

纖奇減重計畫電話跟進指導手冊

Cinch Inch Loss Plan Follow-Up Call Scripts Series

在消費者使用纖奇減重計畫的第一個月時，請使用以下一系列的跟進方法，在第 1 – 3 天，第 7 天，第 14 天以及第 28 天給他們打電話，來幫助他們。另外，請使用纖奇計畫跟進表格來記錄每次電話的結果。

第 1 – 3 天跟進

第 1 – 3 天跟進電話的目的是為了和開始使用纖奇產品的消費者建立良好的關係。給你一個機會去幫助他們正確地開始執行計畫並幫助他們解決一些可能會出現的問題。

第一步 確定是否已經開始執行纖奇計畫

做什麼

第一個跟進電話的最佳時間是在你的客戶開始執行纖奇計畫後大約 1 – 3 天。打電話介紹你自己，讓他們知道你打電話去是為了瞭解他們使用纖奇的情況。

說什麼

你好，請問是_____ (客戶姓名)嗎？我是_____。我打電話過來是想瞭解你使用纖奇計畫的情況。你什麼時候開始執行計畫的？

做什麼

如果他們還沒有開始執行計畫，請詢問他們為什麼沒有開始的原因和他們打算什麼時候開始執行計畫。告訴他們如果有任何問題可以打電話給你，一旦他們執行計畫三天左右你將會再次打電話跟進，和他們預約下次打電話的時間。

說什麼

是不是有什麼原因使你沒有開始執行計畫？你想什麼時候開始呢？好的，在你執行計畫三天左右我將會再次打電話跟進，我可以在星期_____的_____ (具體時間) 打電話給你嗎？好的，我到時候再跟你聯絡。

第二步 更多地瞭解你的客戶

做什麼

一旦你確認他們開始使用纖奇產品，請更多地瞭解他們使用產品的情況：他們是否遵循飲食計畫和進行體育運動。這些資訊可以幫你更進一步地瞭解他們計畫執行的情況，記錄他們的回答以便以後參考使用。

強調如何按照說明去使用產品：

- 每天服用兩袋纖奇大豆奶昔，可以用一杯脫脂牛奶或者是低脂豆奶沖服，也可以用一袋半纖奇大豆奶昔與水混合後服用。
- 三合一加強片：一片配合一袋纖奇大豆奶昔服用和一片配合主餐服用。
- 一隻纖奇營養棒作為下午茶點心
- 纖奇能量茶，一天兩次。

請查閱“纖奇計畫跟進表格”。

提示：請在身邊放一份纖奇成功指南。對於討論每天的卡路里攝取建議和飲食計畫指導，它是一份有用的參考資料。

說什麼

很高興知道你開始執行纖奇計畫了。如果你不介意，我想瞭解一下你使用纖奇產品的情況：

請告訴我你怎樣使用產品的和什麼時候開始使用的？你覺得纖奇產品怎麼樣？你對產品有什麼問題嗎？

現在我想問你一些關於你的卡路里攝取和飲食計畫的問題：

你怎樣測定你的卡路里攝取需求的？你使用纖奇培訓軟體了嗎？或者只是使用了成功指南裏的卡路里熱量表？

你開始時卡路里攝取等級是哪個級別？

你正在使用纖奇培訓計畫和纖奇俱樂部網上安排好的並提前制定的飲食計畫嗎？

或者你正在用成功指南裏描述的食物份額及控制的指導，制定了一個靈活的飲食攝取方法？

或者你自己制定了一個計畫？如果你自己制定了計畫，你是怎樣選擇食物和分量？以及如何測定你的卡路里攝取量的？

做什麼

強調纖奇產品配合適當的卡路里等級、適量的蛋白質、碳水化合物和脂肪攝取的時候，它能發揮最大的作用。纖奇飲食計畫指導可以幫助你去做到它。如果他們正在制定他們的飲食計畫，請給出一些健康飲食的例子。

