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

Тренинг: Телефон как эффективный инструмент продаж

Управление продажами

Москва 16 академических часов Семинары и тренинги Сертификат

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

ИМИДЖ КОМПАНИИ В ТЕЛЕФОННОЙ КОММУНИКАЦИИ

- Специфика телефонного общения
- Отличия телефонного разговора от личного контакта
- Имидж компании в телефонной коммуникации
- Время ответа на звонок и первая фраза
- Правила приветствия, представления
- Стандарты обслуживания клиентов и речевые модули
- Цели, особенности и применение скриптов, стандартов, речевых модулей
- Использование сигнала удержание звонка
- Действия менеджера при плохом качестве связи, прерывания телефонного разговора

ГОЛОС И ПРАВИЛЬНАЯ РЕЧЬ В ТЕЛЕФОННОМ ОБЩЕНИИ

- Профессиональные навыки какими они должны быть?
- "Улыбка", интонация, тембр, темп, позитив и дикция –во время разговора по телефону
- Упражнения на работу с голосом.
- Требования к деловой речи менеджера. Грамотность речи
- Правильное произношение фамилий клиентов и фирм контрагентов

ЭТАПЫ ТЕЛЕФОННЫХ ПРОДАЖ ПРИ ВХОДЯЩИХ ЗВОНКАХ

- Из каких основных блоков состоит структура телефонного разговора?
- Структурирование процесса переговоров с клиентами
- Этапы телефонных продаж
- Подготовка, Контакт, Разведка (выявление потребности)
- Презентация, Сделка, Сопровождение

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА ПО ТЕЛЕФОНУ

- Выработка приемов установления контакта
- Трансляция через голос отношения к клиенту, фирме
- Эффективный контакт с клиентом
- Правила подстройки под клиента
- Диагностика абонента. Сбор информации о говорящем по тембру, тональности, словам, которыми клиент пользуется в разговоре
- Присоединение к абоненту с целью лучшей коммуникации

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА

- Типы вопросов: открытые, закрытые и альтернативные. Инициатива в телефонном разговоре
- Техника получения необходимой информации при помощи открытых вопросов
- Упражнение на выяснение информации у клиента

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОДУКТА/УСЛУГИ

- Инструменты презентации: аргументы и преимущества
- Потребность и польза/выгода для клиента
- Подача информации на «языке пользы, выгоды» для клиента
- Убеждение клиента с учетом его потребностей и интересов
- Упражнения на убеждение клиента
- Поведение менеджера в случае отсутствия в наличии интересующего клиента товара
- Предложение товара заменителя
- Убеждение клиента с учетом его потребностей и интересов

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- Алгоритм работы с возражениями
- Цель работы с возражениями
- Отработка навыков работы с возражениями

ЗАКРЕПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЙ И ЗАВЕРШЕНИЕ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

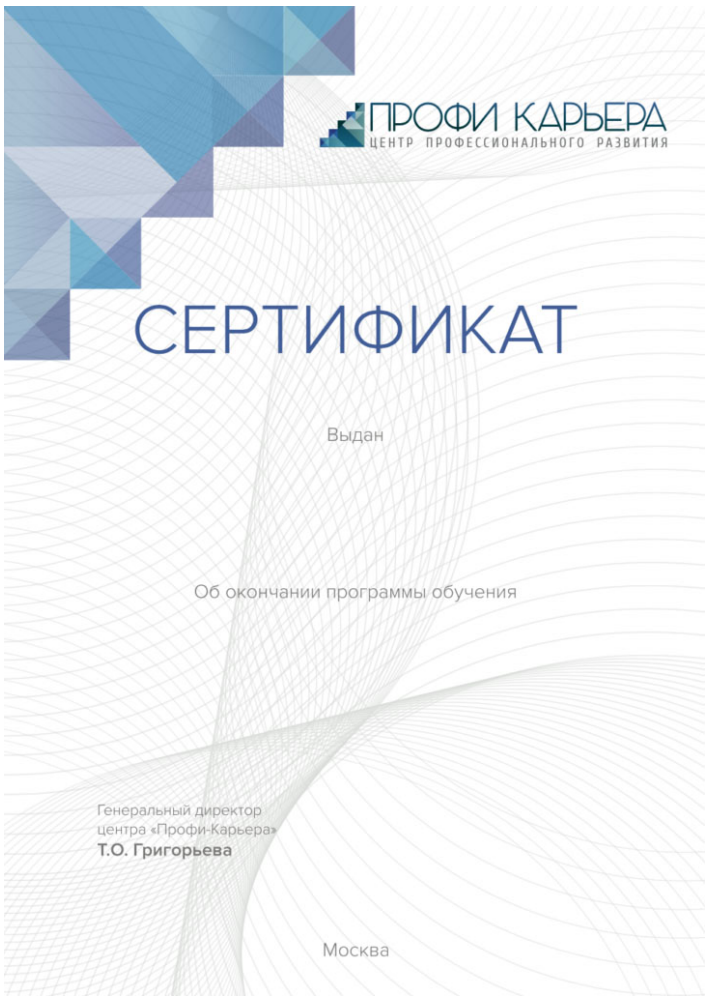
Отправьте нам сообщение

- Навыки стимулирования клиентов к действию
- Как грамотно завершить телефонный разговор?
- Прощание, после которого хочется позвонить еще раз

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННЫХ ПРОДАЖ

- Речевые модули и скрипты
- Основные речевые модули (скрипты) различных этапов телефонного разговора
- Контроль телефонных звонков продажников

ДОКУМЕНТ, ВЫДАВАЕМЫЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ



Отправьте нам сообщение

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 обслуживания и скрипты продаж

ТАРИФЫ НА ОБУЧЕНИЕ

	ОЧНЫЙ
	Живое присутствие на обучении у нас в учебном центре
Стоимость обучения	**25 500 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