

Тренинг. Эффективные технологии продажи по телефону. Холодные звонки

Управление продажами

Москва

16 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Структура переговоров с клиентом и особенности холодных звонков

- Специфика телефонного общения. Коммуникативные барьеры
- Цели «холодного» звонка
- Преимущества «холодных» звонков для Клиента, компании и специалиста
- Трудности при «холодном» звонке и способы их преодоления
- Причины, по которым Клиенты кладут трубку
- Структура «холодного» звонка: подготовка, установление контакта, мотивация Клиента на разговор, презентация продукта/услуги, завершение разговора, работа с реакциями Клиента

Подготовка к телефонному разговору с Клиентом

- Психологический настрой: сохранение энергии, уровни позитивного настроения, дыхательные упражнения на восстановление энергии
- Управление голосом
- Как поверить в свои силы
- Стандарты телефонного общения и телефонный этикет
- Поиск целевых Клиентов: выбор приоритетных звонков
- Планирование телефонных звонков Клиентам: подготовка необходимой информации заблаговременно
- Подготовка коммерческих предложений для последующей отправки Клиентам по почте

Установление контакта по телефону и мотивация Клиента на разговор

- Создание благоприятного впечатления: особенности начала беседы
- Приемы выстраивания доверительного общения
- Мотивирующее утверждение: цель, структура, варианты утверждений
- Приемы обхода ресепшн и секретарей
- Практикум: отработка части скрипта «начало разговора»

Презентация продукта/услуги и завершение разговора

- Умение разговаривать и умение слушать и слышать
- Техники слушания + техники вопросов
- Конструктор вопросов Клиенту. Вопросы-ловушки
- Техника «СВ» - как метод презентации продукта/услуги и как метод профилактики возражений
- Стандарты завершения разговора
- Практикум: отработка части скрипта «вопросы - презентация-завершение»

Типичные реакции Клиентов по телефону

- Типичные сценарии телефонных разговоров
- Реакции: вопросы, отговорки, возражения, отказы
- Эмоциональная и содержательная части реакции
- Как использовать вопросы Клиента в своих целях. Разные виды вопросов
- Алгоритм работы с отговорками/возражениями
- Составление аргументатора для работы с реакциями клиента (реакция -присоединение-аргумент)

Типичные ошибки специалистов по телефонным продажам

- Начало и окончание разговора – залог успешного результата

- Ошибки в работе с голосом
- Как избежать телефонных «клише»
- Взаимодействие с трудным Клиентом: что делать, если возник конфликт

Создание итоговых скриптов «холодного» звонка

- Практикум. Обратная связь. Домашнее задание

Методы работы на тренинге:

- Обсуждения в группе
- Работа в мини-группах
- Индивидуальные задания (упражнения)
- Проективные игры
- Презентации.

Тарифы на участие

БЮДЖЕТ

15 950 руб.

Оптимальное решение для тех, кому нужно пройти обучение с ограниченным бюджетом

В стоимость входит:

- Участие в курсе
- Пакет участника (ручка, блокнот, рабочая тетрадь)
- Презентация курса в электронном виде
- Вкусные кофе-паузы
- Именной сертификат
- Удостоверение о повышении квалификации от 3х дней обучения

СТАНДАРТ

17 500 руб.

Оптимальное решение для тех, кому важен комфорт и максимум инструментов для работы

В стоимость входит:

все, что в «Бюджете», а также:

- Обед
- Расширенный пакет материалов к курсу (шаблоны документов, инструментарий, кейсы и др.)
- Вызов курьера
- Возможность обучения по гарантийному письму

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт www.seminarna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.
