

纤奇减重计划电话跟进指导手册

Cinch Inch Loss Plan Follow-Up Call Scripts Series

在消费者使用纤奇减重计划的第一个月时，请使用以下一系列的跟进方法，在第 1 – 3 天，第 7 天，第 14 天以及第 28 天给他们打电话，来帮助他们。另外，请使用纤奇计划跟进表格来记录每次电话的结果。

第 1 – 3 天跟进

第 1 – 3 天跟进电话的目的是为了和开始使用纤奇产品的消费者建立良好的关系。给您一个机会去帮助他们正确地开始执行计划并帮助他们解决一些可能会出现的问题。

第一步 确定是否已经开始执行纤奇计划

做什么

第一个跟进电话的最佳时间是在您的客户开始执行纤奇计划后大约 1 – 3 天。打电话介绍您自己，让他们知道您打电话去是为了了解他们使用纤奇的情况。

说什么

您好，请问是_____ (客户姓名)吗？我是_____。我打电话过来是想了解您使用纤奇计划的情况。您什么时候开始执行计划的？

做什么

如果他们还没有开始执行计划，请询问他们为什么没有开始的原因和他们打算什么时候开始执行计划。告诉他们如果他们有任何问题可以打电话给您，一旦他们执行计划三天左右您将会再次打电话跟进，和他们预约下次打电话的时间。

说什么

是不是有什么原因使您没有开始执行计划？您想什么时候开始呢？好的，在您执行计划三天左右我将会再次打电话跟进，我可以在星期_____的_____（具体时间）打电话给您吗？好的，我到时候再跟您谈。

第二步 更多地了解您的客户

做什么

一旦您确认他们开始使用纤奇产品，请更多地了解他们使用产品的情况：他们是否遵循饮食计划和进行体育锻炼。这些信息可以帮您更进一步地了解他们计划执行的情况，记录他们的回答以便以后参考使用。

强调如何按照说明去使用产品：

- 每天服用两袋纤奇大豆奶昔，可以用一杯脱脂牛奶或者是低脂豆奶冲服，也可以用一袋半纤奇大豆奶昔与水混合后服用。
- 三合一加强片 — 一片配合一袋纤奇大豆奶昔服用和一片配合主餐服用。
- 一只纤奇营养棒作为下午茶点心
- 纤奇能量茶，一天两次。

请查阅“纤奇计划跟进表格”。

提示：请在身边放一份纤奇成功指南。对于讨论每天的卡路里摄取建议和饮食计划指导，它是一份有用的参考资料。

说什么

很高兴知道您开始执行纤奇计划了。如果您不介意，我想了解一下您使用纤奇产品的情况：

请告诉我您怎样使用产品的和什么时候开始使用的？您觉得纤奇产品怎么样？您对产品有什么问题吗？

现在我想问您一些关于您的卡路里摄取和饮食计划的问题：

您怎样测定您的卡路里摄取需求的？您使用纤奇培训软件了吗？或者只是使用了成功指南里的卡路里热量表？

您开始时卡路里摄取等级是哪个级别？

您正在使用纤奇培训计划和纤奇俱乐部网上安排好的并提前制定的饮食计划吗？

或者您正在用成功指南里描述的食物份额及控制的指导，制定了一个灵活的饮食摄取方法？

或者您自己制定了一个计划？如果您自己制定了计划，您是怎样选择食物和分量？以及如何测定您的卡路里摄取量的？

做什么

强调纤奇产品配合适当的卡路里等级、适量的蛋白质、碳水化合物和脂肪摄取的时候，它能发挥最大的作用。纤奇饮食计划指导可以帮助您去做到它。如果他们正在制定他们的饮食计划，请给出一些健康饮食的例子。

说什么

为了达到最好的效果，纤奇产品应该和相应的卡路里等级相配合。纤奇饮食计划指南可以帮助您做到它。您当然可以计划自己的饮食。但是，请根据纤奇成功指南里对饮食的总结来使用来制定一个灵活的方法。让我们来检验和确认一下您的饮食是否健康。以下是一些

