



БИЗНЕС-ШКОЛА
XXI ВЕК-КОНСАЛТ

27.05-28.05

OFFLINE

ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 УЧЕБНЫХ ЧАСОВ

АУДИТОРИЯ ПРОГРАММЫ:

Специалисты по продажам, специалисты отдела телемаркетинга, имеющие опыт продаж и без опыта работы, руководители отделов продаж.

ЦЕЛЬ ТРЕНИНГА:

- упорядочить существующие знания по технике эффективной продажи по телефону;
- обучить участников тренинга различным подходам к процессу телефонных продаж и основным этапам продажи;
- получить и закрепить новые умения и навыки с помощью ролевых игр и групповых дискуссий.

Результат: участники программы разработают стандарты обслуживания клиентов по телефону. Приобретут знания и навыки по эффективной технике продаж продуктов (услуг) своей компании по телефону.

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

ТЕМА 1 Определение понятия продажи

Продажа как процесс удовлетворения потребностей клиента с помощью товара (услуги).

ТЕМА 2 Суть телефонных переговоров

Стандарты корпоративного обслуживания клиентов по телефону.

ТЕМА 3 Этапы продажи

До телефонных переговоров



Планирование и подготовка телефонных переговоров

- Постановка целей звонка клиенту в соответствии со SMART-критериями.
- Подготовка к телефонным переговорам в соответствии с целью.

Во время телефонных переговоров

- Приемы налаживания отношений с клиентом.
- Выявление потребностей клиента. Как выяснить потребности клиента в товарах компании. Какие вопросы в зависимости от цели звонка задавать клиенту.
- Продажа преимуществ товаров и услуг компании. Как сделать презентацию своих товаров, чтобы добиться цели и побудить клиента закупать предлагаемый Вами товар в объемах и на условиях, выгодных Вашему предприятию. Как показать выгоду от сотрудничества с Вашим предприятием.
- Правила сообщения цены товара.
- Работа с возражениями и сомнениями клиента. Что такое возражение. Причины возникновения возражений. Основные виды возражений. Преодоление конкретных возражений. Преодоление общих возражений.
- Завершение телефонных переговоров различными способами.

После телефонных переговоров

Анализ и администрирование в работе специалиста отдела продаж.

- Администрирование своей работы. Оформление «Карточки клиента». Планирование дальнейшей работы с клиентом.

Закрепление материала происходит во время практических упражнений и ролевых игр в течение тренинга.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:



ИВАН КОЗЕЛ

Директор дирекции программ MBA и корпоративного обучения БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, преподаватель кафедры менеджмента.

Образование:

Профессиональная переподготовка, Executive MBA. Стратегический менеджмент:

глобальная повестка, Санкт-Петербургский государственный университет, 2024–2026. Диплом инженера, специальность «Медицинская электроника», Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, 2004.

Дополнительное образование:

«Создание презентаций в Microsoft PowerPoint» (Softline).
«Создание презентаций и подготовка выступлений (MS PowerPoint)» (Высшая инженерная школа Санкт-Петербургского Политехнического Университета).
«Разработчик электронных курсов» (Академия ISpring).
«Project Manager образовательного проекта» (SRC).
«Методологии трансформации очного обучения в смешанное» (SRC).
«Train the Trainers» (БИЗНЕС-ШКОЛА XXI ВЕК-КОНСАЛТ).
«Работа в Microsoft Excel» (Softline).
«Бизнес-аналитика средствами Microsoft Excel, Power BI» (Softline).
«Профессиональный рекрутинг» (БИЗНЕС-ШКОЛА XXI ВЕК-КОНСАЛТ).

ДАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

27.05-28.05 2025 г. с **10.00 до 17.30**

МЕСТО ОБУЧЕНИЯ:

Кампус БШ XXI ВЕК-КОНСАЛТ, БЦ «XXI век»,
г. Минск, пр-т. Независимости, 169, северное здание, 8 этаж.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:

Для одного участника **850 BYN + 20% НДС.**
Акция! 2 по цене 1

ДОКУМЕНТ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:

- Сертификат БИЗНЕС-ШКОЛЫ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Сертификат об обучении государственного образца.

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА ОБУЧЕНИЕ:

+375 (29) 694-31-87 (Viber, Telegram, WhatsApp)

+375 (29) 397-67-79

+375 (29) 700-67-79

+375 (17) 388-14-08

E-mail: training@21vk.biz

