

Тренинг

«ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ»

Тренинг предназначен

менеджерам телефонных продаж, руководителям отделов телефонных продаж, всем тем, кто хочет превратить телефон в источник дохода

Программа тренинга

1. КЛИЕНТОРИЕНТАЦИЯ

- Категории клиентов
- Клиентоориентация
- Потребности клиента
- Главный закон выращивания клиентов
- Создание долговременных отношений
- Стратегии и тактики в обслуживании каждой категории
- Перевод свойств товара в преимущества и выгоды
- Подготовка к переговорам
- Активное использование собственных конкурентных отличий

2. ОСВОЕНИЕ СПЕЦИФИЧЕСКИХ НАВЫКОВ РАБОТЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

- Задачи телефонных переговоров
- Динамичное создание личного контакта с клиентом
- Техники присоединения и ведения
- Специфические особенности клиентов в восприятии информации
- Развитие аудиального канала восприятия

3. ЭТАПЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

- Подготовка к переговорам. Цель переговоров. Закон информативного повода
- Выявление и уточнение потребностей
- Техники задавания вопросов
- Техники активного слушания
- Презентация и аргументация в пользу своего предложения
- Отработка возражений
- Фиксация сигналов покупки
- Завершение переговоров
- Работа после продажи

Ожидаемые результаты

- Участники узнают основные правила телефонных переговоров и телефонного этикета
- Овладеют технологиями телефонных продаж
- Смогут использовать на практике необходимые коммуникационные техники и приемы в телефонных переговорах
- Преодолеют скованность «первого контакта», научиться управлять нитью разговора
- Освоят этапы переговорного процесса

Контактная информация

Ваш личный менеджер
Семенец Ирина

e-mail: apn@nip.net.ua
тел: +380 44 245 90 82
+380 67 680 95 58