說什麼

為了達到最好的效果，纖奇產品應該和相應的卡路里等級相配合。纖奇飲食計畫指南可以幫助你做到它。你當然可以計畫自己的飲食。但是，請根據纖奇成功指南裏對飲食的總結來使用來制定一個靈活的方法。讓我們來核對總和確認一下你的飲食是否健康。以下是一

些例子：

例 1：

- 4 – 6 盎司的烤雞胸肉（去皮）
- 1/2 杯的全麥義大利通心粉和義大利番茄大蒜調味汁
- 一杯蒸椰菜
- 含有番茄、黃瓜、胡蘿蔔的蔬菜沙拉
- 一湯匙的低脂沙拉醬

例 2：

- 4 – 6 盎司的烤魚（野生的三文魚、比目魚或者金槍魚）
- 1/2 杯的糙米飯
- 1 杯清炒荷蘭豆和一湯匙的橄欖油以及大蒜泥
- 含有番茄、黃瓜、胡蘿蔔的蔬菜沙拉
- 一湯匙的低脂沙拉醬

做什麼

現在請問一些有關體育運動的問題。請說明進行體育運動的建議和為什麼它很重要。

說什麼

請告訴我你的運動情況。一般的建議是每天進行 30 分鐘中等強度的運動，例如散步，散步是一個推進你減重進程的好方法。

你是否使用纖奇大禮包裹的計步器嗎？它是量化你運動程度和挑戰自我的一個非常棒的方法。

體育運動非常重要，它有很多益處，除了燃燒卡路里、加快新陳代謝以外，它還可以幫助加快減重和減尺寸的速度。它也可以提升你的活力和效率，改善你的靈活性和平衡性，更可以改善你的心情。

第三步 問題解答

做什麼

注意：如果他們沒有提及任何問題，你可以省略這個步驟。

有些人可能會告訴你一些他們正在經歷的問題，所以請做好準備幫他們解決問題。你也可以問他們是否有問題需要你幫忙解答。

提示：如果有的人有腸胃脹氣的問題，請他們避免使用 Optiflora Prebiotic powder（活益菌粉）

說什麼

到目前為止你對纖奇計畫感覺怎麼樣？

如果他們提到以下相關症狀，例如：腸胃脹氣，腹瀉或者便秘，你可以說：

對於正在經歷由於攝取食物的改變（兩頓流質代餐，比平時更多的纖維素和蛋白質）而引起暫時性消化問題的人來說這是常見的。這些問題將會隨著時間的推移而減少。但是，如果你正在經歷：

腸胃脹氣：

如果你之前用脫脂牛奶沖泡纖奇大豆奶昔的話，現在請改用低脂豆奶。你也可以試著用水沖泡，但是如果你那樣做，我們建議使用三勺大豆奶昔粉而不是兩勺或者你可以使用一袋半的奶昔粉。如果你的症狀持續了一星期以上，我建議你每餐和大豆奶昔一起服用一片嘉康利 EZ-Gest（消化酵素）。我也建議你定期使用嘉康利的 Optiflora Probiotic（活益菌珍珠膠囊）。再者，請試著放慢你喝奶昔的速度——至少 15–20 分鐘。這樣可以減少由於一次性喝入大量液體而引起的脹氣。

便秘：

請注意喝大量的水。建議每天喝 6–8 杯水。增加你的運動強度和食用大量新鮮蔬菜。如果便秘還在持續，我推薦一種嘉康利的纖維素產品，例如 Fiber Plan Unflavored。如果你容易便秘，我還推薦你定期使用嘉康利的 Optiflora Probiotic（活益菌珍珠膠囊），如果有必要你也可以間斷性的使用嘉康利 Herb-Lax - 例如，一個星期內隔天使用，當便秘問題解決的時候，請停止使用 Herb-Lax。

