PRODUCTION SYSTEMS DEVELOPMEN CENTR

Г. Великий Новгород
Ул. Псковская, д. 2
Тел.: +7 (921) 706 80 02
Почта: mail@psd.center
Сайт: https://psd.center

Программа тренинга «Телефонные продажи»

Целевая аудитория: Активные продавцы (телемаркетинг, прямые продажи).

Продолжительность: 8 часов.

Цель: сформировать базовый навык активного предложения товара/ услуг Компании.

Задачи:
- выработать навык активного вступления в контакт с клиентом;
- выработать навык выявления потребностей клиента;
- выработать навык презентации товара/ услуг с акцентом на выгоды;
- освоение техник работы с возражениями;
- освоение техник завершения сделки;

Результаты:
- выработаны индивидуальные речевые модули для вступления в контакт;
- сформирован личный «банк» вопросов для выявления потребностей;
- сформирована презентация клиенту на основе выгод;
- сформирован «банк» возражений и аргументация к ним;
- сформирован «банк» фраз-зацепок для завершения сделки;

Содержание:

Блок I: Введение в продажи
· Специфика телефонных продаж (преимущества, ограничения);
· Этапы телефонных продаж;

Блок II: Подготовка к продажам
· Планирование;
· Настрой на работу;

Блок III: Установление контакта
· Закономерности восприятия и передачи информации;
· Речевые модули установления контакта;

Блок IV: Выявление потребностей
· Типы вопросов;
· Активное слушание;

Г. Великий Новгород
Ул. Псковская, д. 2
Тел.: +7 (921) 706 80 02
Почта: mail@psd.center
Сайт: https://psd.center

Блок V: Презентация товара/ услуги

· Правило «Свойство-выгода»;

Блок VI: Работа с возражениями

· Возражения клиентов – какие они?
· Техники работы с возражениями;
· Отработка существующих возражений;

Блок VII: Завершение сделки

· Техники активного завершения сделки;

Формы работы: worldcafé, мини-лекции, индивидуальные, групповые упражнения, фассилитация.