



# ПРОДАЖИ ПО ТЕЛЕФОНУ

**ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ: 16 УЧЕБНЫХ ЧАСОВ**

**Тренинг для** специалистов по продажам, специалистов отдела телемаркетинга, имеющих опыт продаж и без опыта работы, руководителей 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.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

**Определение понятия продажи. Продажа как процесс удовлетворения потребностей клиента с помощью товара (услуги)**

**Суть телефонных переговоров. Стандарты корпоративного обслуживания клиентов по телефону**

## 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.

## ДОКУМЕНТЫ ОБ ОБРАЗОВАНИИ:

- Сертификат ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ КОМПАНИИ XXI ВЕК-КОНСАЛТ.
- Сертификат об обучении государственного образца.

## СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ:

Стоимость двухдневной программы со скидкой 25%

~~12 000 BYN + 20% НДС~~ **9 000 BYN + 20% НДС**