例子:

例 1:

- 4 – 6 盎司的烤鸡胸肉（去皮）
- 1/2 杯的全麦意大利通心粉和意大利番茄大蒜调味汁
- 一杯蒸椰菜
- 含有番茄、黄瓜、胡萝卜的蔬菜沙拉
- 一汤匙的低脂沙拉酱

例 2:

- 4 – 6 盎司的烤鱼（野生的三文鱼、比目鱼或者金枪鱼）
- 1/2 杯的糙米饭
- 1 杯清炒荷兰豆和一汤匙的橄榄油以及大蒜泥
- 含有番茄、黄瓜、胡萝卜的蔬菜沙拉
- 一汤匙的低脂沙拉酱

做什么

现在请问一些有关体育运动的问题。请说明进行体育运动的建议和为什么它很重要。

说什么

请告诉我您的运动情况。一般的建议是每天进行 30 分钟中等强度的运动，例如散步，散步是一个推进您减重进程的好方法。

您正在使用纤奇大礼包里的计步器吗？它是量化您运动程度和挑战自我的一个非常棒的方法。

体育运动非常重要，它有很多益处，除了燃烧卡路里、加快新陈代谢以外，它还可以帮助加快减重和减尺寸的速度。它也可以提升您的活力和效率，改善您的灵活性和平衡性，更可以改善您的心情。

第三步 问题解答

做什么

注意：如果他们没提及任何问题，您可以省略这个步骤。

有些人可能会告诉您一些他们正在经历的问题，所以请做好准备帮他们解决问题。您也可以问他们是否有问题需要您帮忙解答。

提示：如果有的人有肠胃胀气的问题，请他们避免使用 Optiflora Prebiotic powder (活益菌 维生纤维粉)。

说什么

到目前为止您对纤奇计划感觉怎么样？

如果他们提到以下相关症状，例如：肠胃胀气，腹泻或者便秘，您可以说：

对于正在经历由于摄取食物的改变（两顿流质代餐，比平时更多的纤维素和蛋白质）而引起暂时性消化问题的人来说这是常见的。这些问题将会随着时间的推移而减少。但是，如果您正在经历：

肠胃胀气：

如果您之前用脱脂牛奶冲泡纤奇大豆奶昔的话，现在请改用低脂豆奶。您也可以试着用水冲泡，但是如果您那样做，我们建议使用三勺大豆奶昔粉而不是两勺或者您可以使用一袋半的大豆奶昔粉。如果您的症状持续了一星期以上，我建议每餐和大豆奶昔一起服用一片嘉康利 EA-Gest (消化酵素)。我也建议您定期使用嘉康利的 Optiflora Probiotic (活益菌胶囊)。再者，请试着放慢您喝大豆奶昔的速度——至少 15—20 分钟。这样可以减少由于一次性喝入大量液体而引起的胀气。

便秘：

请注意喝大量的水。建议每天喝 6—8 杯水。增加您的运动强度和食用大量新鲜蔬菜。如果便秘还在持续，我推荐一种嘉康利的纤维素产品，例如 Fiber Plan Unflavored。如果您容易便秘，我还推荐您定期使用嘉康利的 Optiflora Probiotic (活益菌胶囊)，如果有必要您也可以间断性的使用嘉康利 Herb-Lax (草药通便灵)—例如，一个星期内隔天使用，当便秘问题解决的时候，请停止使用 Herb-Lax(草药通便灵)。

