

ТЕЛЕФОННЫЕ ПРОДАЖИ B2B

Цель: повысить у сотрудников уровень навыков телефонных продаж и создания партнерских отношений с целью увеличения конверсии

Для кого: для сотрудников подразделений продаж B2B

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Введение в тему	<ul style="list-style-type: none">• Актуализация темы тренинга и проблематизация уровня навыков телефонных продаж сотрудников• «Воронка продаж» как инструмент анализа и планирования сотрудником собственной деятельности• Современный партнерский подход к общению с клиентами. Роль и эффективное позиционирование бизнес-консультанта
Управление разговором	<ul style="list-style-type: none">• Этапы разговора с клиентом и важность соблюдения их последовательности• Принцип управления разговором с помощью вопросов: удержание инициативы на каждом этапе разговора с клиентом• Техника перехвата инициативы в работе с сопротивлениями клиента и «нежелательными» вопросами
Эффективный алгоритм звонка	<ul style="list-style-type: none">• Клиентоориентированный подход к установлению контакта с клиентом. Способы утепления диалога и подстройки под собеседника• Выявление потребностей и задач клиента в целевой области. Определение специфики бизнеса клиента• Продающая телефонная презентация услуги. Метод структурирования презентации PUMA (Д. Роэм)• «Безопасное» побуждение клиента к принятию решения о сделке• Эффективная работа с сомнениями и возражениями клиента• Методы, которые поддерживают партнерские отношения• Фиксация договоренностей и прощание с клиентом: правила и рекомендации
Закрепление и отработка навыков совершения звонка	<ul style="list-style-type: none">• Анализ звуковых файлов разговоров сотрудников с клиентами• Заполнение чек-листа и разбор в команде и с тренером• Отработка алгоритма разговора и пройденных инструментов в диалоге с тренером• Совершение звонков клиентам по реальной базе (по согласованию с заказчиком). Разбор каждого разговора

В результате участники:

- ✓ Участники понимают особенности позиционирования бизнес-консультанта
- ✓ Осознают необходимость повышения показателей продаж при сохранении высокого уровня сервиса
- ✓ Участники владеют инструментом «воронка продаж» для анализа и планирования деятельности
- ✓ Участники умеют управлять разговором, удерживать инициативу, владеют методом перехвата инициативы
- ✓ Участники понимают важность соблюдения этапов разговора и умеют их качественно проводить
- ✓ Отрабатывают и корректируют алгоритм и инструменты на разговоре с реальными клиентами

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.