



ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ

ЦЕЛИ:

Обучиться техникам успешных телефонных продаж

В ПРОГРАММЕ:

Залог эффективности

- Успешный коммуникатор. Компетенции. Личная мотивация
- Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу
- Осознание личных барьеров в общении. Приемы работы с волнением
- Техники развития самовыражения
- Методы и приемы совершенствования голосового аппарата

Подготовка

- Телефонный этикет
- Этапы телефонных переговоров
- Отработка подготовительного этапа: знать, уметь, делать
- Составление предварительного сценария

Первичный контакт

- Инструменты создания атмосферы доверия
- Методики преодоления «секретарского барьера»
- Выход на ЛПР (Лицо, Принимающее Решения)
- Методы вовлечения собеседника в процесс общения

Процесс продажи

- Методика выявления потребностей клиента
- Техники правильных вопросов. Техника «да»-ответов

- Универсальный блок вопросов
- Правила презентации товара по телефону
- Техника дополнительной информации
- Аргументация в общении с клиентом

Работа с возражениями

- Возражения «нужные и ненужные», «настоящие и ненастоящие»
- Методы работы с трудными клиентами
- Предупреждение «острых углов»
- Психологическая устойчивость к возражениям
- Адекватность в нестандартных ситуациях

Платформа для дальнейшего сотрудничества

- Клиентоориентированное обслуживание
- Как не упустить клиента. Формирование лояльности
- Предложение о взаимовыгодном сотрудничестве
- Правильное сопровождение клиента

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

