

Тренинг Игоря Рейника «Телефонные продажи. Приятный разговор по делу»

Введение

Телефонные продажи сложнее обычных тем, что менеджер по продажам не видит реакций клиента и не может по ним понять его текущее отношение к себе и своему продукту. Поэтому для продаж по телефону, кроме владения обычными приемами продаж, необходимо уметь чувствовать клиентов, не наблюдая за ними. А также необходимо научиться изменять их отношение к тому или иному вопросу. Все эти знания и навыки участники смогут получить в процессе прохождения тренинга.

Цель обучения

Увеличить продажи за счет повышения эффективности телефонных переговоров.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Освоят общий алгоритм телефонных продаж.
- Научатся грамотно готовиться к звонку.
- Отработают навык установления контакта с клиентом.
- Сумеют прояснять потребности клиентов.
- Смогут презентовать продукт, исходя из потребностей клиента.
- Разработают сценарии обработки часто встречающихся возражений.
- Узнают приемы поддержания и развития отношений с постоянными клиентами.

В программе тренинга

Продажи по телефону – общий взгляд.

- Воронка продаж.
- Этапы продаж.
- Особенности продаж по телефону.

Подготовка к звонку.

- Цель звонка – самое главное.
- Что и куда записать по итогам звонка.
- Настрой перед звонком. Каким он должен быть и как его создать.
- Эффективные убеждения продавца.

Проходим секретаря.

- Стратегии прохода секретаря.
- Классические возражения при общении с секретарем.
- ✓ По какому вопросу?
- ✓ Нам не надо.
- ✓ Мы Вам перезвоним.
- ✓ Отправьте Ваше коммерческое предложение.

Первый разговор с клиентом.

- Зачем клиент берет трубку.
- Что он хочет услышать.
- Как заполучить доверие клиента.
- Как предложить именно то, что ему нужно.
- Как справиться с возражениями.
- Как завершить сделку.

Установление контакта.

- Как представиться, чтобы клиент Вас тут же не забыл.
- Заполучить внимание клиента – это просто.
- Как сделать холодный звонок в удобное для клиента время.
- Услышать то, про что не говорят – это может каждый.
- Правильная интонация важнее правильных слов.
- Создаем и отработываем эффективные сценарии установления контакта.

Что нужно именно этому клиенту?

- Как получить разрешение на задавание вопросов.
- Как удержать инициативу.
- Частые ошибки при задавании вопросов.
- Задаем вопросы правильно.

Продающая презентация продукта.

- Частые ошибки в презентации.
- Из чего состоит эффективная презентация.
- Покажите товар лицом!

Как справиться с возражениями.

- Как не допустить возражений.
- Способы обработки возражений.
- Типичные возражения и сценарии работы с ними.

Завершение разговора.

- Клиент готов купить. Как это заметить?
- Приемы завершения сделки.
- Что дальше?

Продающее коммерческое предложение.

- Виды коммерческих предложений.
- Почему обычные коммерческие предложения не продают Ваш продукт.
- Составляем продающее коммерческое предложение.
- Что еще стоит иметь в запасе.

Построение долгосрочных отношений с клиентами.

- Зачем нужны долгосрочные отношения.
- Звонки, которые радуют клиента.
- Приятные и полезные поводы для звонков клиенту.
- Развитие отношений с клиентом.

Методы проведения

Тренинг проводится с использованием парных и групповых упражнений, интерактивных лекций, игр, обсуждений, индивидуальных заданий, видеозаписи.

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 ведет Игорь Рейник - бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж товаров и услуг более 10 лет в сегментах B2B и B2C. Опыт тренерской работы и консультирования более 8 лет.

В работе учитывает эмоциональные аспекты изменений, а также гармоничные отношения участников с окружением. Автор книги «Жизнь без страха».