腹泻：

当您一天吃两袋液体代餐大豆奶昔时，您正在减少通过消化系统的食物的数量，这也就是您遭受暂时性腹泻的原因。它应该会在几天到一个星期的时间内得到解决。另一个引起腹泻的原因可能时乳糖过敏。乳糖是牛奶里的天然糖份，因此如果您不是一个能喝大量牛奶的人，但您用了牛奶混合大豆奶昔，现在您或许可以改用低脂豆奶。您可以用水冲泡纤奇大豆奶昔，但是注意请使用一袋半的大豆奶昔粉（三勺）。我同时建议您定期使用嘉康利的 Optiflora Probiotic (活益菌胶囊)。如果腹泻还在持续（该情况少见），请停止服用大豆奶昔几天。当不再腹泻时，重新开始计划，连续服用大豆奶昔几天，每天一次，然后慢慢增加至每天两次。在任何时间当您发现腹泻严重时，请停止计划并咨询您的健康食品供应商。

感到饥饿：

如果您仍然感到饥饿，有可能是您没有摄取足够的卡路里或是足够的蛋白质。您参照成功指南里的卡路里等级和饮食计划建议了吗，或使用纤奇培训软件了吗？再者，请确保您直接把大豆奶昔和脱脂牛奶、低脂豆奶混合或者把一袋半的大豆奶昔与水混合。请确保每天喝两次大豆奶昔和吃一支纤奇营养棒。试着在每次喝大豆奶昔时加一份水果。不要忘记饮用大量的水。如果还感到饥饿，请通过把新鲜蔬菜作为点心来增加卡路里的摄取，并喝大量的水。

第四步 回答其他的问题和预约下次电话跟进的时间

做什么

通过发现他们是否还有其他的问题来总结您跟进电话的结果。请参照纤奇俱乐部网上的常见问与答来给出更多的答案。告诉他们您将会在他们第一个星期结束时再次打电话跟进。接着请预约下次跟进电话的时间。

说什么

很好，听起来您已经融入纤奇行列了。现在您还有什么别的问题吗？好的，让我们先来预约我下次打电话给您的时间，在您使用纤奇产品一周后。您什么时候有时间？好的，我可以在_____（星期几）的_____（几点）给您打电话，可以吗？很好，祝您愉快，到时我会联系您。

第 7 天跟进

您第 7 天跟进电话的目的是为了确认您的纤奇客户是否减少了体重和/或尺寸，并随时为他们提供鼓励和支持。同时，您也可以查看他们是否已经解决了他们之前的问题，或者如果他们有新的问题，您也可以帮助他们解决。这也是一个最佳的时机去提醒他们关于可用的纤奇工具，回答其他的问题和确认他们是否已经订购了他们下个月的纤奇产品。

第一步 去发现您的客户做得怎么样了

做什么

在约定的时间打电话给您的客户

说什么

您好，是_____吗？我是_____，我又打电话来是想看看您的纤奇计划执行的怎样了？您的体重减轻了吗？您减了多少尺寸？哇，那真的很棒！恭喜您！

做什么

如果您的客户在计划开始一周后没有减重的话，请告诉他们：他们做得很好并且强调当他们循序渐进地执行纤奇计划的要求时，它会达成一个缓慢的和安全的减重速度（每星期 1—2 磅），那就会要花上稍长的时间才能看出体形的改变。也请提醒他们测量身体的尺寸的减少：腰围、臀围、胸围、大腿围及上臂围。如果在计划执行的 10 天后他们没有看到效果，请给出和之前一样的建议：加强体育运动或者是减少卡路里的摄入。

提示：如果有人每天的卡路里摄入为 1200 卡路里时，不再建议减少卡路里摄入；而是建议加强体育运动。

说什么

人们在第一个星期没有减少体重的现象不是罕见的。所以请不要担心，您做的非常好。让我们再来确认一下您是否按照我们所希望的计划进行：

- 请再告诉我您怎样使用产品和什么时候使用它们。
- 您遵守正确的卡路里摄取等级和饮食计划了吗？您感觉饱吗？您怎样控制饥饿的？
- 请告诉我您做什么体育运动？

尺寸有下降吗？您测量您的身体尺寸吗（比如说腰围、臀围、胸围、大腿围及上臂围）？纤奇计划是被专门设计来帮助您在减重和减脂肪的同时维持您的肌肉的。由于脂肪的重量没有肌肉的重，所以即使总体上可能没有看出有较大的变化但您或许尺寸减少了。

