

№7. Теплі дзвінки, прийом дзвінків, та передзвон по заявкам, дзвінки по старим базам клієнтів

навчальна програма

Мета: збільшити конверсії заявок у продажі та вхідних дзвінків у продажі, збільшити середній чек під час прийому телефонних дзвінків, розвинути лояльність постійних клієнтів та збільшити асортимент їх закупок.

Для вирішення яких завдань планується провести навчання та за рахунок чого можна збільшити оборот:

1. Відпрацювати навички роботи з клієнтами по телефону: прийом дзвінків, перезвон по заявкам, прозвон старих баз, повернення старих клієнтів.
2. Навчити вести клієнта по телефону на різних етапах роботи.
3. Структурувати роботу відділу продажів з базами контактів.
4. Прописати скрипти продажів та відповідей на заперечення.
5. Знайти слабкі місця та підвищити ефективність роботи відділу продажів.

Як буде оцінюватися ефективність проекту навчання:

Збільшення кількості продажів, об'ємів та частоти замовлень, якості роботи з клієнтами по телефону під час дзвінків.

Тренер з продажу: Олександр Соколов, 15 років досвіду проведення тренінгів для Українських компаній, засновник Міжнародного університету продажів, 800+ компаній клієнтів, більше 12 000 учасників тренінгів. У 2012 та 2020 році срібний тренер СНД в області B2B продажів. Власник та засновник навчальної онлайн

платформи для дистанційного навчання відділів продажів та Міжнародного університету продажів, засновник Міжнародного Благодійного Фонду “Золоте Серце”. Автор 10 онлайн-курсів з продажів.

Контакти тренера: +380667612345 Телеграм або Вайбер

Можлива мова проведення тренінгу: укр., рос., eng. на вибір.

Сайт з описом досвіду тренера та відгуками:

https://www.asokolov.consulting/trening_z_prodazhyv

Програма навчання: буде уточнена на основі анкетування працівників перед проведенням навчання, та переговорів з замовником після отримання принципової згоди на виділення бюджету та підтвердження готовності проводити навчання.

Програма навчання: Теплі дзвінки, прийом дзвінків, та передзвон по заявкам

Дзвінки по актуальним базам контактів для підтримання та розвитку відносин та прозвон старих баз контактів з метою повернення клієнтів.

- УТП (унікальна торгова пропозиція) для особи що приймає рішення з урахуванням вашого сегменту ринку, специфіки продукції, потреб клієнта
- Продають питання, які підвищують ймовірність закриття угоди або переводять на наступний етап воронки продажів.
- Алгоритм розмови з особою що приймає рішення, який дозволяє отримати результати з ймовірністю 80 %
- Результативний скрипт розмови з особою що приймає рішення із високою конверсією
- Дзвінки для повернення клієнтів з якими колись працювали
- Початок розмови з особою що приймає рішення від перших 15 секунд спілкування залежить від результату вашої розмови

- Відповіді на заперечення особи що приймає рішення (вже працюємо з компанією, є вже постачальник, нам це не потрібно, робимо самі, це не ефективно та інші), які дозволяють таки домовитися про зустріч, порівняння умов існуючих з вашою пропозицією
- Ефективне управління контактами та ведення бази контактів щоб вчасно передзвонювати та вести клієнта від етапу першого дзвінка до продажу.

Прийом вхідних дзвінків від клієнтів та передзвон по заявкам.

- Скрипти листування з клієнтом у месенджері (чаті)
- Відповіді на запитання клієнтів
- Розвиток навичок легких переговорів, без страху відмови
- Розвиток досвіду допродажу інших товарів
- Робота з дебіторською заборгованістю
- Техніки презентації товарів
- Техніки, що підвищують конверсії при вихідних дзвінках до 80 відсотків.
- Продають питання та правила їх використання для збільшення конверсій
- Ефективні трюки для закриття продажу за телефоном
- Особливості комунікації через месенджери, які потрібно враховувати
- Стандарт відповіді на телефонний дзвінок (інтонації, фрази, намір)
- Прояснення потреб клієнта. Як коректно пояснити потреби та при цьому розвивати лояльність клієнта.
- Коротка презентація товару, послуги, бренду, що дозволяє в консультаційно-презентаційному режимі донести цінність роботи з вами та використання вашої продукції.
- Відповіді на запитання клієнта по телефону, що дозволяють коротко і ёмко доносити цінність, відповідати на незручні питання та питання, на які не відома відповідь.
- Як відповісти на питання про ціну коректно і не втратити клієнта