腹瀉：

當你一天吃兩袋液體代餐大豆奶昔時，你正在減少通過消化系統的食物數量，這也就是你遭受暫時性腹瀉的原因。它應該會在幾天到一個星期的時間內得到解決。另一個引起腹瀉的原因可能時乳糖過敏。乳糖是牛奶裏的天然糖份，因此如果你不是一個能喝大量牛奶的人，但你用了牛奶混合大豆奶昔，現在你或許可以改用低脂豆奶。你可以用水沖泡纖奇大豆奶昔，但是注意請使用一袋半的大豆奶昔粉（三勺）。我同時建議你定期使用嘉康利的 Optiflora Probiotic（活益菌珍珠膠囊）。如果腹瀉還在持續（該情況少見），請停止服用大豆奶昔幾天。當不再腹瀉時，重新開始計畫，連續服用大豆奶昔幾天，每天一次，然後慢慢增加至每天兩次。在任何時間當你發現腹瀉嚴重時，請停止計畫並諮詢你的健康食品供應商。

感到饑餓：

如果你仍然感到饑餓，有可能是你沒有攝取足夠的卡路里或是足夠的蛋白質。你參照成功指南裏的卡路里等級和飲食計畫建議了嗎，或使用纖奇培訓軟體了嗎？再者，請確保你直接把大豆奶昔和脫脂牛奶、低脂豆奶混合或者把一袋半的大豆奶昔與水混合。請確保每天喝兩次大豆奶昔和吃一支纖奇營養棒。試著在每次喝大豆奶昔時加一份水果。不要忘記飲用大量的水。如果還感到饑餓，請通過把新鮮蔬菜作為點心來增加卡路里的攝取，並喝大量的水。

第四步 回答其他的問題和預約下次電話跟進的時間

做什麼

通過發現他們是否還有其他的問題來總結你跟進電話的結果。請參照纖奇俱樂部網上的常見問與答來給出更多的答案。告訴他們你將會在他們第一個星期結束時再次打電話跟進。接著請預約下次跟進電話的時間。

說什麼

很好，聽起來你已經融入纖奇行列了。現在你還有什麼別的問題嗎？好的，讓我們先來預約我下次打電話給你的時間，在你使用纖奇產品一周後。你什麼時候有時間？好的，我可以在_____（星期幾）的_____（幾點）給你打電話，可以嗎？很好，祝你愉快，到時我會聯繫你。

第 7 天跟進

你第 7 天跟進電話的目的是為了確認你的纖奇客戶是否減少了體重和/或尺寸，並隨時為他們提供鼓勵和支持。同時，你也可以查看他們是否已經解決了他們之前的問題，或者如果他們有新的問題，你也可以幫助他們解決。這也是一個最佳的時機去提醒他們關於可用的纖奇工具，回答其他的問題和確認他們是否已經定購了他們下個月的纖奇產品。

第一步 去發現你的客戶做得怎麼樣了

做什麼

在約定的時間打電話給你的客戶

說什麼

你好，是_____嗎？我是_____，我又打電話來是想看看你的纖奇計畫執行的怎樣了？你的體重減輕了嗎？你減了多少尺寸？哇，那真的很棒！恭喜你！

做什麼

如果你的客戶在計畫開始一周後沒有減重的話，請告訴他們：他們做得很好並且強調當他們循序漸進地執行纖奇計畫的要求時，它會達成一個緩慢的和安全的減重速度（每星期 1—2 磅），那就會要花上稍長的時間才能看出體形的改變。也請提醒他們測量身體的尺寸的減少：腰圍、臀圍、胸圍、大腿圍及上臂圍。如果在計畫執行的 10 天后他們沒有看到效果，請給出和之前一樣的建議：加強體育運動或者是減少卡路里的攝入。

提示：如果有人每天的卡路里攝入為 1200 卡路里時，不再建議減少卡路里攝入；而是建

議加強體育運動。

說什麼

人們在第一個星期沒有減少體重的現象不是罕見的。所以請不要擔心，你做的非常好。讓我們再來確認一下你是否按照我們所希望的計畫進行：

- 請再告訴我你怎樣使用產品和什麼時候使用它們。
- 你遵守正確的卡路里攝取等級和飲食計畫了嗎？你感覺飽嗎？你怎樣控制饑餓的？
- 請告訴我你做什麼體育運動？

尺寸有下降嗎？你測量你的身體尺寸嗎（比如說腰圍、臀圍、胸圍、大腿圍及上臂圍）？纖奇計畫是被專門設計來幫助你在減重和減脂肪的同時維持你的肌肉的。由於脂肪的重量沒有肌肉的重，所以即使總體上可能沒有看出有較大的變化但你或許尺寸減少了。

