

Тренинг Алексея Мельникова «Активные продажи по телефону: от холодного звонка к результату»

Введение

Продажа – это процесс оказания влияния на клиента. При телефонных продажах это влияние ограничивается тем, что и как говорит менеджер по продажам. И предлагаемый тренинг ориентирован именно на выработку практических умений в области вербальной коммуникации для достижения участниками целевых бизнес-показателей в продажах по телефону.

Тренинг основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому менеджеру сформировать устойчивую систему работы с клиентами в своей ежедневной деятельности.

Цели обучения

- Сформировать у участников тренинга понимание эффективной структуры продаж по телефону.
- Выработать у участников тренинга ключевые умения ведения результативных телефонных переговоров с клиентами для достижения целевых бизнес-показателей в продажах.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их деятельности.

Ожидаемые результаты для участников тренинга

- Участники ознакомятся со схемой построения результативных телефонных переговоров при продажах.
- Получат знания о том, как устанавливать с клиентами доверительные отношения по телефону.
- Будут уметь чётко формулировать цели и задачи при продажах по телефону.

- Освоят умения достоверно выяснять ситуацию клиента, аргументированно презентовать услуги и продукцию и эффективно работать с возражениями клиентов.
- Разработают «скрипты» (речевые модули) по ключевым алгоритмам ведения переговоров в телефонных продажах для практического применения в своей повседневной профессиональной деятельности.

В программе тренинга

Как достичь успеха в продажах по телефону?

- Что такое «продажа» и что такое «продажа по телефону»?
- Возможности менеджера по продажам для влияния на клиента.
- Воронка продаж как показатель эффективности работы менеджера.

Цикл продаж по телефону: от «холодного» звонка к результату.

- Что продаём?
- Отличие «холодного» звонка от повторного и входящего.
- Критерии результативности звонков.
- Постановка целей и задач телефонных звонков.

Общая структура звонка.

- Вход в телефонный разговор.
- Выяснение ситуации клиента.
- Аргументация товара/услуги.
- Подведение клиента к решению.
- Закрепление договорённостей.
- Выход из телефонного разговора.

Вход в разговор при «холодном» звонке.

- Как расположить клиента.
- 4 ключа для входа в разговор.
- Выявление лиц, принимающих решения, и лиц, влияющих на решения.
- Зачем клиенту секретарский барьер.

- Три способа работы с секретарём.
- Как и когда представить свои преимущества при «холодном» звонке.
- Голос как инструмент установления доверительных отношений.

«Место» менеджера по продажам.

- Как клиент воспринимает менеджера на телефоне.
- Управлять или подчиняться?
- Какую позицию занять?

Ориентация на клиента: что и как выяснять.

- Виды вопросов и правила их использования.
- Вопросы как инструмент управления телефонным разговором.
- Матрица выяснения.

Аргументация, ориентированная на клиента.

- Критерии весомого аргумента.
- Требования, предъявляемые клиентом к товарам и услугам.
- Матрица «потребность-аргумент».
- Алгоритм успешной аргументации.

Результативная работа с возражениями клиентов.

- Причины возражений клиентов. Матрица возражений.
- Алгоритм работы с возражениями клиентов.

Работа с конфликтами клиентов по телефону.

- Что такое «конфликт».
- Почему клиент конфликтует.
- Алгоритм ведения переговоров в конфликтных ситуациях.
- Методы эмоционального восстановления.

Подведение клиента к решению.

- Методы подведения клиента к решению.
- Обсуждение цены и торг. Фиксация договоренностей.

Итоги тренинга.

Методы проведения

Теоретический материал в тренинге чередуется с практическими упражнениями и кейсами. Участники работают как в группах, так и индивидуально, с презентациями, обсуждениями и выводами для своей профессиональной деятельности. На тренинге участники разрабатывают «скрипты» для практического применения в своей работе. При этом рабочее время тренинга распределяется следующим образом: 20% – теория, 80% – практика.

Формат тренинга

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

Дополнительно

Тренинг ведёт Алексей Мельничнов:

- бизнес-тренер, практик с опытом телефонных продаж с 2007 года,
- с 19-летним опытом обучения и развития взрослых людей,
- с опытом индивидуального бизнес-консультирования с 2008 года,
- с опытом управленческой деятельности с 2004 года,
- география проведения тренинговых и консалтинговых проектов насчитывает 25 городов России и ближнего зарубежья (от Владивостока до Минска и от Мурманска до Ставрополя).