



«Телефонный разговор находится на полпути между искусством и жизнью. Это разговор не с человеком, а с образом, который складывается у тебя, когда ты его слушаешь».
Андре Моруа (Эмиль Эрзог)

«Извлекайте урок из каждого телефонного звонка: профессионализм начинается с умения учиться»
(Сергей Ребрик)

«Активный и пассивный телемаркетинг»

Краткий анонс:

На сегодняшний день многие компании заказывают услугу телемаркетинга, естественно, рассчитывая на профессионализм сотрудников call-центра, понимая, что от качества первого телефонного звонка напрямую зависит качество последующего взаимодействия с Клиентом и, как следствие, результат.

На данном тренинге Вы получите ответы на главных 2 вопроса: Что способствует и что мешает достижению положительного результата в телемаркетинге?

Целевая аудитория: специалисты call-центра, менеджеры активных и пассивных телефонных продаж

Цель программы:

Усовершенствовать навыки ведения телефонных продаж

Содержание программы (темы):

Внимание! Содержание программы напрямую зависит от результатов проведенной предварительной диагностики.

И вместе с тем, в тренинг могут быть включены следующие темы для рассмотрения:

- Телефонный разговор. Правила ведения телефонных разговоров. Особенности воздействия на слушателей без визуального контакта. Телефонный этикет.
- Пассивный телемаркетинг (когда Вам звонит потенциальный клиент) – принципы, правила, алгоритм обработки входящего звонка.
- Активный телемаркетинг (когда Вы звоните потенциальному клиенту) – принципы, правила, алгоритм осуществления исходящего звонка.
- Настрой на разговор. Положительная мотивация при продажах по телефону, развитие способностей ее поддержания в различных ситуациях.
- Речь, типы высказываний, интонация. Активное слушание. Технические приемы активного слушания.
- Особенности презентации продукта или услуг по телефону. Использование вопросов и преодоление возражений. Трудный клиент.
- Принятие претензий и рекламаций по телефону. Конфликты. Действия в ситуациях эмоционального напряжения.

Формат работы:

ЭТАП 1. Проведение предварительной диагностики работы менеджеров. По результатам диагностики формируется окончательная программа, разрабатываются кейсы на прорабатывание сложных ситуаций, с которыми сталкиваются менеджеры в своей работе.

ЭТАП 2. Проведение 1-го тренинг - модуля «Пассивный телемаркетинг» – от 4 до 6 ак. часов.

В конце модуля участникам выдается практическое задание на неделю, которое они должны выполнить, используя полученные знания, в своей ежедневной работе.

ЭТАП 3. Проведение мастер-класса на отработку пройденного модуля «Пассивный телемаркетинг» с разбором вопросов и ситуаций, с которыми менеджеры сталкивались, применяя те знания, которые получили на первом занятии – от 2 до 4 ак.часов

ЭТАП 4. Проведение 2-го тренинг-модуля «Активный телемаркетинг» – от 4 до 6 ак. часов. В конце модуля участникам выдается практическое задание на неделю, которое они должны выполнить используя в своей ежедневной работе.

ЭТАП 5. Проведение мастер-класса на отработку пройденного модуля «Активный телемаркетинг» с разбором вопросов и ситуаций, с которыми менеджеры сталкивались, применяя те знания, которые получили на втором занятии – от 2 до 4 ак.часов

ЭТАП 6. Сбор обратной связи по итогам программы

Объём программы: максимально 20 - академических часов
минимально 12 - академических часов