

## Бизнес-тренинг Телефон в бизнесе: эффективная работа с клиентами.

+7 (928) 401-56-77  
training@pleade.ru

«Телефон в бизнесе.  
Продажи по телефону»

бизнес - тренинг  
8 академических часов

**Зарегистрироваться**

AvizInfo.ru

Краснодар, Россия

Бизнес-тренинг Телефон в бизнесе: эффективная работа с клиентами. Продажи по телефону с использованием психотехник. Продажи по телефону требуют от менеджеров особого мастерства и терпения, психологической устойчивости в ответ на равнодушный отказ, агрессию или раздражение. Поэтому менеджерам, особенно начинающим, важно знать, что существуют специальные технологии, используя которые можно достичь успеха в телефонных продажах. Именно о них и пойдет речь на тренинге.

Целевая аудитория:

Менеджеры отдела продаж и торговые агенты с малым опытом работы в продажах, сотрудники Call- центров исходящего телемаркетинга, все, кто ежедневно совершает телефонные звонки по базе данных с целью поиска новых клиентов.

Цель тренинга - освоить технологии привлечения клиентов по телефону, приобрести навыки :

- телефонного общения и построения позитивно- эмоциональных взаимоотношений с незнакомыми людьми, умения вызывать искреннюю симпатию к себе в первые минуты общения;
- коммуникативной компетентности в телефонных контактах и уверенности в работе с возражениями клиента;
- владения речью (вербальными средствами) как инструментом общения и воздействия на людей;
- сбора информации для выявления потребностей клиента и выстраивания правильной линии первого телефонного контакта;
- презентации продвигаемого продукта различными способами в зависимости от обстоятельств и выявленных потребностей клиента, не забывая в процессе продаж о требованиях корпоративной культуры, поддержании имиджа компании.

Результаты тренинга:

- овладение приемами и навыками профессиональной и психологически грамотной коммуникации по телефону;
- увеличение числа результативных звонков (заинтересованность в получении бизнес-предложения, согласие на встречу);
- снятие стрессовых барьеров, препятствующих эффективности процесса «первый звонок клиенту», особенно при контакте с трудными или конфликтными клиентами

Методы и формы работы:

В процессе тренинга будут использованы: интерактивные ролевые игры, в группах и парах, обсуждения, командная работа, запись на видео с последующим анализом.

Программа семинара

о Базовые понятия исходящего телемаркетинга (коммуникации по телефону с клиентами из специально подобранной базы данных в целях продажи продукта или назначения встречи)

- Специфика телефонных продаж по сравнению с личными продажами;
- Плюсы и минусы телефонного контакта с потенциальным клиентом;
- Основные качества и базовые навыки, необходимые менеджеру, ведущему телефонную коммуникацию с клиентом;
- Структура телефонной коммуникации в случае продажи встречи и продажи продукта (товара, услуги);
- Трудности, возникающие на каждом из этапов коммуникации с клиентом;
- Типичные ошибки и затруднения менеджеров в процессе общения с клиентом по телефону.

о Подготовка к процессу исходящего телемаркетинга

- Как правильно выбрать базу данных целевых клиентов;
- Как проводить исследование и разведку истинных потребностей и интересов конкретного целевого клиента;
- Психологическая самонастройка на нужное эмоциональное состояние;

о 1-ый этап телефонной коммуникации: от приветствия до выхода на Целевого клиента.

- Прорыв через секретаря или обходные маневры;
  - Типы секретарей. Особенности преодоления секретарского барьера;
  - Алгоритм проведения телефонного разговора до выхода на целевого клиента;
  - Клише ответов на типичные возражения на начальном этапе телефонного звонка;
- о Выход на целевого клиента и презентация коммерческого предложения по телефону.

о

- Основные правила приветствия и вхождения в контакт;
- Привлечение внимания клиента;
- Приемы вовлечения клиента в разговор;
- Установление контакта и завоевание доверия слушающего в первые минуты общения по телефону;
- Какой тон выбрать, чтобы произвести убедительное впечатление на собеседника по телефону?
- Активное слушание. Умение перехватывать инициативу в разговоре и управлять беседой;
- Методы выявления потребностей клиента. Техники конструирования вопросов; Основные ошибки при работе с вопросами;
- Структура и техники презентации, индивидуально ориентированной для каждого клиента, при продаже продукта;
- Техники назначения встречи по телефону целевому клиенту.

Игра на отработку приемов Импровизация вместо речевки

о Развитие коммуникативных навыков

- Выявление, формирование значимых потребностей.
- Исследование потребностей, Техники конструирования вопросов.
- Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
- Техники активного слушания.
- Особенности подстройки к клиенту.
- Техники аргументации, наработка аргументов в пользу продукта (услуги).
- Возражения клиентов. Причины возражений.
- Техника работы с возражениями.
- Как правильно реагировать на типовые возражения:
- Я сам не решаю, я должен посоветоваться с руководством
- Мы довольны нашим поставщиком...
- Почему у вас так дорого? ...
- Почему у вас дороже, чем у ...
- Давайте так... Если нас что-то заинтересует, мы сами Вам перезвоним...
- Переговорите с моим подчиненным...
- Знаете вас сколько?! И все предлагают одно и то же!
- Думаю, что меня это пока не интересует...
- Только быстро, скажите, сколько это стоит?!
- Я слышал негатив о вашей фирме
- Пришлите предложение по факсу (e-mail)
- Приобретение навыков результативного завершения телефонных переговоров, знакомство со способами назначить встречу с клиентом или стимулировать его к принятию решения.
- Завершение диалога с клиентом: позитивное программирование клиента. Методы НЛП и якорная тактика.

Ролевая игра Отработка возражений

о Развитие навыков использования голоса как инструмента

- Как воспринимаются характеристики голоса в телефонных переговорах
- Вокальный и вербальный каналы.
- Основные факторы, влияющие на управление голосом.

Игра Голос как инструмент. Учимся играть

Методы и формы работы

Занятия проводятся с использованием видеозаписи и мультимедийного проектора (рабочая тетрадь). Используются кейсы, ролевые игры, индивидуальные выступления, групповая и межгрупповая работа, основанная на упражнениях по тренировке методов продажи по телефону в различных ситуациях.

---

Цена: **4 500 руб.**

Тип объявления:  
Услуги, предлагаю

Торг: неуместен

**Гончарова Анна**

**(861) 274-77-36**

**г.Краснодар, ул.Карасунская,  
82/1.**