



## Профессиональные навыки продажи по телефону

### Программа “Профессиональные навыки продажи по телефону” в системе программ

Основная программа: 2 дня

Поддержка навыков:  
Follow-up 1-2 дня

Последующая программа  
развития навыков :

- **“Профессиональное ведение переговоров”, 3 дня** (*Professional Negotiation Skills*)
- **Стратегии сложных переговоров, 3 дня** (*Advanced Negotiation Strategies*)

Чего можно добиться, имея команду компетентных, уверенных и активных специалистов продаж по телефону? Увеличения количества заключенных сделок и построения долгосрочных отношений с клиентами

Поскольку стоимость звонков возрастает, и сети клиентов и поставщиков постоянно расширяются, телефон становится все более важной средой для развития и ведения деловых отношений. Сегодня продавцы играют ключевую роль в коммерческом успехе организации. Их способность устанавливать раппорт с клиентом и выяснять его потребности позволит Вашей организации выделиться на сегодняшнем переполненном рынке.

На данном семинаре продавцы, независимо от того, в какой среде они работают - business-to-business или business-to-consumer - получат возможность изучить и усовершен-

ствовать навыки продажи по телефону.

### Эффект от обучения

Участники научатся:

- завоевывать внимание клиента в начале телефонного разговора;
- задавать такие вопросы, которые помогут выявить потребности клиента;
- представлять клиенту выгоды продукта или услуги, удовлетворяющие его потребностям;
- профессионально завершать телефонный разговор, независимо от того, состоялась продажа или нет.

Специалисты продаж по телефону научатся демонстрировать уважение к клиенту и интерес к тому, что является для него важным. Результат? Немедленный успех в завершении большинства телефонных продаж и установление длительных деловых отношений с клиентами.



## Содержание программы

### Начало телефонного разговора

Ваши специалисты продаж по телефону будут уметь:

- проводить подготовку к телефонному звонку;
- начинать телефонный разговор с ясного, краткого, продуктивного заявления;
- стимулировать интерес клиента;
- составлять эффективные сообщения для клиента.

### Преодоление барьера:

Продавцы научатся продуктивно общаться, когда они наталкиваются на:

- безразличных клиентов;
- информационный барьер сотрудников ресепшн.

### Активное слушание

Продавцы будут уметь:

- слушать, определяя и преодолевая внутренние и внешние барьеры;
- слушать с "повышенным вниманием" для определения возможностей и потребностей.

### Пробирование

Продавцы научатся:

- выявлять потребности клиента, которые удовлетворяет их продукт/услуга;
- достигать полного взаимного понимания потребностей клиента;
- развивать стратегию пробирования.

### Поддержка

Продавцы будут:

- определять, когда предоставлять клиенту информацию о продукте;
- предварительно планировать предоставление информации;
- предоставлять информацию о продукте клиенту в наиболее выразительном для

него виде.

### Преодоление негативных реакций клиента

Продавцы будут уметь:

- анализировать возражение до того, как отреагировать на него;
- признавать реакцию, с целью показать клиенту, что его чувства важны;
- правильно реагировать на скептицизм, непонимание и указание на недостатки;
- удостоверяться, что негативная реакция преодолена.

### Завершение звонка

Продавцы будут уметь:

- вовремя завершать звонок;
- заручаться обязательствами клиента;
- устанавливать партнерские взаимоотношения;
- профессионально реагировать на отказ клиента.

### Выгоды программы "Профессиональные навыки продажи по телефону"

#### Ваши продавцы:

- повысят собственный профессионализм и уверенность;
- улучшат способность устанавливать и развивать возможности продаж;
- будут умело управлять ситуацией продажи;
- смогут увеличить собственный успех в продажах.

#### Ваши клиенты будут рады:

- получить гарантию, что их потребности поняты;
- доверять продавцам при принятии решения о покупке;
- быть уверенными, что они взаимодействуют с компетентными, профессиональными сотрудниками, которые действуют согласно их потребностям;
- устойчивым отношениям с поставщиком, который понимает их бизнес.

## Спецификация

**Аудитория:** новые или опытные продавцы по телефону.

**Продолжительность:** 2 дня.

**Размер группы:** 6-12 человек.



advancegroup

Москва, ул.

Зоологическая, 30/2

Тел 605 86 64

605 88 40

advance@advance.aog.ru

www.advance-group.ru