

ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ

Цель

- **Расширить понимание психологии продаж по телефону:**
 - подготовка к телефонным переговорам;
 - выявление потребностей клиента/партнера по телефону;
 - работа в конфликтных ситуациях
- **Проработать все этапы телефонных продаж и освоить тонкости телефонных коммуникаций**
- **Повысить личную результативность в ведении телефонных переговоров**

Участники

Руководители и сотрудники отделов продаж, менеджеры по работе с клиентами

В программе

1. Залог эффективности

- Успешный коммуникатор. Характеристики успешности. Личная мотивация успеха
- Структура процесса переговоров по телефону – 5 этапов. Телефонный этикет
- Психологическая подготовка. Настрой на интенсивную работу
- Приемы работы с волнением
- Методы и приемы совершенствования голосового аппарата

2. Подготовка

Отработка подготовительного этапа: знать, уметь, делать

- характеристика / преимущества / выгоды предлагаемых услуг, конкурентные преимущества
- составление предварительного сценария
- предварительный анализ потребностей клиентов

3. Первичный контакт

- Инструменты создания атмосферы доверия по телефону
- Методики преодоления секретарского барьера. Выход на ЛПР (Лицо, Принимающее Решения)
- Методы вовлечения собеседника в процесс общения
- Осознание личных барьеров в общении. Техники развития самовыражения

4. Вовлечение

- Методика выявления потребностей клиента по телефону.
- Техники правильных вопросов. Техника «Да»-ответов. Универсальный блок вопросов
- Правила презентации товара по телефону
- Техника предотвращения проблемных ситуаций
- Аргументация в процессе общения с клиентом. Техника дополнительной информации

5. Возражения

- Психологические аспекты подготовки в работе с возражениями
- Возражения: «нужные и ненужные», «настоящие и ненастоящие»
- Методы работы с трудными клиентами. Профилактика «ненужных ситуаций»
- Адекватность в нестандартных ситуациях

6. Платформа для дальнейшего сотрудничества

- Клиенториентированное обслуживание
- Как не упустить клиента. Формирование лояльности клиентов
- Разговор об условиях взаимовыгодного сотрудничества
- Сопровождение клиента