

SZKOLENIE NATURALNY TELEMARKEING JEST ODPOWIEDZIĄ NA OGROMNĄ POTRZEBĘ DORADCÓW, BY PRZESTAĆ BYĆ ODBIERANYMI JAKO NACHALNI HANDLOWCY, A JEDNOCZEŚNIE REALIZOWAĆ SWOJE ZADANIA. CELEM TEGO SZKOLENIA JEST NAUCZENIE DORADCÓW TEGO, JAK SKUTECZNIE WYKONYWAĆ I ODBIERAĆ TELEFONY OD KLIENTÓW. SZKOLENIE SKUPIA SIĘ RÓWNIEŻ NA MENTALNYM PODEJŚCIU DO TELEMARKEINGU.

PODCZAS WARSZTATU UCZESTNICZY:

- Poznają sposoby na pozytywne nastawienie się do wykonywania telefonów do klientów;
- Dowiedzą się jak rozmawiać z klientem tak, żeby następnym razem odebrał telefon;
- Dostaną gotowe zdania do zastosowania w rozmowach z klientami i wypracują własne, skuteczne rozwiązania;
- Poznają sposoby na trudne rozmowy z klientami;
- Nauczą się radzić z obiekcjami, które najczęściej pojawiają się w rozmowach przez telefon;
- Zwiększą skuteczność w docieralności klientów do oddziału na umówione spotkania;
- Przećwiczą w praktyce, wypracowane schematy rozmowy

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA WARSZTATU:

MODUŁ I NASTAWIENIE

- Co słyszy klient, kiedy odbiera telefon?
- Nastawienie ma znaczenie – czyli sposoby zmiany nastawienia do telemarketingu;
- 3 lęki blokujące sprzedaż.

MODUŁ II KLUCZOWY POCZĄTEK ROZMOWY

- Przygotowanie do wykonania telefonu;
- 4 rodzaje haków, na rozpoczęcie rozmowy telefonicznej;
- Kontraktowanie rozmowy;
- Kotwica – czyli nawiązanie do poprzednich działań z klientem

MODUŁ III UMAWIANIE SPOTKAŃ

- 7 elementów skutecznego umawiania spotkań
- Zwiększanie skuteczności docieralności do oddziału

MODUŁ IV SKUTECZNA ROZMOWA PRZEZ TELEFON

- Diagnozowanie sytuacji klienta;
- 3 strategie radzenia sobie z obiekcjami i odmową klientów;
- Jak kończyć rozmowę, by nie zamknąć sobie szansy na sprzedaż?

MODUŁ V PRAKTYKA

- Teatr sprzedaży – praca ze scenariuszem rozmowy;
- Symulacje rozmów z klientami.