

## Тренинг Антона Фёдорова «Практика телефонных продаж»

### Введение

Продавать можно по-разному: на личных встречах, во время участия в выставках или, например, через интернет-магазины. Данный тренинг предназначен для специалистов по продажам, которые работают с клиентами по телефону. Он позволит сотрудникам разобрать все этапы телефонных переговоров и продаж и провести их тренировки.

### Цели обучения

- Существенно увеличить продажи по телефону.
- Отработать основные ошибки приёма звонков.
- Сформировать навыки активной и корректной работы с клиентами.
- Повысить личную уверенность и профессионализм сотрудников.
- Поднять уровень мотивации персонала.
- Развить качество сервисного обслуживания.

### Ожидаемые результаты участников тренинга

- Отработают коммуникативные навыки.
- Понимают свою роль и свои цели в процессе продажи.
- Знают конкурентные преимущества: свои и компании.
- Могут задавать вопросы и контролировать беседу.
- Научатся слушать и слышать клиентов.
- Умеют подводить грамотную и понятную аргументацию.
- Способны работать с трудными возражениями и конфликтными ситуациями.
- Смогут противостоять манипуляциям клиентов.
- Будут завершать беседу с клиентом, добиваясь своей цели.

## **В программе тренинга**

### **Идеология продаж. Клиентоориентированное мышление.**

- Цикл продаж.
- Роли менеджера.
  - ✓ «Личность».
  - ✓ «Посредник».
  - ✓ «Эксперт».
  - ✓ «Представитель».
- Ролевое управление клиентом.
- Рабочее место менеджера – голова и сердце клиента.
- Клиент приобретает предвкушение удовлетворения потребности.
- Как формировать лояльного клиента.

### **Входящие и исходящие телефонные звонки.**

- Технология установления контакта.
  - ✓ Алгоритм «Внимание – Интерес – Желание – Заказ».
  - ✓ Приветствие клиента.
- Способы привлечения и удержания внимания по телефону.
  - ✓ Создание интереса.
  - ✓ «Ведение» клиента.
- Типичные ошибки приёма звонков.

### **Алгоритм профессионального телефонного разговора.**

- Начало исходящих звонков.
- Завершение исходящих звонков.
- Начало входящих звонков.
- Завершение входящих звонков.
- «Ведение» клиента.
- Точная переадресация клиента.
- Слова-паразиты.
- Телефонный этикет.

### **Ориентация в клиенте и управление инициативой.**

- Методы активного слушания и контролируемого диалога.
- Алгоритм управления вопросами.
- Выявление потребностей, желаний, опасений и интересов собеседника.
  - ✓ Потребности человека.
  - ✓ Потребности должности.
  - ✓ Потребности бизнеса.
  - ✓ Заявленные цели собеседников.
  - ✓ Скрытые цели собеседников.
- Критерии принятия решений. Особенности корпоративного клиента – роли клиента.
  - ✓ Принимающий решение.
  - ✓ Инициатор.
  - ✓ Влиятельное лицо.
  - ✓ Покупатель.
  - ✓ Пользователь.
  - ✓ Привратник.

### **Технология аргументации и убеждения.**

- Правила аргументации и других способов влияния, которые обеспечивают продажу.
  - ✓ Правило детализации.
  - ✓ Правило доступности.
  - ✓ Образные сравнения.
  - ✓ Трехлепестковый лотос продаж «Характеристики – Преимущества – Выгоды».
  - ✓ 1 больше 10.
  - ✓ Сравнения и примеры.
  - ✓ Обороты речи, обладающие силой внушения: «Представьте себе...».
  - ✓ Наглядные материалы.
  - ✓ Наброски от руки.
  - ✓ Метод сэндвича.

- ✓ Подведение промежуточных итогов с аргументацией выгоды.
- ✓ Правило вовлечения.
- ✓ Правило «Потому, что».
- ✓ Правило растягивания аргументов и последнего козыря.
- Авторская методика «Аргументационный маятник».

#### **Работа с возражениями клиента.**

- Алгоритм обработки возражений.
  - ✓ Выслушать.
  - ✓ Уточнить.
  - ✓ Ответить.
  - ✓ Переключиться.
- Ложные возражения.
- Истинные возражения.
- Методы выявления истинных возражений.
  - ✓ Тест «Предположим».
  - ✓ Метод «Отложим на пару минут».
  - ✓ Метод «Что-то ещё?»
  - ✓ Метод вопросов.
  - ✓ Метод доверительного сообщения.
- Формы обработки возражений.
  - ✓ Эмоциональная обработка.
  - ✓ Интеллектуальная обработка.
  - ✓ Аналогии и метафоры.
  - ✓ Уход от возражения.
  - ✓ Поговорки и пословицы.
  - ✓ Разбиение возражения на части.
  - ✓ Изменение картины мира: сдвиг в прошлое, сдвиг в будущее.
  - ✓ Игровые провокации.
  - ✓ Авторитет.
  - ✓ Фокусировка на позитиве.

- ✓ Метод бумеранга.
- ✓ Метод социальных норм.
- ✓ Метод повторения и смягчения.
- ✓ Обращение к личному опыту клиента.
- ✓ Смена роли.

### **Переговоры о цене. Принципы, алгоритмы, технологии.**

- Основные принципы.
- Соотношение цены и ценности.
- Продажа «ценности».
- Дробление цены.
- Конкретизация цифр.
- Метод амплитуды.
- Метод оттягивания.
- Метод конкретизации.

### **Методы проведения**

Теоретический материал, показательные эксперименты, Case Study (анализ конкретных ситуаций), групповые и индивидуальные упражнения, ролевые игры, деловые игры.

### **Формат тренинга**

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

### **Дополнительно**

Обучение проводит Антон Фёдоров – бизнес-тренер с опытом тренерской работы и консультирования более 18 лет. Разработчик авторских тренингов: «Мотивационный менеджмент и построение команды», «Селф-менеджмент. Профессиональный и личностный рост руководителя», «Клиентоориентированный сервис», «Установление корпоративных стандартов продаж и переговоров в начинающих работу филиалах и коллективах».

Антон имеет солидный опыт консультирования по вопросам организационной структуры, коммуникации и управления персоналом. Эксперт по проведению проектов по организационной диагностике.

Владеет технологией работы с большими группами (от 25 до 100 человек). При проведении обучения Антон практикует активную и динамичную манеру ведения группы. Обладает природным обаянием и прекрасным чувством юмора.