如果您在过去的七天中没有减少任何体重和尺寸的话，我建议加强您的运动强度（每星期多增加一天，延长当前的运动时间或者增加他们现在运动的强度，比如说散步，加快速度）。您也可以试着减少卡路里的摄入（比如以前是 1800 卡路里的话，现在可以减少到 1500 卡路里）。

做什么

如果您的客户减重的速度比他们所期望的要慢（或快很多）：

向他们解释一个安全且有效的减重速度是一周 1—2 磅。如果他们减得过慢（或过快），请再次确认他们是否为他们得饮食计划选择了适当的卡路里摄取等级和他们是否按照说明使用产品。

并且，请告诉他们使用纤奇俱乐部网站上和纤奇学习中心上的可用的资源，这些资源可以帮助他们设置确实和健康的目标。

如果您认为您的客户需要您帮助他们来找出适合他们的卡路里摄取等级或者饮食计划指导，请使用适当的工具（成功指南表，纤奇培训软件或者纤奇计划网站上的免费模型），并帮助他们找出正确的信息。

提示：如果他们之前经历了一些问题，请确认他们是否解决了。如果没有，请强调您之前建议的解决方法。请查阅第 3 天电话跟进指导的“问题解答”中的解决方法。

说什么

在过去的一个星期您减了_____磅，这很棒。理想的减重速度应该是缓慢和安全的。大多数营养专家建议每星期减重 1—2 磅。虽然有的人每星期减重会多一点或少一点，但是每星期 1—2 磅是一个健康的目标。它实现的越慢，您越容易坚持下去。

再者，如果您想得到更多关于制定健康减重目标的信息，请访问纤奇俱乐部网站。在 Cinch-U 中有很多关于制定目标的文章和更多的信息。

第二步 向您的客户介绍纤奇支持工具

做什么

确认他们是否得到了他们所需要的支持和告知他们所有可用的支持工具来帮助他们获得成功。向他们提问的方式来发现他们对这些工具的认知度。

请告诉您的客户关于纤奇培训的饮食计划和跟踪过程。提醒他们每日记录，这个工具可以帮助他们提高关于执行计划的认知度。

请他们访问纤奇俱乐部网站来得到更多的支持信息 — 纤奇学习中心、文章、食谱、饮食计划和公共留言板。

说什么

您减重的成功性会被提高，如果您有一个强大的支持体系。您觉得您的朋友和家庭支持您吗？您有一个“盟友”、朋友或者家庭成员和您一起实施纤奇计划吗？您认为还有什么其他的方法可以让您得到支持？

有很多可用的工具可以帮助您获得成功。您注意那些可用的纤奇支持工具了吗？您使用纤奇培训软件来跟踪您的饮食计划和成功了吗？您每天的饮食记录进行的怎样？

您访问过纤奇俱乐部网站吗？在上面您将会找到：

- 一个资源中心，里面有一些文章、食谱和饮食计划
- 纤奇学习中心，在上面您可以参加一个为期 12 周的学习课程
- 公共论坛，在上面您可以认识一些正在使用纤奇的盟友，您可以从上面得到支持。

第三步 提醒您的客户再次订购产品

做什么

提醒您的客户再次订购他们下次需要的纤奇产品。如果他们还没有订购，请鼓励他们定下订单以免他们的产品用完。请帮助他们定下他们下个月一个月的量的订单。

说什么

您已经定了您下个月的订单了吗？很好。

或者，如果答案是“没有”，那您可以说：

好的，有一个很简单的方法可以在线下订单，就是使用“再次订购向导(Reorder Wizard)”。请访问 MyShaklee.com 网页上的购物区域，点击“体重管理(Weight Management)”，再点击“再次订购向导”链接。或者如果您愿意，我很高兴帮您现在定下订单。

