

## "ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ" ИЛИ УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ ПО ТЕЛЕФОНУ

### Программа тренинга:

<p>1. Покупательское поведение потребителей</p> <p>Ценность потребителя. Покупательское поведение. Факторы, определяющие поведение потребителей. Особенности поведения казахстанских потребителей.</p> <p>2. Самооценка менеджера по продажам</p> <p>3. Телефонные переговоры и продажи.</p> <p>Специфика телефонного общения и телефонных продаж.</p> <p>Правила ведения телефонных переговоров.</p> <p>Внутренняя установка и положительная мотивация на общение при продажах по телефону, развитие способности поддерживать их в различных ситуациях.</p> <p>Воздействие на слушателя без визуального контакта.</p>	<p>Выработка индивидуальных коммуникативных навыков, определяющих эффективность продаж по телефону: Определение адресата, приветствие и знакомство;</p> <p>Введение цели переговоров и ее уточнение с учетом интереса партнера;</p> <p>введение временных рамок общения;</p> <p>обеспечение сосредоточенности собеседник на продавце;</p> <p>установление объединяющей рамки;</p> <p>Техники подстройки к партнеру по голосу, по форме и стилю общения; Техника «перевода» своего языка на язык клиента.</p> <p>Установление психологического контакта, сбор информации о партнере, о его интересах и потребностях.</p> <p>Презентация товара и услуг по телефону. Возражения и отношения к ним. Преодоление возражений. Влияние на оценки и позицию клиента. Договоренности и выход из контакта.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------