



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Развитие продаж с помощью холодных звонков

Целевая группа

Курс предназначен для специалистов в сфере продаж, желающих усовершенствовать свои навыки ведения коммерческих переговоров по телефону.

Цель

Дать участникам тренинга инструменты и методы, необходимые для:

1. Подготовки к звонку и для планирования всего процесса переговоров
2. Анализа, оценки и планирования переговоров по телефону
3. Совершенствования коммуникативных навыков
4. Выработки стандарта продаж по телефону
5. Уверенного поведения во время телефонного разговора

Методика

Занятия основаны на упражнениях по отработке навыков подготовки и ведения переговоров в различных ситуациях продаж.

В процессе обучения широко используется видео либо звукозапись.

Длительность

1 день + 1 день + 0,5 дня + 0,5 дня

Подготовка к обучению

Участники тренинга заранее предоставляют тренеру несколько образцов звонков для предварительного ознакомления и анализа.

Для самого проведения тренинга необходимо предусмотреть возможность осуществлять звонки реальным клиентам и тренироваться на практических кейсах.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, www.anazarov.org

Nazarov.nvision@gmail.com



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Содержание

День 1

Основная идея продажи и процесс продаж

- Процесс продажи:
 - шаги процесса продаж
 - последовательность этапов и их связь между собой
 - основная идея продажи
- Роль переговоров в достижении результата продаж
- Ситуация воздействия в переговорах, задачи и роль продавца
- Структура эффективных переговоров
- Ценность, создаваемая компанией
- Ценность, создаваемая сотрудником для клиента
- Обмен ценности на другие ресурсы

Подготовка к переговорам по телефону

- Постановка целей звонка
- Разработка информационного повода звонка:
 - анализ информации о клиенте
 - несколько вариантов для различных сегментов клиентов
- Сбор и анализ необходимой предварительной информации
- Достижение договоренности о визите

Упражнение:

Анализ информации о реальном клиенте.

Выводы на основе анализа.

Предложение вариантов информационных поводов.

Упражнение:

Холодный звонок.

Анализ результатов.

Рекомендации по корректировке поведения участника тренинга.



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

Открытие переговоров по продаже

- Структура этапа открытия переговоров:
 - цель этапа – что хотим донести
 - цель этапа – что хотим получить
 - шаги – последовательность действий
 - основные ошибки и заблуждения – классификация и разбор

Упражнение:

Проведение ролевой игры в тренинговой среде.
Разбор результатов и обратная связь.

Уточнение положения и потребностей клиента

- Зачем задавать вопросы
- Типы вопросов
- Воронка вопросов
- Техники активного слушания и слуховые фильтры
- Коммуникативная модель Фон Туна:
 - тестирование участников
 - интерпретация тестов и рекомендации

Упражнение:

Отработка техники постановки вопросов.
Практическое упражнение на отработку техники активного слушания.

Упражнение:

Холодный звонок.
Анализ результатов.
Рекомендации по корректировке поведения участника тренинга.

День 2

Аргументация, ориентированная на принятие клиентом положительного решения

- Формирование аргументов, основанное на понимании положения клиента и его потребностей
- Техника эффективной аргументации
- Как структурировать информацию
- Как сокращать коммуникацию без потери сути аргумента

Назаров Алексей
Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров
+7 916 522 16 45, www.anazarov.org
Nazarov.nvision@gmail.com



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

- Формирование банка аргументов

Упражнение:

Отработка техники эффективной аргументации в тренинговой среде.

Упражнение:

Холодный звонок.

Анализ результатов.

Рекомендации по корректировке поведения участника тренинга.

Работа с возражениями клиента

- Природа возражений:
 - возражения - как и когда реагировать
 - источники возражений
- Актуализация возражений клиентов
- Методы работы с возражениями
- Формирование банка возражений

Упражнение:

Отработка техники эффективной аргументации в тренинговой среде.

Особенности коммуникации различных типов клиентов

- Коммуникативная модель DISC
- Подготовка информации для различных типов клиентов
- Подготовка коммуникации для различных типов клиентов
- Подстройка коммуникации под клиентов

Упражнение:

Отработка техники эффективной аргументации в тренинговой среде.



Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

День 3. Часть 1 (4 часа)

- Проработка темы «работа с возражениями» и составление сценариев звонков клиентам
- Завершение темы DISC
- Завершение темы работы с возражениями

Упражнение:

Отработка техники эффективной аргументации в тренинговой среде.

Упражнение:

Холодный звонок.

Анализ результатов.

Рекомендации по корректировке поведения участника тренинга.

День 3. Часть 2 (4 часа)

- Проработка темы «подготовка и анализ информации»
- Проработка различных сценариев холодных звонков

Упражнение:

Отработка техники эффективной аргументации в тренинговой среде.

Упражнение:

Холодный звонок.

Анализ результатов.

Рекомендации по корректировке поведения участника тренинга.

Составление персональной программы развития навыков поведения во время совершения холодных звонков

Результат

После прохождения тренинга участники смогут:

- Выбирать клиентов с максимальной вероятностью дальнейшего сотрудничества.
- Эффективно осуществлять продажу по телефону.
- Увереннее назначать встречи клиентам.
- Формировать у клиента позитивное отношение к компании.
- Заинтересовывать клиента своим предложением.

Назаров Алексей

Бизнес тренер и консультант в области построения систем продаж
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, www.anazarov.org

Nazarov.nvision@gmail.com