第四步 回答其他的问题和预约下次的跟进电话

做什么

现在您应该通过发现他们是否还有其他的问题来结束您的第二次跟进电话。请参照纤奇俱乐部网上的常见问与答来给出答案。告诉他们您将会在他们的第二个星期结束时再次打电话跟进。接着请预约下次跟进电话的时间。

说什么

从您今天和我分享的一切看来，您取得了一个很好的进步。恭喜您到现在为止您减轻了体重和尺寸（如果他们还没有减轻体重，请说：您应该很快会看到效果的）。现在您还有其他的问题吗？好的，让我们来预约一下下次打电话给您的时间，电话将安排在您执行了纤奇计划的两周后。我可以在星期_____的_____（具体时间）打电话给您吗？好的，祝您愉快，我到时候再跟您谈。

第 14 天跟进

您第 14 天跟进电话的目的是为了再次确认您的纤奇客户是否减少了体重和/或尺寸，并随时为他们提供鼓励和支持。

第一步 去发现您的客户做得怎么样了

做什么

在约定的时间打电话给您的客户

说什么

您好，是_____吗？我是_____，我又打电话来是想看看您的纤奇计划执行的怎样了？您这个星期体重和尺寸减少了吗？哇，那真的很棒！恭喜您！

第二步 问题解答

做什么

如果您的客户在计划开始两周后还是没有减重或减尺寸的话，向他们强调他们仍然做得很好。请询问一些其他的收益，比如更精神了，会选择更健康的食物了，衣服更合适了。请确认他们是否在您上次电话跟进后增加他们的运动强度或是减少卡路里的摄入了。建议他们在未来的两周里坚持进行饮食记录。这样可以增强他们对食物的摄入量和运动的强度的认识。

说什么

不要担心，您仍然做得很好。

- 您注意到您衣服的合身度和以前不同了吗？
- 您看到其他的收益了吗，像是精力比以前更充沛了？
- 您的运动强度现在怎么样？在我们上次谈话后您试着增加强度了吗？
- 您仍然按照指导选择食物吗？
- 除了使用纤奇产品，您同时选择更健康的食物了吗？您有没有遵守饮食计划？
- 您的卡路里摄取怎么样？在我们上次谈话后您试着减少卡路里摄入量了吗？

我建议您在未来的两周里，使用您纤奇套装里的每日饮食记录来跟踪您食物的摄取和运动强度。有时一点小的自我监测行动会很有帮助。

做什么

如果他们之前经历了一些问题，请确认他们是否解决了。如果没有，请强调您之前建议的解决方法。请查阅第 3 天电话跟进指导的“问题解答”中的解决方法。

说什么

您解决您的问题了吗？好的，这真是一个好消息。

第三步 确认客户是否已经再次订购纤奇产品了

做什么

请确认您的客户已经再次订购他们的产品了并确认他们是否已经收到产品了。

向他们介绍自动送货 (AutoShip) 功能，如果他们需要您的帮助，请协助他们设置每月自动送货订单。

说什么

您完成产品的再次订购了吗？很好。

(或者，如果没有)

我能帮助您定下下个月的订单吗？您对我们的自动送货功能熟悉吗？自动送货功能是一个非常方便的方法，它能保证您每个月准时的收到您的产品。如果您准备下决心达到您的目的，我建议您设置一个自动送货订单。这很容易做到。只要访问 MyShaklee.com 并创建您每月的产品订单。接着当您付帐时，请点击自动送货功能并设置您的送货日期。就这么简单。

或者，如果您愿意，我现在可以帮助您设置。

第四步 回答其他的问题并预约下次的跟进电话

做什么

现在您应该通过发现他们是否还有其他的问题来结束您的第三次跟进电话。请参照常见问题与答来给出答案。再次祝贺他们取得进步和达到效果，并希望他们能把健康放在第一位。告诉他们您将会在第二周结束时再次打电话跟进。接着预约您下次跟进电话的时间。

