

## **Тренинг по телефонным продажам «Искусство говорить...»**

**Холодные звонки** — одна из наиболее требовательных к опыту технологий продаж. Ведь именно от мастерства продавца зависит как будет пройден секретарский барьер, как начнется разговор с нужным человеком и будет ли он иметь продолжение. Основная сложность в продажах по телефону - отсутствие зрительного контакта. Клиент не видит, с кем разговаривает и полагается только на слуховое восприятие. Для того, чтобы понять «КАК» на тренинге подробно разбираются составляющие правильного телефонного общения, благодаря которым растет вероятность совершения продажи.

### **Цель тренинга:**

Повысить результативность телефонных звонков, которые совершают менеджеры компании-заказчика, путем обучения их специальным навыкам установления быстрого «холодного» контакта и телефонных переговоров.

### **Аудитория тренинга:**

Менеджеры по продажам, руководители отдела продаж, сотрудники отдела телемаркетинга, торговые агенты, сотрудники call-центра

В процессе обучения менеджеры получают следующие знания и навыки, которые необходимы в работе:

- ✓ Как зайти в ЛЮБУЮ компанию клиента?
- ✓ Как вызвать интерес к сотрудничеству?
- ✓ Как эффективно презентовать продукт?
- ✓ Как найти проблемные точки клиента?
- ✓ Как предложить правильные решения?
- ✓ Как рассеять возражения клиента?
- ✓ Как закрыть сделку?

Кроме того, в ходе обучения будут разработаны **скрипты телефонных** с клиентами по Вашему продукту на каждый этап продажи.

### **Формат проведения тренинга:**

Программа тренинга рассчитана на 1 день

В тренинге используются такие формы активного обучения как минилекция, модерация, ролевая игра, групповая работа, индивидуальные упражнения, презентация, групповая дискуссия, видеоанализ, аудиоанализ реальных телефонных переговоров.

## **Программа тренинга:**

### **1. Особенности телефонных продаж**

- Особенности и стандарты ведения переговоров по телефону
- Понятие успешной продажи и эффективного продавца
- Использование вербальной коммуникации для формирования позитивного образа себя и компании
- Телефонный этикет
- Общая схема продаж по телефону

**Практика:** Диагностика умения общаться по телефону

### **2. Алгоритм продаж: этапы продаж, цели этапов и «подводные камни» .**

#### **Подготовка к продаже**

- Работа с источниками информации. Поиск и сбор информации о клиенте
- Планирование продаж. Анализ воронки продаж и предотвращение потерь клиентов
- Постановка цели, позитивная установка на процесс продажи. Как не допустить стресса
- Умение работать с голосом, интонацией. Речевые клише

### **3. Входящие звонки**

- Правила приема звонков
- Подготовка к входящим звонкам: что должно быть под рукой и перед глазами
- Перед тем как снять трубку

**Практика:** Ролевая игра «Случайный звонок»

### **4. Исходящие звонки**

- Подготовка сценария холодного звонка
- Секретарский барьер
- Этапы выхода на ключевое лицо
- 30 секунд на принятие решения

- Собеседник — ваш союзник

**Практика:** Отработка нескольких сценариев холодных звонков

## 5. Управление диалогом

- Установление контакта и мини-презентация
- Техники установления контакта: подстройка, ведение
- Вопросы: когда, какие, зачем. Виды вопросов. Что и о чем спрашиваем в телефонном звонке
- Ошибки при постановке вопросов
- Презентация по телефону: возможности и ограничения
- Техника СВ — перевода свойств товара и услуг компании в выгоду для клиента
- Презентация (демонстрация) пользы и выгоды
- Цена и ценность. Преодоление ценовых возражений

**Практика:** Отработка навыков презентации по телефону. Вовлечение клиента в презентацию

## 6. Работа с возражениями

- **Возражение или интерес?** Скрытый смысл возражений
- Анализ типичных возражений: «Нам ничего не надо», «Мы работаем с другими», «Мне надо подумать», «Перезвоните через год», «У вас дороже», «Большой срок изготовления» и т.д.
- Алгоритм работы и техники ответов на возражения. Поиск аргументов.
- Управление возражениями клиента. Снятие конфликта

**Практика:** Ролевая игра «Агрессивный клиент». Отработка навыков преодоления возражений

## 7. Завершение разговора

- Сигналы готовности клиента
- Кто заканчивает разговор
- Фразы для окончания разговора
- Завершение телефонного контакта

**Практика:** Ролевая игра «Завершение телефонного звонка»