

Szkolenie:

Skuteczne rozmowy sprzedażowe przez telefon

Tytuł szkolenia: Skuteczne rozmowy sprzedażowe przez telefon

Czas trwania: 2 dni

Kontakt w temacie organizacji szkolenia:

Go Skills:

tel.: +48 881 203 303

email: info@goskills.pl

www.goskills.pl

Wstęp

Skuteczna rozmowa telefoniczna odgrywa kluczową rolę w procesie sprzedaży towarów i usług, ponieważ jest jednym z ważniejszych sposobów nawiązania kontaktu z potencjalnym klientem. Poprzez rozmowę telefoniczną sprzedawca może poznać potrzeby klienta, przedstawić dedykowane rozwiązanie, odpowiedzieć na pytania klienta i wyjaśnić wszelkie wątpliwości. Skuteczna rozmowa telefoniczna pozwala także na budowanie pozytywnego wizerunku firmy oraz nawiązywanie długotrwałych relacji biznesowych z klientami. Ważne jest więc, aby sprzedawca był przygotowany do rozmowy, miał dobrą znajomość oferowanych produktów i usług oraz umiał skutecznie komunikować się z klientem.

Cele szkolenia

- Wyposażenie uczestników w odpowiednie narzędzia i umiejętności do prowadzenia rozmów sprzedażowych przez telefon w kontekście oferowanej usługi.
- Wypracowanie elastycznego scenariusza rozmowy. Przeprowadzenie praktycznych ćwiczeń bogatych w scenki.
- Poznanie specyfiki sprzedaży telefonicznej, narzędzi i technik związanych ze skutecznym przeprowadzeniem transakcji oraz wypracowanie własnych schematów rozmów sprzedażowych z klientami organizacji

Korzyści dla uczestników

- Poznanie specyfiki sprzedaży przez telefon
- Umiejętne badania potrzeb klienta
- Umiejętne prezentowanie oferty
- Wypracowanie proaktywnej postawy sprzedażowej
- Skuteczna i długofalowa współpraca z obecnymi klientami
- Wykorzystywanie nadarżających się okazji biznesowych

Metody pracy

Szkolenie realizowane będzie metodą warsztatową. Uczestnicy poprzez wykonywanie ćwiczeń i odgrywanie scenek zapoznają się z różnymi praktycznymi narzędziami ułatwiającymi prowadzenie rozmów sprzedażowych przez telefon. Stawiamy na praktykę, ciekawe ćwiczenia i maksymalną aktywizację uczestników. Część wykładowa ograniczona jest do niezbędnego minimum. Dajemy możliwość analizowania własnego doświadczenia biznesowego. Jednym z warunków intensywnego uczenia się jest przyjazna dobra atmosfera, jaką wspólnie z uczestnikami tworzą odpowiednio dobrani eksperci Go Skills.

Zagadnienia, które poruszamy:

Psychologiczne aspekty sprzedaży.

- Zalety sprzedaży przez telefon
- Stereotypy sprzedaży przez telefon
- Skąd bierze się opór u potencjalnych klientów i odrzucenie sprzedawcy
- Jak jest Twoje podejście do sprzedaży

Opis modułu: Zachowanie Klienta nie jest zależne od pojedynczego bodźca - jest wynikiem wielu czynników przyczyniających się do podjęcia decyzji w tym samej postawy sprzedawcy. W tej części szkolenia mówimy o tym, w jaki sposób połączyć wszystkie elementy wpływające na decyzję Klienta, aby rezultatem była sprzedaż.

Przygotowanie do rozmowy telefonicznej

- Co jest niezbędne aby skutecznie prowadzić rozmowę
- Definiowanie celów
- Co należy zadbać przed rozmową aby być wiarygodnym
- Podstawy komunikacji telefonicznej

Opis modułu: W tym module poruszamy temat planowania działań handlowych, będący jednym z ważniejszych elementów w osiągnięciu skutecznej sprzedaży.

Jak znaleźć i zaprezentować korzyści, które zainteresują klienta?

- Zasady skutecznej sprzedaży
- Motywy zakupowe klientów
- Umiejętność przedstawiania „korzyści możliwych do osiągnięcia”
- Zdjęcie – wizualizuj korzyści z posiadanej usługi
- Proponuj rozwiązanie problemu klienta

Opis modułu: W tym module stawiamy na praktyczne przedstawienie modelu sprzedaży, poprzez ćwiczenia - scenki handlowe. Uczestnicy przekonują się o tym, jakie zasady decydują o tym, czy zostają partnerami wymagających Klientów, czy jedynie jednorazowymi dostawcami.

Kiedy i jak proponować ofertę.

- Słuchanie klienta: czy słyszysz co chce Ci powiedzieć?
- Techniki aktywnego słuchania, w jakim momencie je stosować żeby były skuteczne.
- Pytania, które przekonają klienta do zakupu.
- Opracowanie schematu rozmowy z klientem
- Domknięcie sprzedaży

Opis modułu: Zagadnienia odnoszą się do praktycznej prezentacji oferty, czyli umiejętności przekazania informacji o ofercie w taki sposób, aby stanowiły one silną motywację do rozważania i sfinalizowania zakupu. Efektem tego modułu jest wypracowanie przez uczestników szkolenia oferty i kilku schematów rozmowy prezentującej ofertę.

Obiekcje i wymówki klientów: jak sobie z tym poradzić podczas rozmowy telefonicznej?

- Trudne sytuacje w kontaktach telefonicznych.
- Asertywność.
- Indywidualne predyspozycje.
- Techniki stosowane w trudnych sytuacjach
- Radzenie sobie ze stresem

Opis modułu: Uczestnicy będą omawiać własne obiekcje i będą przygotowani na obiekcje ze strony Klienta oraz poznają różne rodzaje zastrzeżeń. Wypracują własne schematy reagowania na obiekcje zapewniając tym samym współpracę w przyszłości.