

Телефонное взаимодействие

Продолжительность курса 1 день.

Поиск новых клиентов, поддержание взаимоотношений с существующими, информирование о новом продукте, назначение встречи... Телефон давно стал неотъемлемой частью нашей жизни и бизнеса. От того, как продавец или оператор сможет построить разговор по телефону, а то и просто «пробиться» к нужному человеку через препоны секретарей и помощников, зависит успех продажи или переговоров.

Часто приходится слышать от участников: «...как же с ним вести переговоры, если до него невозможно дозвониться, то занят, то в отъезде ...». А результат часто один и тот же – клиент потерян. Обрести уверенность в телефонном взаимодействии, «пробиться» к «телу», назначить встречу – навыки, которые формирует этот семинар.

Для кого предназначен курс:

Сотрудники отделов продаж, супервайзеры, переговорщики, сотрудники кол-центров и все, кому приходится общаться с клиентами по телефону.

Чему будут учиться участники:

- Как распознать типы секретарей
- Как выйти на ЛПР
- Как привлечь внимание собеседника – техника ВИЖД
- Как применять технику «холодного звонка»
- Как назначить встречу

Программа курса:

1. Телефонные коммуникации: цели, этапы

2. Подготовка к телефонному разговору

3. Представление

4. Типы секретарей

5. Методы преодоления секретарских барьеров

6. Методы привлечения внимания оппонента

7. «Холодные звонки»: цель, методы

8. Общение по телефону – основные принципы

Внимание! Программа курса является предварительной и адаптируется под конкретные потребности заказчика.

