+7 (495) 150 18 17 MANAGER@SEMINARNA.RU

Тренинг: Эффективные 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 настроя, 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

Отправьте нам сообщение

- 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.

ДОКУМЕНТ, ВЫДАВАЕМЫЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

По окончании выдается именной сертификат:

Отправьте нам сообщение

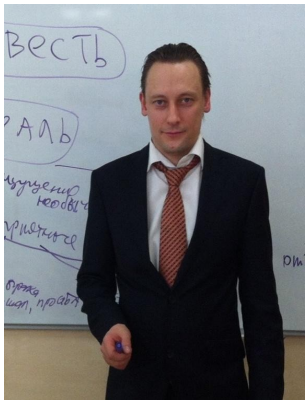
ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Тетерина Татьяна Николаевна:

- Эксперт в области личных деловых коммуникаций и делового общения
- Профессиональный бизнес-тренер, сертифицированный коуч международной квалификации. Сертификат Professional Coach ICU
- Член международной Ассоциации коучей ICTA
- Специалист с 17-ти летним опытом в области обучения и развития персонала организаций, коучинга, разработки и проведения бизнес-тренингов и осуществления посттренинговой поддержки персонала
- Специалист в области сервисного поведения и продаж
- Область компетенции: Речевые модули Стандарты и Скрипты продаж

Кузнецов Алексей:

- Сертифицированный бизнес – тренер
- Опыт в обучении и развитии персонала более 15 лет
- Области компетенций: продажи и сервисное обслуживание, работа с клиентами, личная эффективность, командообразование и командная работа и пр.
- Среди клиентов: Банк «Уралсиб», X5 Retail Goup, Компания «АЗБУКА», Ренессанс Кредит и др.



Матюхин Виталий Валерьевич:

- Профессиональный бизнес-тренер
- Эксперт-практик в области организации продаж, подбора и управления персоналом, переговоров и коммуникаций
- Область компетенции: продажи по телефону (холодные звонки, входящая связь), разработка скриптов продаж, обслуживание клиентов, работа с претензиями, разрешение конфликтов и пр.
- Среди клиентов: ПАО «Ростелеком», «М-Видео», ПАО «Газпромнефть», СПАО «Ингосстрах», ПАО «Сбербанк» и другие

Отправьте нам сообщение

ТАРИФЫ НА ОБУЧЕНИЕ

	ОЧНЫЙ
	Живое присутствие на обучении у нас в учебном центре
Стоимость обучения	**28 900 руб.**

Время обучения	11:00-18:00 С отрывом от работы
Материалы курса в электронном виде для скачивания	
Именной документ об обучении	
Доставка документов курьерской службой или почтой России	
Возможность живой консультации у эксперта	
Возможность постоплаты по гарантийному письму	
Пакет участника (ручка, блокнот, печатный раздаточный материал)	

При регистрации 2-х 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.

Отправьте нам сообщение