

ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ НА РЕЗУЛЬТАТ

Цель: сформировать навыки работы по телефону с «холодной клиентской базой» с целью назначения встречи или продажи

Для кого: для сотрудников, осуществляющих «холодные звонки» в компании

Продолжительность: 16 часов

Специфика «Холодных звонков»	<ul style="list-style-type: none"> • «Холодные звонки»: особенности и отличия от других видов общения • Значение и преимущества «Холодных звонков» в увеличении прибыли компании • Статистика результативности «Холодных звонков». Воронка звонков. Количество, переходящее в качество • Качества успешного менеджера, совершающего звонки
«Три кита» успешности «Холодных звонков»	<ul style="list-style-type: none"> • Три кита успешности «Холодных звонков»: Цель звонка, Сценарий звонка, Речь и характеристики голоса
Как перестать бояться «Холодных звонков» и начать получать от них удовольствие и результат?	<ul style="list-style-type: none"> • Способы самонастроя перед «Холодным звонком» • Как создать желаемый образ в голове клиента • Ориентация на Цель-максимум. Создание видения • Качественная подготовка • Грамотное позиционирование себя
Структура «Холодных звонков»: Общение с ЛПР	<ul style="list-style-type: none"> • Вступление в контакт • Способы овладения вниманием руководителя • Способы представления себя и компании • Способы объяснения причины звонка • Способы назначения встречи • Уместность используемых изображений желаемым эмоциям и цели презентации • Требования к используемым в презентации изображениям. Ресурсы с доступными качественными изображениями и иконками • Расположение изображений относительно других объектов
Работа с возражениями руководителя	<ul style="list-style-type: none"> • Алгоритм работы с возражениями. Базовый принцип. • Техники работы с типичными возражениями по телефону
«Проход секретаря»	<ul style="list-style-type: none"> • Типы секретарей и их функции • 8 техник работы с «барьером секретаря»
Голос как основной инструмент воздействия по телефону	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Практика Холодных звонков	<ul style="list-style-type: none"> • Участники осуществляют реальные холодные звонки

Результат:

- ✓ Участники понимают, что такое «Холодный звонок» и как сделать его эффективным
- ✓ Участники прописали канву сценария телефонного общения с ЛПР
- ✓ Участники освоили способы работы с отговорками ЛПР
- ✓ Участники отработали приёмы работы с возражениями секретарей
- ✓ Участники владеют приёмами самонастроя
- ✓ Участники знают и умеют применять техники работы с голосом для воздействия на собеседника по телефону

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