

## **Тренинг «Подготовка операторов Call-центра»**

Работу оператора Call-центра сложно переоценить! Он является «лицом» каждой компании. По работе оператора, клиент делает абсолютные выводы о Компании и сразу принимает решение о дальнейшем сотрудничестве или отказе от всякого взаимодействия. Данный тренинг научит вас профессионально красиво общаться по телефону с любым человеком, что безусловно повысит в разы ваши продажи.

**Целевая аудитория:** тренинг ориентирован на сотрудников, в обязанности которых входит продажа продуктов компании при входящем звонке; сотрудники, занимающиеся информированием и консультированием клиентов – служба Reception, сотрудники интернет-магазинов, менеджеры по продажам и все те, кто хочет повысить свой навык общения по телефону при входящем звонке.

**Цель тренинга:** освоение техник телефонных продаж, усиление навыка ведения коммерческих переговоров, завершающихся покупкой.

### **Программа тренинга**

#### **1. Роль установок в успешных продажах.**

- Позитивное мышление. Помогающие и мешающие установки
- Эмоциональный интеллект: внутренняя уверенность

#### **2. Основные требования к телефонному деловому этикету**

- Особенности телефонной коммуникации
- Ограничения и возможности телефонных переговоров
- Коммуникативные барьеры – как их избежать
- Речевые ошибки, негативно влияющие на ход разговора
- Слова-паразиты, слова-раздражители, негативно мыслительные стереотипы и как с ними работать

#### **3. Установление контакта с Клиентом**

- Как расположить клиента к себе с первых секунд
- Голос, интонации, улыбка как мощный инструмент переговорщика
- Приемы установления контакта
- Малый разговор, комплименты
- Рекомендуемые речевые обороты на этапе вступления в контакт

#### **4. Выявление и формирование потребностей клиента. Презентация на основе выявленной потребности.**

- Типы вопросов и их использование для выявления потребностей
- Приемы вовлечения клиента в диалог
- Приемы активного слушания в телефонных переговорах: эхо, парафраз, резюмирование
- Презентация услуг. Язык пользы. Убедительные цифры и факты. Эмоциональные приемы убеждения
- Отработка презентации на примере продукта компании.

#### **5. Как подвести клиента к покупке**

- Сигналы готовности к покупке
- Техники завершения продажи

- Фразы, мотивирующие принять решение «сейчас»
- Снятие сомнений клиента. Отработка возражений
- Формирование предложения
- Закрепление договоренностей

**Результаты тренинга. По окончании тренинга участники смогут:**

- Глубже понимать специфику телефонных переговоров
- Эффективно определять цели каждого контакта с Клиентом, планировать и управлять ходом переговоров.
- Использовать презентацию продукта на языке выгоды для клиента.
- Усилить коммерческую работу с клиентом, быстрее выводить его в действие.
- Развить в себе навыки уверенного поведения.
- Знание правил деловой переписки

***По итогам тренинга участники получают сертификат компании WILSON LEARNING*** о прохождении обучения по указанной программе.

***Продолжительность тренинга – 2 дня (16 часов)***