说什么

好的，从您今天和我分享的一切看来，您取得了一个很好的进步。恭喜您到现在为止您减轻了体重和尺寸（如果他们还没有减轻体重，请说：在我下次和您谈话之前，您应该会看到效果的）。现在您还有其他的问题吗？好的，让我们来预约一下下次打电话给您的时间，电话将安排在您执行了纤奇计划的四周后。我可以在星期_____的_____（具体时间）打电话给您吗？好的，祝您愉快，我到时候再跟您谈。

第 28 天跟进

您第 28 天跟进电话的目的是为了再次确认您的纤奇客户是否减少了体重和/或尺寸，并随时为他们提供鼓励和支持。同时，您也将强调纤奇支持工具的有用性和回答一些新的问题。如果他们已经成功的使用了纤奇，现在是时候寻找推荐人了。您也应该利用这次谈话评估继续跟进的必要性。

第一步 去发现您的客户做得怎么样了

做什么

在约定的时间打电话给您的客户

如果您的客户仍然没有减少体重或尺寸，或者减的速度比他们所期望的要慢，请参照第 14 天的问题解答指导。

说什么

您好，是_____吗？我是_____，我又打电话来是想看看您的纤奇计划执行的怎样了？

您这个星期体重或者尺寸减少了吗？哇，那真的很棒！恭喜您！

第二步 强调纤奇支持工具的价值

做什么

确认您的客户是否使用纤奇支持工具了，比如纤奇培训软件、每日饮食记录、饮食计划和纤奇俱乐部网站。提醒他们这些工具所具有的价值就是帮助他们达到他们的目标。

说什么

我只是想再次提醒您那些很棒的纤奇支持工具可以帮助您成功。

您使用纤奇培训了吗？您觉得它怎么样？这是一个很好方法，它可以跟踪您的减重进程和监测您的每日饮食摄入和卡路里燃烧情况。

每日饮食记录进行的怎么样？它提供了一个简单的方法来跟踪您的产品使用情况，食物摄取情况和运动情况。您应该试试它。自我监测是一个很好的方法，它可以保持您在进食和运动习惯上的认识。

您访问纤奇俱乐部网站了吗？我建议您浏览一下纤奇学习中心。它提供了很多有用的小贴士和教给您一些可以毕生享用的并帮助您成功的技巧。同时，也请您浏览一下公共留言板。您可以跟那些和您一样正在使用纤奇产品的人交流一下，您可以得到建议，和他们分享心得，甚至您可以找到一个亲密的盟友。

第三步 回答问题，寻找推荐人，评估继续跟进的必要性

做什么

再次祝贺他们取得进步和达到效果，并希望他们继续能把健康放在第一位。询问他们是否还有其他的问题要问您。

说什么

好的，从今天我们分享的一切看来，您取得了很大的进步。祝贺您到今天为止减少了体重和尺寸。这次您还有什么问题吗？

做什么

寻找推荐人并在推荐人表格里记下他们的名字和联系方式。

说什么

既然您现在在纤奇项目上取得了巨大成功并且也向您的目标迈进了一大步，那么您认为您有一些朋友、家庭成员或者同事也可以从这个项目中获益的吗？好的，如果您可以提供他们的联系方式，那么我会非常乐意去联系他们的。

非常感谢，这些真是很棒的联系信息！

做什么

接着请确定她或他是否需要继续跟进。有些客户可能表现得很好，您可以定时地打电话给他们看他们进行地怎么样。您可以判断还有一些其他的人，您需要每两周或每个月给他们打一次电话。

说什么

如果您在未来地几周内还需要帮助的话，请联系我。另外，我将会在下个月再次联系您（或



Cinch™ Inch Loss Plan Follow-Up Call Scripts Series

者是根据客户的需要，您制定的任何的时间表)。

祝您愉快！

