ПРОДВИЖЕНИЕ
PRACTICE
THE BEST TRAINING

КАРТА ТРЕНИНГОВ И СЕМИНАРОВ

для продавцов и руководителей



Константин Журавлёв

Бизнес-консультант, бизнес-тренер

Практика — лучшая тренировка.
Сайт: prodvizeniye.ru

Тренинг «Входящие телефонные звонки-продажи и переговоры»

О тренинге:

Повышение осознанности в действиях сотрудников, в чьи должностные обязанности входит общение по телефону, формирование их профессиональных умений и навыков, влияющих на повышение личной эффективности в выстраивании правильных и результативных деловых коммуникаций, одна из главных задач, которую приходиться решать, когда современная организация стремится к развитию, увеличению доходности и повышению своей капитализации.

Программа этого тренинга поможет Вашим сотрудникам научиться профессиональному общению и быстрее переводить заинтересованных позвонивших клиентов, в довольных постоянных покупателей.

А если Ваша организация ничего не продает клиентам, но так же имеет потребность в обучении сотрудников и привитии им навыков эффективного телефонного общения и коммуникаций, эта программа так же будет полезна, но уже после определенной адаптации.

* Программа тренинга может быть адаптирована под отрасль и бизнес Заказчика.

Чему Вы научитесь, посетив этот тренинг:

- Посетив тренинг, участники изучат сначала в теории, а затем и на практике технологии приема входящих телефонных обращений клиентов, для их 100% конвертации на следующий этап продажи — отправка КП, выставление счёта, назначение встречи для переговоров, сбор и обработка необходимой для продажи информации и т.д.
- Узнаете, как подготовиться к телефонным переговорам и как правильно использовать технологии управления своей речью и голосом.
- Научитесь определять тип собеседника и точно подбирать стратегию телефонного общения с ним, для достижения результата.
- Поймете, как правильно строить телефонную деловую коммуникацию, чтобы потенциальный или действующий клиент удостоверясь в компетентности своего телефонного оппонента, перешел на новый уровень доверия и начал совершать требуемые действия.
- Узнаете, как повысить ценность предлагаемого товара/услуги и убедительно аргументировать их цену.
- Кроме того, участники научатся намного быстрее выявлять потребности позвонившего клиента, подбирать под потребности свой продукт/услугу и, если возможно, закрывать клиента на сделку, успешно работая с возражениями.

Для кого разработан тренинг:
- специалисты и руководители call-центров,
- специалисты и руководители отделов или департаментов по обслуживанию/поддержке клиентов,
- администраторы торговых залов розничных и оптовых магазинов.

сотрудники подразделений продаж B2B/B2C компаний:
- менеджеры по продажам товаров или услуг,
- операторы интернет-магазинов,
- менеджеры по поиску и подключению клиентов,
- супервайзеры групп продаж,
- региональные/территориальные менеджеры,
- KAM (key account manager's),
- руководители отделов и департаментов, в государственных и коммерческих организациях,
- руководители филиалов и направлений бизнеса,
- коммерческие директора и директора по продажам,
- руководители других подразделений компании,

на которых возложена функция продаж и общения с клиентами по телефону,
- предприниматели и собственники бизнеса.

Оптимальное количество участников тренинга: 4 - 25 человек.
Если количество участников более 12 человек, то формируется 2 группы.

Для малых групп, численностью менее 4 человек, обучение проводится в индивидуальном формате – персональный коучинг.

Форма проведения офф-лайн (очного) тренинга:

Сокращённый – 1 тренинг-день (всего 8 часов).
Базовый – 2 тренинг-дня (всего 16 часов).
Расширенный – 3 тренинг-дня (всего 24 часа).

Форма проведения он-лайн (удаленного) тренинга:

Сокращённый – 2 вебинара (всего 4 часа).
Базовый – 4 вебинара (всего 8 часов).
Расширенный – 8 вебинаров (всего 16 часов).

Продолжительность стандартной программы: 16 часов (2 дня по 8 часов).

Рекомендуемое, минимальное время обучения по программе: от 16 часов (от 2 тренинг-дней) или от 4 вебинаров (всего от 8 часов).

Стоимость проведения офф-лайн тренинга: от 44 000 руб. за 1 д. обучения.

Стоимость проведения он-лайн тренинга: от 4 490 руб. за 1 час обучения.



Программа тренинга «Входящие телефонные звонки»

01. Введение в тему. Специфика работы с входящими звонками.

- Основы эффективного общения по телефону.
- «Входящие телефонные звонки»: особенности и отличия от других видов деловых коммуникаций.
- Значение и преимущества «Входящих звонков» в увеличении прибыли компании.
- Статистика результативности «Телефонных звонков». Воронка звонков. Количество, переходящее в качество.
- Качества успешного менеджера, принимающего и совершающего звонки.

02. Три Кита успешности входящих телефонных звонков.

