

SPRZEDAŻ PRZEZ TELEFON (Techniki Sprzedaży Telefonicznej)

O SZKOLENIU:

Sprzedaż przez telefon to zadanie, przed którym stoi każdy handlowiec. Rozmowa handlowa prowadzona przez telefon, podobnie jak bezpośrednie spotkanie z klientem wymaga od handlowca odpowiedniego przygotowania, znajomości technik sprzedaży, psychologii i typologii klienta.

Telefon w rękach profesjonalnie wyszkolonego handlowca to doskonałe narzędzie do:

Pozyskiwania nowych klientów.

Umawiania spotkań handlowych z klientem.

Sprzedaży, w tym cross i upsellingowej, do istniejącej bazy klientów.

Obsługi klientów biznesowych i indywidualnych.

Szkolenie "Sprzedaż przez telefon" jest doskonałym warsztatem, dzięki któremu uczestnicy podnoszą swoje umiejętności i kompetencje potrzebne do prowadzenia skutecznych, czyli zakończonych sprzedażą, rozmów telefonicznych z klientami.

Grupa docelowa szkolenia "Sprzedaż przez telefon":

Kierując się naszym wieloletnim doświadczeniem w rozwoju kompetencji handlowych rekomendujemy szkolenie ze sprzedaży telefonicznej:

Handlowcom prowadzącym sprzedaż na rynkach B2B i B2C wykorzystującym telefon do realizacji celów sprzedażowych (pozyskiwanie, sprzedaż, obsługa).

Managerom klientów kluczowych (KAM) obsługujących swoich klientów również przez telefon.

Managerom zespołów handlowych, przede wszystkim niższego i średniego szczebla, których handlowcy sprzedają, obsługują, pozyskują klienta przez telefon.

Metoda prowadzenia szkolenia:

Szkolenie z metod i technik sprzedaży przez telefon ma charakter aktywnego warsztatu. Podczas szkolenia weźmiesz udział w wielu ćwiczeniach indywidualnych i zespołowych, zadaniach i innych formach aktywizujących i podnoszących Twoje kompetencje. Podzielisz się swoim i skorzystasz z doświadczenia pozostałych uczestników szkolenia. Dzięki podsumowaniom i mini-wykładom trenera zdobędziesz nową wiedzę.

CELE SZKOLENIA:

Biorąc aktywny udział w szkoleniu "Sprzedaż przez telefon" rozwinięsz swoje umiejętności sprzedażowej rozmowy telefonicznej z klientem.

Nauczysz się i dowiesz się:

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Jakie są elementy wzorcowej komunikacji z klientem w rozmowie telefonicznej?

Jak wykorzystać NLP w sprzedaży przez telefon?

Które reguły perswazji i wywierania wpływu możesz stosować rozmawiając z klientem przez telefon?

Co trzeba wiedzieć o psychologii i typologii klienta, żeby skutecznie sprzedawać przez telefon?

Jaka powinna być struktura rozmowy telefonicznej z klientem?

Jak przygotować scenariusz / skrypt rozmowy z klientem, aby ten chciał z Tobą rozmawiać?

Jak poradzić sobie przez telefon z "trudnym klientem"?

3 wygodne formy realizacji szkolenia ze sprzedaży przez telefon:

Szkolenie "Sprzedaż przez telefon" możesz odbyć w czterech wygodnych formach:

Szkolenie zamknięte dla zespołu Twojej firmy. Rozwiązanie rekomendowane dla grup 4/5 do 12 osób. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem. Korzyścią jest to, że szkolenie jest prowadzone wg. dedykowanego programu uwzględniające potrzeby szkoleniowe i specyfikę funkcjonowania przedsiębiorstwa klienta.

Szkolenie "1 na 1". Przeznaczone indywidualnie dla 1 osoby. Termin, miejsce szkolenia są uzgadnianie z klientem.

Program szkolenia jest dostosowywany do zgłoszonych potrzeb.

Szkolenie online. Dedykowane szkolenie online dla Twojej firmy / zespołu.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM PRZEZ TELEFON, CZYM JEST I DO CZEGO SŁUŻY?

Co wpływa na wzajemnie rozumienie się?

Rodzaje komunikacji

Techniki komunikacji

Spójność w komunikacji

2. ELEMENTY KOMUNIKACJI NLP W SPRZEDAŻY TELEFONICZNEJ

Kanały przetwarzania

Predykaty słowne

3. WYWIERANIE WPŁYWU SPOŁECZNEGO – WG CIALDINIEGO

Do czego potrzebna jest preswazja

„Klik -wrr” czyli techniki skutecznego wpływu społecznego i kiedy je stosować:

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



– wzbudzenie winy,– przeszkadzanie,– w potrzasku autorytetu,– społeczny dowód słuszości,– zasada wzajemności,– niedostępność,– zaangażowanie.

4. PSYCHOLOGICZNE PODSTAWY ZACHOWAŃ KLIENTÓW PRZYDATNE W ROZMOWIE TELEFONICZNEJ

Potrzeby, motywy, postrzeganie, osobowość etc.

Czynniki kształtujące zaufanie i jak je wykorzystywać?

5. TYPOLOGIA KLIENTA WG RÓŻNYCH KONCEPCJI

Introwertycy, ekstrawertycy, sposoby komunikacji

Nastawienie na cel, nastawieni na relacje - sposoby komunikacji

Egoiści, altruści - sposoby komunikacji

Potulni, nieprzytomni, agresywni - sposoby komunikacji

6. CZYM RÓŻNI SIĘ SPRZEDAŻ OD SPRZEDAŻY PRZEZ TELEFON?

Trudniej czy łatwiej?

"Znajdź 7 różnic w obrazku"

7. PIERWSZA ROZMOWA TELEFONICZNA Z KLIENTEM

Cold call i "nigdy nie będziesz mieć drugiej szansy, by wyrzucić dobre pierwsze wrażenie"

Dobre nastawienie = dobry nastrój

Poznaj rozmówcę

Przemyśl każde słowo

Sekretarka to przyjaciel, nie wróg

Musisz mieć cel

Jego obiekcje to nasza okazja

Najczęstsze błędy

Co dalej z zimnym kontaktem?

8. SKRYPT SPRZEDAŻOWY, CZYLI JAK NIE UDAWAĆ AUTOMATU?

Szczegółowy czy ogólny?

Czytać czy powiedzieć?

Jak uniknąć automatyzacji?

Przykładowe elementy skryptu i przykładowe zwroty (Wstęp, Przedstawienie oferty, Domykanie sprzedaży i odpowiednie zwroty, Wahania, obiekcje etc., Zakończenie rozmowy)

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



9. TECHNIKI RADZENIA SOBIE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH

Diagnoza sytuacji konfliktowej

Ochrona własnych emocji przed agresją z elementami NLP

Niewerbalne metody wyciszania agresora w oparciu o techniki NLP

Zmiana percepcji w zaistniałej sytuacji - wypracowanie nowej ścieżki neuronalnej.

Najskuteczniejsze metody asertywności

Zapraszamy na szkolenie "Sprzedaż przez telefon (techniki sprzedaży telefonicznej)"

TRENER: