

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 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

- 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)
- Проектные игры
- Презентации.

Документ, выдаваемый в результате обучения

По окончании выдается именной сертификат:



Преподаватели

Тетерина Татьяна Николаевна:

- Профессиональный бизнес-тренер
- Сертифицированный коуч международной квалификации
- Специалист с 17-ти летним опытом в области обучения и развития персонала организаций
- Эксперт-практик в области личных продаж
- Стаж работы в продажах 5 лет
- Специалист в области сервисного поведения и продаж
- Область компетенции: Речевые модули Стандарты и Скрипты продаж

Тарифы на участие

	ОЧНЫЙ	ДИСТАНЦИОННЫЙ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ
	Живое присутствие на обучении у нас в учебном центре	Самостоятельное обучение на платформе с поддержкой преподавателя, проверкой заданий и возможностью задать вопросы
Стоимость обучения	17 500 руб.	15 950 руб.
Время обучения	11:00-18:00 С отрывом от работы	В любое удобное время 24/7 Без отрыва 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.semipalga.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

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