如果你在過去的七天中沒有減少任何體重和尺寸的話，我建議加強你的運動強度（每星期多增加一天，延長當前的運動時間或者增加他們現在運動的強度，比如說散步，加快速度）。你也可以試著減少卡路里的攝入（比如以前是 1800 卡路里的話，現在可以減少到 1500 卡路里）。

做什麼

如果你的客戶減重的速度比他們所期望的要慢（或快很多）：

向他們解釋一個安全且有效的減重速度是一周 1–2 磅。如果他們減得過慢（或過快），請再次確認他們是否為他們的飲食計畫選擇了適當的卡路里攝取等級和他們是否按照說明使用產品。

並且，請告訴他們使用纖奇俱樂部網站上和纖奇學習中心上的可用的資源，這些資源可以幫助他們設置確實和健康的目標。

如果你認為你的客戶需要你幫助他們來找出適合他們的卡路里攝取等級或者飲食計畫指導，請使用適當的工具（成功指南表，纖奇培訓軟體或者纖奇計畫網站上的免費模型），並幫助他們找出正確的資訊。

提示：如果他們之前經歷了一些問題，請確認他們是否解決了。如果沒有，請強調你之前建議的解決方法。請查閱第 3 天電話跟進指導的“問題解答”中的解決方法。

說什麼

在過去的一個星期你減了_____磅，這很棒。理想的減重速度應該是緩慢和安全的。大多數營養專家建議每星期減重 1–2 磅。雖然有的人每星期減重會多一點或少一點，但是每星期 1–2 磅是一個健康的目標。它實現的越慢，你越容易堅持下去。

再者，如果你想得到更多關於制定健康減重目標的資訊，請訪問纖奇俱樂部網站。在 Cinch-U 中有很多關於制定目標的文章和更多的資訊。

第二步 向你的客戶介紹纖奇支援工具

做什麼

確認他們是否得到了他們所需要的支援和告知他們所有可用的支持工具來幫助他們得到成功。向他們提問的方式來發現他們對這些工具的認知度。

請告訴你的客戶關於纖奇培訓的飲食計畫和跟蹤過程。提醒他們每日記錄，這個工具可以幫助他們提高關於執行計畫的認知度。

請他們訪問纖奇俱樂部網站來得到更多的支援資訊 — 纖奇學習中心、文章、食譜、飲食計畫和公共留言板。

說什麼

你減重的成功性會被提高，如果你有一個強大的支持體系。你覺得你的朋友和家庭支持你嗎？你有一個“盟友”、朋友或者家庭成員和你一起實施纖奇計畫嗎？你認為還有什麼其他的方法可以讓你得到支援？

有很多可用的工具可以幫助你獲得成功。你注意那些可用的纖奇支持工具了嗎？你使用纖奇培訓軟體來跟蹤你的飲食計畫和成功了嗎？你每天的飲食記錄進行的怎樣？

你訪問過纖奇俱樂部網站嗎？在上面你將會找到：

- 一個資源中心，裏面有一些文章、食譜和飲食計畫
- 纖奇學習中心，在上面你可以參加一個為期 12 周的學習課程
- 公共論壇，在上面你可以認識一些正在使用纖奇的盟友，你可以從上面得到支持。

第三步 提醒你的客戶再次定購產品

做什麼

提醒你的客戶再次定購他們下次需要的纖奇產品。如果他們還沒有定購，請鼓勵他們定下訂單以免他們的產品用完。請幫助他們定下他們下個月一個月的量的訂單。

說什麼

你已經定了你下個月的訂單了嗎？很好。

或者，如果答案是“沒有”，那你可以說：

好的，有一個很簡單的方法可以線上下訂單，就是使用“再次定購嚮導（Reorder Wizard）”。請訪問 MyShaklee.com 網頁上的購物區域，點擊“體重管理（Weight Management）”，再點擊“再次定購嚮導”鏈結。或者如果你願意，我很高興幫你現在定下訂單。