- Крос продаж телефоном, техніки дозволяють збільшити середній чек на 70 %
- Профілактика виникнення та відповіді на заперечення клієнтів з питання ціни, або ж у зв'язку з неготовністю купувати, а лише моніторингом цін та умов.
- Цілісний скрипт прийому вхідного дзвінка з конверсією від 70% і вище у продажу чи зустрічі
- Фіксація даних із CRM, ведення обліку дзвінків
- Психологія ефективного спілкування телефоном. Особливості комунікації при здійсненні вихідних та прийомі вхідних телефонних дзвінків
- Канали комунікації та особливості їх використання при спілкуванні по телефону, вплив голосу, тону, інтонацій та темпу мовлення на процес спілкування
- Поняття впевненості та методи її розвитку
- Психологічні типи клієнтів (метод експрес діагностики по телефону та особливості взаємодії)
- Встановлення та утримання контакту з клієнтом по телефону
- Навичка початку розмови з особою, яка приймає рішення про придбання Вашої продукції
- Техніки та мовні модулі спрямовані на привернення уваги: специфіка клієнта, новини клієнта, наша специфіка, рекомендації, наші новинки, інтрига
- Технік підтвердження, зворотного зв'язку, активного слухання по телефону
- Коротка характеристика пропозиції
- Техніки переконання

Уточнення потреб по телефону (Орієнтація в клієнті)

- Питання щодо потреби: про конкурентів, про те, як прийматиметься рішення про співпрацю. Питання відкриті та закриті
- Техніки активного слухання: вербальні (вигуки, фрази згоди, уточнення, перефразування, інтерпретація, повторення), невербальні (очі, вираз обличчя, положення тіла, рухи, звуки)

- Типи клієнтів: метапрограми (референція зовнішня-внутрішня, процес- результат, процедури-можливості, прагнення-уникнення). Типи прийняття рішення

Презентація пропозиції, переконання та вплив

- Аргументація та переконання клієнта. Методи, що підвищують переконливість.
- Особливість проведення переговорів з кількома учасниками
- 15 Технік впливу та переконання: експертний вплив
- Техніки крос продажів
- Мотиви покупок: «купол ВАЗ»
- Торги: переговори про ціну та умови співпраці
- Методи подання ціни: гамбургер, правила подання, правильні цифри, поділ на групи, два в одному чи навіть три в одному. Класифікація
- Як продати знижку: під що дати, як не дати, як дати маленьку (віз зі знижкою, візок зі знижкою, процентна, взаємні послуги)

Профілактика та подолання заперечень

- Профілактика заперечень. Загальні правила відповіді заперечення.
- Техніки відповіді на заперечення: віднімання, розподіл, зведення до дрібниці, метод контрасту, метод Франкліна, метод салями, метод їжачка, історія,
- Форми подолання заперечень: логічний спосіб, три причини, згоден-питання-пропозиція, емоційний спосіб, метафори, приказки та цитати, посилення на норми, зсув у минуле, зсув у майбутнє, бумеранг, зосередження на позитивному, підміна заперечення, активне слухання, зміна ролі, умовна згода.
- Техніки розмови про конкурентів

Завершення телефонної розмови та стимулювання клієнта до прийняття рішення. Навичка завершення телефонної розмови та укладання домовленостей.

- Обмеження: інфляція, конкуренти, ексклюзив, акція, наступне постачання не скоро.
- Зняття страху: різні платіжні схеми, гарантія повернення, безкоштовна проба, авторитетна думка, підвищені гарантії
- Легкий поштовх до остаточного рішення. Сім надійних прийомів укладання угоди: пряма пропозиція, альтернативна
- Цементування домовленостей
- “Анти Відкатна” система для домовленостей.

З повагою Олександр Соколов.