

ДИСТАНЦИОННЫЕ ПРОДАЖИ

Направление: Телемаркетинг, продажи по телефону. **Целевая аудитория:** Специалисты по телефонным продажам. **Цель:** Повышение личной профессиональной и корпоративной результативности в телефонных продажах. **Задачи:** Получение востребованных знаний и методик по организации эффективного телемаркетинга.

Программа

- **Система современного телемаркетинга**
 - Имидж специалиста по продажам как системный элемент компании
 - Воронка телефонных продаж. Формирования партнёрско-клиентской базы
 - Тайм-менеджмент сотрудника и принципы организации продаж по телефону
 - Классификация входящих телефонных звонков
 - Виды и особенности телемаркетинга
- **Специфика ведения телефонного разговора**
 - Стандарты ответа на входящий телефонный звонок
 - Этикет телефонного разговора и культура речи специалиста
 - Принципы организации речевого общения в телекоммуникации
 - Табуированные слова и выражения в телефонном разговоре
 - Правила и алгоритм завершения разговора
- **Отработка этапов исходящего телефонного звонка**
 - Начало разговора. Установление психологического контакта
 - Уточнение актуальной информации о клиенте (заказчике/покупателе)
 - Выдвижения коммерческого предложения
 - Презентация продукта (товара/услуги) и её приоритеты
 - Работы с возражениями оппонента. Контраргументация
 - Подведение итогов — резюмирование переговоров
 - Перспективный выход из контакта
- **Психология телефонных продаж**
 - Психологические особенности ведения телефонного разговора
 - Личностные и темпераментальные свойства собеседников
 - Правила реагирования на различные психотипы абонентов
 - Выбор ролевой модели поведения специалиста по продажам
 - Определение стратегии ведения телефонных переговоров
- **Голосоречевая подготовка специалиста к работе по телефону**
 - Постановка речевого дыхания. Артикуляционная гимнастика. Дикционная разминка. Упражнения для развития голоса. Гигиена голоса специалиста
- ✓ **Методы взаимодействия:** Освоение теоретического базиса технологий телефонных продаж, практическая отработка навыков профессионального общения с клиентом (заказчиком/покупателем), дискуссионная аналитика конкретных рабочих ситуаций.
- ✓ **В результате вы получите** эффективный методический инструментарий по практической самоорганизации работы специалиста телефонных продаж.
 - **Формат, тип:** Тренинговый бизнес-семинар; открытый, корпоративный, индивидуальный.
 - **Продолжительность:** 1 день — 12 академических (=8 астрономических) часов.
 - **График занятий и стоимость открытого мероприятия** — см. на сайте организатора.
 - **График занятий корпоративного и индивидуального обучения и консультирования** — договорные.
 - **Ведущий:** Сурин Василий Юрьевич (бизнес-тренер/консультант по деловым и межличностным коммуникациям; предприниматель; психолог, преподаватель АОУ ВПО «Гуманитарный университет» и ЕФ АОУ ВПО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Тел.: 8 (343) 207-53-70

E-mail: art-trainer@ya.ru

Website: <http://biz-coach.ru>