



ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ (CALL – ЦЕНТРА)

ЦЕЛЬ ТРЕНИНГА В ходе тренинга слушатели ознакомятся с правилами телефонного этикета и установления контакта, узнают о том, как с помощью телефонных звонков заинтересовать клиентов, преодолеть их сопротивление и подвести к покупке.

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ Курс разработан для менеджеров отделов продаж, субъектов малого и среднего предпринимательства, населения.

➤ ПРОГРАММА ТРЕНИНГА:

Модуль 1. Структура телефонных переговоров

- ❖ Стандарты телефонной коммуникации
- ❖ Основные этапы телефонных переговоров
- ❖ Подготовка к переговорам: постановка цели, разработка плана, время и необходимые материалы, эмоциональный настрой
- ❖ Успешное начало телефонных переговоров: различные ситуации и рекомендации

Модуль 2. Учимся чувствовать собеседника на расстоянии

- ❖ Психологические составляющие успешного делового общения
- ❖ Управление эмоциями: своими и своего собеседника
- ❖ Приемы нейтрализации негативных эмоций своего партнера в телефонном звонке

Модуль 3. «Свобода слова»: легко и изящно говорим по телефону

- ❖ Основные требования к деловой речи
- ❖ Позиции собеседников в переговорах и их речевое выражение
- ❖ Конфликтогены и эффективные фразы в различных ситуациях. Как успешно провести «трудный» разговор с Клиентом, партнером

Модуль 4. Снятие запроса при входящих звонках

- ❖ Техники выяснения и анализа информации в телефонном разговоре
- ❖ Тренируем открытые вопросы, уточнения, парафраз
- ❖ Правила эффективной презентации по телефону. Ключевые фразы

Модуль 5. Типология собеседника

- ❖ Определяем свой тип
- ❖ Учимся диагностировать тип собеседника
- ❖ Выстраиваем эффективную беседу

Модуль 6. Работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах

- ❖ Пять шагов в работе с возражениями
- ❖ Управление эмоциями: снятие негатива
- ❖ Основные правила и приемы аргументации. Рефрейминг возражений
- ❖ Завершение переговоров: резюмирование, закрепление договоренностей
- ❖ Фиксация результатов переговоров; анализ результативности звонка

Модуль 7. Разработка сценариев телефонных переговоров под различные бизнес-задачи:

- ❖ Поиск и привлечение Клиентов; «холодные звонки»; продвижение сотрудничества; активные продажи; различные ситуации в обслуживании Клиентов.

По окончании семинара выдается СЕРТИФИКАТ установленного образца.

**Семинар коммерческий. Стоимость обучения 7 500 рублей.*

Запись на семинар:
тел/факс (4112) – 34-03-38,
сот. 8-914-2-705-874
e-mail: busschool@mail.ru



АУ ДПО «Бизнес-
школа» РС(Я)

Подробности на сайте:
www.schoolbusiness.ru