

## Тренинг продаж по телефону



*«Дурак учится на своих ошибках, а умный – на чужих»*

Этот тренинг ориентирован на менеджеров, продающих по телефону или использующих телефон как одно из основных средств взаимодействия с клиентом. «Продажный акт» по телефону отличается от простого телефонного разговора. Тренинг даст вам возможность проработать наиболее распространенные ошибки, понять и наработать эффективную технику продаж.

**Типичные «симптомы», которые дадут Вам понять, что необходим тренинг:**

- Не нравится совершать холодные звонки.
- Страшно звонить крупным и важным клиентам.

- Нет плана разговора, нет четкой основной и второстепенной цели при звонке.
- Холодные звонки не приносят результата.
- Собеседник сразу требует цену и говорит что подумает.
- Большинство звонков заканчиваются отказами
- В день совершается менее 100 звонков при работе только на телефоне.

## **Цель тренинга**

- повысить мастерство продаж по телефону
- повысить результативность первого звонка
- усилить собственную мотивацию к продажам
- отработать навыки телефонных продаж
- отработать технику работы с возражениями
- изучить основные ошибки продаж по телефону

## **Идеи тренинга**

1. Чтобы Вам доверяли, Вы должны производить впечатление эксперта.
2. Разговаривая по телефону 30% времени говорите Вы, 70% - клиент.
3. Первыми 2-3 фразами нужно уметь вызвать интерес. (Правило трех "Да")
4. Продажа - это искусство изменять мнение человека!
5. Мы все рождены продавать. Мы продаём что-то каждый день!
6. Установление отношений предшествует согласию. Согласие - обязательствам.
7. Знает ли клиент, что ему действительно нужно?
8. Кто говорит сам, тот не узнает ничего нового! Кто задает вопросы, тот управляет!
9. Клиенты покупают не товары или услуги, а свои представления о них.

**Тренинг «Навыки телефонных продаж»** на блоки по 3 часа с перерывами по 15 мин. В процессе тренинга участники изучают теорию и практическую наработку всех основных навыков необходимых для продажи по телефону.

## **Кому не подойдет?**

Тем, кто доволен результатами продаж и не стремится к их увеличению.

На тренинге будут даны ответы на наиболее частые вопросы:

- *Как по телефону осуществить продажу?*
- *Что делать, если сразу кладут трубку?*
- *Как зацепить клиента и договориться о встрече?*
- *Как пройти секретаря?*
- *Как не уставать от постоянных отказов?*
- *Как заинтересовать клиента?*
- *15 основных ошибок при продажах по телефону.*

**Результаты для участников:**

1. Умение налаживать контакт и результативно вести переговоры по телефону
2. Снижение потерь времени при телефонных коммуникациях
3. Повышение производительности, увеличение количества звонков
4. Увеличение количества заключенных сделок

**Длительность – 8 часов (1 день).**

**ТЕМЫ ТРЕНИНГА**

## **Основы технологии продаж по телефону.**

В технологии телефонных продаж есть четкая последовательность шагов, которые необходимо пройти, чтобы совершить сделку. В известном опыте, если лягушку кинуть в кипящую воду, она выпрыгнет. Если же воду с лягушкой нагревать постепенно, лягушка сварится. Также и с клиентом.

- **Контакт: установление и поддержание позитивного диалога с клиентом.**
- **Диагностика: сбор информации о потребностях.**
- **Презентация – коммерческого предложения.**
- **Получить обязательство.**
- **Работа с возражениями и отказами.**

## **Что будет на тренинге:**

- Процессный подход к «холодному звонку»
- Телефонный этикет
- Самонастрой и преодоление психологических барьеров
- Подготовка к «холодному звонку»
- Установление и поддержание контакта в ситуации «холодного звонка»
- Голосовой тренинг: голос – визитная карточка менеджера и его компании
- Невербальные компоненты «холодного звонка»
- Выход на лицо, принимающее решение (три центра влияния в организации)
- Переговоры с клиентом или лицом, принимающим решение в ситуации продажи по телефону
- Вовлечение в процесс продажи
- Управление диалогом и методы влияния: как удержать инициативу во время телефонной продажи
- Конструктивные и неконструктивные речевые шаблоны
- Диагностика и сбор информации: как задавать вопросы и как задавать умные вопросы, чтобы получать нужные ответы
- Как отвечать на вопросы
- Достижение договоренности и завершение «холодного звонка»
- Как вернуть деньги: работа по возврату дебиторской задолженности
- Завершение «холодного звонка» в ситуации окончательного отказа

**Тренинг проходит с 10-30 до 18-30**

**Длительность – 8 часов (1 день)**

**Мы будем рады видеть Вас среди наших клиентов!**

**Успехов Вам и Вашему бизнесу!**

**Длительность – 8 часов (1 день). Стоимость, смотрите: [Расписание](#) .**

Для заказа тренинга в [корпоративном формате](#) , отправьте [заявку](#) .

**Зарегистрироваться на тренинг, звоните: (812) 702-92-40**