第四步 回答其他的問題和預約下次的跟進電話

做什麼

現在你應該通過發現他們是否還有其他的問題來結束你的第二次跟進電話。請參照纖奇俱樂部網上的常見問與答來給出答案。告訴他們你將會在他們第二個星期結束時再次打電話跟進。接著請預約下次跟進電話的時間。

說什麼

從你今天和我分享的一切看來，你取得了一個很好的進步。恭喜你到現在為止你減輕了體重和尺寸（如果他們還沒有減輕體重，請說：你應該很快會看到效果的）。現在你還有其他的問題嗎？好的，讓我們來預約一下下次打電話給你的時間，電話將安排在你執行了纖奇計畫的兩周後。我可以在星期_____的_____（具體時間）打電話給你嗎？好的，祝你愉快，我到時候再跟你談。

第 14 天跟進

你第 14 天跟進電話的目的是為了再次確認你的纖奇客戶是否減少了體重和/或尺寸，並隨時為他們提供鼓勵和支持。

第一步 去發現你的客戶做得怎麼樣了

做什麼

在約定的時間打電話給你的客戶

說什麼

你好，是_____嗎？我是_____，我又打電話來是想看看你的纖奇計畫執行的怎樣了？你這個星期體重和尺寸減少了嗎？哇，那真的很棒！恭喜你！

第二步 問題解答

做什麼

如果你的客戶在計畫開始兩周後還是沒有減重或減尺寸的話，向他們強調他們仍然做得很好。請詢問一些其他的收益，比如精神更好了，會選擇更健康的食物了，衣服更合適了。請確認他們是否在你上次電話跟進後增加他們的運動強度或是減少卡路里的攝入了。建議他們在未來的兩週裏堅持進行飲食記錄。這樣可以增強他們對食物的攝入量和運動的強度的認識。

說什麼

不要擔心，你仍然做得很好。

- 你注意到你衣服的合身度和以前不同了嗎？
- 你看到其他的收益了嗎，像是精力比以前更充沛了？
- 你的運動強度現在怎麼樣？在我們上次談話後你試著增加強度了嗎？
- 你仍然按照指導選擇食物嗎？
- 除了使用纖奇產品，你同時選擇更健康的食物了嗎？你有沒有遵守飲食計畫？
- 你的卡路里攝取怎麼樣？在我們上次談話後你試著減少卡路里攝入量了嗎？

我建議你在未來的兩周裏，使用你纖奇套裝裏的每日飲食記錄來跟蹤你食物的攝取和運動強度。有時一點小的自我監測行動會很有幫助。

做什麼

如果他們之前經歷了一些問題，請確認他們是否解決了。如果沒有，請強調你之前建議的解決方法。請查閱第 3 天電話跟進指導的“問題解答”中的解決方法。

說什麼

你解決你的問題了嗎？好的，這真是一個好消息。

第三步 確認客戶是否已經再次定購纖奇產品了

做什麼

請確認你的客戶已經再次定購他們的產品了並確認他們是否已經收到產品了。

向他們介紹自動送貨 (AutoShip) 功能，如果他們需要你的幫助，請協助他們設置每月自動送貨訂單。

說什麼

你完成產品的再次定購了嗎？很好。

（或者，如果沒有）

我能幫助你定下下個月的訂單嗎？你對我們的自動送貨功能熟悉嗎？自動送貨功能是一個非常方便的方法，它能保證你每個月準時的收到你的產品。如果你準備下決心達到你的目的，我建議你設置一個自動送貨訂單。這很容易做到。只要訪問 MyShaklee.com 並創建你每月的產品訂單。接著當你付帳時，請點擊自動送貨功能並設置你的送貨日期。就這麼簡單。

或者，如果你願意，我現在可以幫助你設置。

第四步 回答其他的問題並預約下次的跟進電話

做什麼

現在你應該通過發現他們是否還有其他的問題來結束你的第三次跟進電話。請參照常見問與答來給出答案。再次祝賀他們取得進步和達到效果，並希望他們能把健康放在第一位。告訴他們你將會在他們第二周結束時再次打電話跟進。接著預約你下次跟進電話的時間。

