

Тренинг

«ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»

Тренинг предназначен

Менеджерам, специалистам компании, которые в своей работе с клиентами компании используют телефон как средство коммуникации для прямых продаж

Программа тренинга

1. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ – ОСНОВА ПОЗИТИВНОГО ВОСПРИЯТИЯ КЛИЕНТОМ КОМПАНИИ

- Виды деловых телефонных разговоров
- Формальный и неформальный стили общения по телефону
- Диагностика умения реагировать на телефонные звонки
- На какой по счету звонок снимать трубку
- Как представиться собеседнику и узнать/сообщить о цели звонка
- Когда и как не следует вести телефонные переговоры
- Эффективные приемы слушания в телефонном общении
- Продолжительность разговора
- Правильное завершение телефонного контакта
- Телефонный бланк

2. ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ: ТЕХНИКИ КОММУНИКАЦИИ

- Способы и приемы подготовки к телефонным переговорам
- Цели телефонных переговоров/продаж
- Сценарий телефонных переговоров. Метод 5 П.
- «Преодоление» секретаря
- Алгоритм работы с конфликтным клиентом
- Приемы для стрессоустойчивости
- Методы и приемы скрытого влияния на собеседника
- Приемы и уловки аргументирования (метод «да... но», метод «кусков», метод Сократа, «Бумеранг» и т.д.)
- Правила применения комплиментов
- Замечания собеседника и их нейтрализация
- Тактические приемы в телефонных переговорах («сыграть на интересе», «пакетирование или увязка», «поиск общей зоны решения», «изюминка», «особые усилия» и др.)
- Анализ завершившихся телефонных переговоров

3. УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОННЫМИ ПРОДАЖАМИ

- Подготовка базы потенциальных клиентов, сбор информации
- Методы поиска клиентов
- Формирование собственной клиентской базы
- Телефонный тайм-менеджмент

4. ТЕХНИКА РЕЧИ ДЛЯ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

- Практические упражнения
- Упражнения для развития правильного дыхания и расширения высотного диапазона голоса
- Упражнения для артикуляции, дикции, постановки языка
- Определение темпа своей речи
- Речевая гимнастика

Ожидаемые результаты

- участники узнают основные правила телефонных переговоров и телефонного этикета;
- смогут использовать на практике необходимые коммуникационные техники и приемы в телефонных переговорах;
- преодолеют скованность «первого контакта», научатся управлять нитью разговора;
- освоят приемы телефонного тайм-менеджмента.

Контактная информация

Ваш личный менеджер
Семенец Ирина

e-mail: apn@nip.net.ua

тел: **+380 44 245 90 82**
+380 67 680 95 58