر تعرفني حضرتك مهتم بأي باقة

If he has chosen the advanced plan
(premium plan features) ممتاز الباقة دي تشمل ولكن لا تشمل

If he chose the premium plan

ممتاز الباقة الشاملة تشمل <https://www.daftra.com/en/plans> ...

هرسل لحضرتك مميزات الباقة والاسعار علي الواتس اب

If he answered not yet

I'll suggest the premium plan for him if he has more than 2 warehouses and
2 treasury

WhatsApp بعدها سيتم ارسال الرابط الخاص بالباقات والاسعار على ال
مع ارسال رابط جلسة الشرح و ارقام الدعم الفني.

في حالة اهتمام العميل للاشتراك من أول مكالمة سيتم توضيح الفروق بين الباقات والاسعار و توضيح
الباقة المناسبة بناءً على اهتمامات العميل و الباقة المناسبة لاحتياجاته بناءً على اجاباته للاسئلة
التوضيحية

متابعة مع عميل في الفترة التجريبية

مكالمة لاستكمال المتابعة مع العميل في الفترة التجريبية و تكون كالآتي:

تحية

سؤال عن **الامكانية**

سؤال العميل عن **الفترة التجريبية** و هل قام باستخدام البرنامج واستكشف مميزات

توضيح **المميزات** في حالة ان العميل لم يقوم بالاستخدام

دفع العميل على **الاشتراك** و ايضاح ان باقي الفترة التجريبية يتم اضافتها على الاشتراك المدفوع

توضيح **الباقة المناسبة** للعميل بناءً على احتياجاته

عميل استخدم دفتره و انتهت فترته المجانية و لم يشترك

تحية

سؤال عن الإمكانية

بتواصل مع حضرتك لأن من الواضح امامي ان الفترة التجريبية انتهت و لم تقوم بالاشتراك , ممكن حضرتك توضحلي هل واجهت حضرتك مشكلة في الاشتراك او شيء

حالة ان العميل وضح انه المشكلة في **الاستخدام** نقوم بحجز **جلسة شرح** للعميل و ارسال كل **فيديوهات الشرح** التي تساعد العميل في مجال عمله واحتياجاته

في حالة ان العميل اوضح انه هناك مشكلة في **الخدمة** ... نقوم برفع طلب **للدعم الفني** حتى يتم التواصل معه وحل المشكلة

في حالة انه العميل عنده مشكلة في **السداد** ممكن نوضح ليه باقي طرق السداد المتاحة

في حالة ان العميل عنده مشكلة في **السعر** يتم التفاوض معه طبعاً لسياسة الخصومات المتوفرة

عميل انتهى اشتراكه و لم يجدد اشتراكه

تحية

سؤال عن الامكانية

بتواصل بـحضرتك لانه من الواضح امامي ان الاشتراك الخاص بك انتهى ولم تقوم بالتجديد... ممكن حضرتك توضحلي هل واجهت حضرتك مشكلة في تجديد الاشتراك او شئ

في حالة ان العميل اوضح انه هناك مشكلة في **الاستخدام** او في **الخدمة** ... نقوم برفع طلب **للدعم الفني** حتى يتم التواصل معه وحل المشكلة

في حالة انه العميل عنده مشكلة في **السداد** ممكن نوضح ليه باقي طرق السداد المتاحة

في حالة ان العميل عنده مشكلة في **السعر** يتم التفاوض معه طبعاً لسياسة الخصومات المتوفرة

New Lead Qualification

** First question, you should write the channel they come from*

How did you hear about Daftra? كيف سمعت عن دفتر؟

Notes

More

** Next question, you should ask about the client's business type:*

- If the Sector & Business Type are defined => You need to ensure they are correct*
- If the Business Type is empty => You should update it after the call*

** What's the type of your business? ما هو نوع مجال النشاط الخاص بشركتكم؟*

Notes

More

** Next question, you should ask if they already using an ERP system or have ever used one before.*

Do you have an ERP system? Can you share what's its name? and why you are looking for an alternative? هل لديكم برنامج حاليا؟ هل يمكنك مشاركة اسم البرنامج؟ لماذا تبحث عن بديل؟

Notes

More

** Next question, you should ask about the no. of employees, no need for an exact number, just get the range such as (1-10) or (11-50) or (51-200) or (201-1000) or larger than 1000 and write it down and ask how many employees should have access to Daftra*

How many employees do you have? and how many employees will be using Daftra? كم عدد الموظفين لديك؟ وكم عدد الموظفين الذين سيستخدمون دفتر؟

Notes

[More](#)

** Next question, you should ask about estimate no. of clients? also not exact no. but a range.*

How many clients do you have? كم عدد العملاء لديك؟

[Notes](#)

[More](#)

** Next question, you should ask about the reason the lead seeking to get an ERP, what are his pains & challenges? what is he expecting to find in Daftra?*

What are your needs? and what challenges are you struggling with? ما هي احتياجاتك؟ وما هي التحديات التي تواجهها؟

[Notes](#)

[More](#)

** Next question, you should ask if he has in mind an estimate for the budget for Daftra.*

Do you have a budget set aside for this purchase? What is it? هل لديك ميزانية محددة لهذا الشراء؟ ما هي؟

[Notes](#)

[More](#)

** Next question, you should ask if he is the one who will decide to buy or not. If not, please mention this person*

Are you the decision maker for Daftra purchasing decision? If not, who would be? هل أنت من صانعي القرار في شراء دفتر؟ إذا لم تكن كذلك، فمن سيكون عليه اتخاذ القرار؟

[Notes](#)

[More](#)

* Next question, you should ask if he has warehouses or branches

How many warehouses and branches do you have? كم عدد المستودعات والفروع التابعة لك؟

[Notes](#)

[More](#)

* Next question, you should ask about how soon they can decide to buy.

Are you ready to upgrade this month? if not, when is the soonest you can upgrade? هل أنت مستعد لشراء باقة هذا الشهر؟ لو لا، فمتى أقرب وقت؟

[Notes](#)

[More](#)