說什麼

好的，從你今天和我分享的一切看來，你取得了一個很好的進步。恭喜你到現在為止你減輕了體重和尺寸（如果他們還沒有減輕體重，請說：在我下次和你談話之前，你應該會看到效果的）。現在你還有其他的問題嗎？好的，讓我們來預約一下下次打電話給你的時間，電話將安排在你執行了纖奇計畫的四週後。我可以在星期_____的_____（具體時間）打電話給你嗎？好的，祝你愉快，我到時候再跟你談。

第 28 天跟進

你第 28 天跟進電話的目的是為了再次確認你的纖奇客戶是否減少了體重和/或尺寸，並隨時為他們提供鼓勵和支持。同時，你也將強調纖奇支持工具的有用性和回答一些新的問題。如果他們已經成功的使用了纖奇，現在是時候尋找推薦人了。你也應該利用這次談話評估繼續跟進的必要性。

第一步 去發現你的客戶做得怎麼樣了

做什麼

在約定的時間打電話給你的客戶

如果你的客戶仍然沒有減少體重或尺寸，或者減的速度比他們所期望的要慢，請參照第 14 天的問題解答指導。

說什麼

你好，是_____嗎？我是_____，我又打電話來是想看看你的纖奇計畫執行的怎樣了？

你這個星期體重或者尺寸減少了嗎？哇，那真的很棒！恭喜你！

第二步 強調纖奇支持工具的價值

做什麼

確認你的客戶是否使用纖奇支援工具了，比如纖奇培訓軟體、每日飲食記錄、飲食計畫和

纖奇俱樂部網站。提醒他們這些工具所具有的价值就是幫助他們達到他們的目標。

說什麼

我只是想再次提醒你那些很棒的纖奇支持工具可以幫助你成功。

你使用纖奇培訓了嗎？你覺得它怎麼樣？這是一個很好方法，它可以跟蹤你的減重進程和監測你的每日飲食攝入和卡路里燃燒情況。

每日飲食記錄進行的怎麼樣？它提供了一個簡單的方法來跟蹤你的產品使用情況，食物攝取情況和運動情況。你應該試試它。自我監測是一個很好的方法，它可以保持你在進食和運動習慣上的認識。

你訪問纖奇俱樂部網站了嗎？我建議你流覽一下纖奇學習中心。它提供了很多有用的小貼士和教給你一些可以畢生享用的並幫助你成功的技巧。同時，也請你流覽一下公共留言板。你可以跟那些和你一樣正在使用纖奇產品的人交流一下，你可以得到建議，和他們分享心得，甚至你可以找到一個親密的盟友。

第三步 回答問題，尋找推薦人，評估繼續跟進的必要性

做什麼

再次祝賀他們取得進步和達到效果，並希望他們繼續能把健康放在第一位。詢問他們是否還有其他的問題要問你。

說什麼

好的，從今天我們分享的一切看來，你取得了很大的進步。祝賀你到今天為止減少了體重和尺寸。這次你還有什麼問題嗎？

做什麼

尋找推薦人並在推薦人表格裏記下他們的名字和聯繫方式。

說什麼

既然你現在在纖奇專案上取得了巨大成功並且也向你的目標邁進了一大步，那麼你認為你有一些朋友、家庭成員或者同事也可以從這個項目中獲益的嗎？好的，如果你可以提供他們的聯繫方式，那麼我會非常樂意去聯繫他們的。

非常感謝，這些真是很棒的聯繫資訊！

做什麼

接著請確定她或他是否需要繼續跟進。有些客戶可能表現得很好，你可以定時地打電話給他們看他們進行地怎麼樣。你可以判斷還有一些其他的人，你需要每兩周或每個月給他們打一次電話。



說什麼

如果你在未來地幾周內還需要幫助的話，請聯繫我。另外，我將會在下個月再次聯繫你（或者是根據客戶的需要，你制定的任何的時間表）。

祝你愉快！