

Тренинг «Телефонные продажи: как усилить ценность продукта»

Цель тренинга - грамотное и гибкое ведение телефонных переговоров любого уровня в соответствии с профессиональными целями

Участники: менеджеры по продажам; специалисты, которые стремятся повысить свой потенциал в области телефонного общения.

В результате тренинга участники:

- Легко и эффективно решают свои бизнес-задачи с клиентами, партнерами, коллегами по телефону
- Достигают результатов переговоров, используя приемы и техники управления телефонным общением
- Получают готовые сценарии телефонных звонков
- Умеют составлять сценарий звонка под любые бизнес-задачи

Программа тренинга

1. Структура телефонных переговоров

- Стандарты телефонной коммуникации. Требования к деловой речи
- Основные этапы телефонных переговоров.
- Подготовка к переговорам: постановка цели, разработка плана, время и необходимые материалы, эмоциональный настрой
- Успешное начало телефонных переговоров: различные ситуации и рекомендации. Правила первого и повторных контактов по телефону

2. Учимся чувствовать собеседника на расстоянии

- Психологические составляющие успешного делового общения
- Эмоциональный интеллект: управление эмоциями своими и собеседника
- Приемы нейтрализации негативных эмоций своего партнера в телефонном звонке.
- Конфликтогены и эффективные фразы в различных ситуациях. Как успешно провести «трудный» разговор с Клиентом, партнером
- Позиция собеседника в переговорах и их речевое выражение.

3. Снятие запроса при входящих звонках

- Техники выяснения и анализа информации в телефонном разговоре
- Тренируем открытые вопросы, уточнения, парафраз
- Правила эффективной презентации по телефону. Ключевые фразы
- Работа с ценностью продукта компании

4. Типология собеседника

- Определяем свой тип
- Учимся диагностировать тип собеседника
- Выстраиваем эффективную беседу

5. Работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах

- 5 шагов, чтобы снять возражения
- Стресс-менеджмент: снятие негатива
- Рефрейминг возражений

- Основные правила аргументации
- Завершение переговоров: подведение итогов, закрепление договоренностей, определение следующих совместных шагов
- Оценка звонка: фиксация результатов переговоров, анализ результативности звонка

По итогам тренинга:

участники будут свободно разрабатывать сценарии телефонных переговоров под различные бизнес-задачи:

- поиск и привлечение клиентов
- «холодные звонки»
- продвижение сотрудничества
- активные продажи
- различные ситуации в обслуживании клиентов

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

Продолжительность тренинга – 2 дня (16 часов)