- Три кита успешности совершения «Входящих звонков»:
  - Самонастрой на работу со звонками,
  - Сценарий звонка,
  - Речь и характеристики голоса
- Ролевая игра, на которой осуществляется симуляция телефонных переговоров с клиентами.

03. Как перестать бояться телефонных звонков и начать получать от них удовольствие и результат?

- Способы самонастроя перед работой со звонками.
- Качественная подготовка к работе с клиентами.
- Как создать желаемый образ компании в голове клиента.
- Ориентация на цели первичных переговоров. Создание видения будущих взаимоотношений с клиентом.
- Готовность к работе с возражениями клиента.

04. Структура Входящего телефонного звонка.

- Алгоритм проведения телефонного звонка.
- Скрипты переговоров. Учимся работать по скриптам.
- Вступление в контакт с клиентом.
- Способы овладения вниманием звонящего.
- Перехват инициативы в разговоре с клиентом.
- Способы представления себя и технологии представления компании, чтобы клиент Вас точно запомнил и вернулся именно к Вам.
- Грамотное собственное позиционирование. Продажа:
  - себя,
  - компании,
  - своего продукта.

05. Развиваем первичный диалог и добиваемся своих целей.

- Воронка продаж. Телефонный звонок от клиента, а какой этап следующий? Почему это архиважно?
- Продажа идеи посещения Вашего офиса/шоу-рума/склада.
- Как назначать встречу с клиентом на его территории.
- TOP 5 способов назначения встречи.
- Способы объяснения причины звонка.

- Практические занятия по осуществлению реальных телефонных переговоров с клиентами.

06. Работа с ценой и ценностью своего продукта при общении по телефону

- Цена и ценность Вашего рыночного предложения. Как донести эти 2 важных параметра клиенту в первом разговоре?
- Что грамотно ответить на вопрос «Скидка есть?»
- Как обойти вопрос цены, не скрывая цену, если это необходимо сделать.
- Ценовая политика компании. Как ее озвучить в телефонном разговоре?

07. Работа с возражениями клиента.

- Алгоритм работы с возражениями. Базовый принцип.
- Техники работы с типичными возражениями по телефону.

08. Голос как основной инструмент воздействия по телефону.

- Вербалика и паравербалика в телефонном общении.
- Барьеры восприятия: понятийный, дикционный и др.
- Характеристики голоса и их влияние на восприятие информации оппонентом.
- Работа с тембром, дикцией, темпом и звуковысотностью голоса.
- Приёмы создания уверенного и доброжелательного звучания голоса.

09. Практика холодных звонков.

- Участники тренинга осуществляют реальные холодные звонки.

10. Завершение тренинга.

- Завершение тренинга. Обмен мнениями о тренинге;
- Вручение дипломов участников тренинга;
- Фотосессия участников.

Формат проведения – максимально практичный интерактивный тренинг навыков:

- **35% практика: участники получают и отрабатывают навыки в упражнениях, работая в парах, тройках, малых группах, деловые и ролевые игры.**
- **30% теория: интерактивные мини-лекции, демонстрация навыков, обсуждение результатов с тренером, ответы на вопросы участников.**
- **35% анализ реальных практических кейсов тренера и кейсов участников.**

Журавлёв Константин Александрович.
Бизнес-тренер, практик.

Опыт в продажах на рынках B2B и B2C более 20 лет (с 2005 г).
Прошел последовательно путь от Торгового представителя до Директора по продажам в РФ, крупного производственного холдинга с оборотом более 21 млн.$
Предприниматель. Руководитель консалтингового агентства «Продвижение» г. Самара www.prodvizeniye.ru
Специализация бизнес-тренера:
- построение эффективных систем продаж и систем дистрибьюции для производственных компаний, с современной маркетинговой поддержкой.
- подготовка и проведение стратегических сессий.
- подбор менеджеров и руководителей продаж.
- обучение сотрудников навыкам продаж, переговоров и управления продажами.

Резюме специалиста доступно по ссылке:
https://drive.google.com/file/d/1dcSCnP0VgjbnBkzw2HWLBYvR2IaxsVHQ/view?usp=sharing

Запишитесь на бесплатную консультацию по тренингу (до 30 мин.), с экспертом по построению отделов продаж и обучению сотрудников, по личному номеру телефона: +7(987)160-19-45 (WhatsApp Viber Telegram)

ЗАПИСАТЬСЯ НА БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ ПО ТРЕНИНГУ
WhatsApp



Консалтинговая компания «ПРОДВИЖЕНИЕ»

Адрес тренингового центра: г. Самара, Московское шоссе, 49 4 этаж, бизнес-центр «Prostorium»

Телефон: +7 (987) 160-19-45
+7 (846) 205-16-25
E-mail: sale@prodvizeniye.ru

Facebook: fb.prodvizeniye.ru
Instagram: topsales63
Сайт: www.prodvizeniye.ru