

Telemarketing

Cele szkolenia

- Ćwiczenie umiejętności prowadzenia rozmowy handlowej przez telefon.
- Doskonalenie umiejętności skutecznego docierania do potrzeb klienta.
- Rozwój własnego stylu współpracy z klientem.
- Ćwiczenie umiejętności poszerzania sprzedaży.
- Ćwiczenie technik perswazji.

Tematy poruszane na szkoleniu

- Specyfika komunikowania się przez telefon:
 - rola rozpoczęcia rozmowy
 - składniki komunikacji niewerbalnej, które giną w rozmowie przez telefon
 - rola i znaczenie tonu głosu – praca tonem głosu
- Etapy rozmowy telemarketingowej:
 - nawiązanie kontaktu
 - badanie potrzeb klienta
 - formułowanie oferty
 - pokonywanie obiekcji
 - domykanie rozmowy
- Korzystanie ze skryptów telemarketingowych:
 - typy skryptów
 - zasady pisania
 - wypracowanie skryptów rozmów
- Segmentacyjne i psychologiczne typy klientów:
 - rodzaje potrzeb klientów
 - ocena typu klienta
 - skrypty dostosowane do typów klientów
 - kontrolowanie rozmowy przy różnych typach klientów
- Docieranie do właściwego klienta:
 - struktura sprzedaży instytucjonalnej
 - przekraczanie barier ograniczających dostęp do właściwego rozmówcy
 - dostosowanie języka do zainteresowań i możliwości wpływu rozmówcy
- Podstawowe techniki sprzedaży:
 - rozpoznawanie poziomu gotowości zakupowej
 - prezentowanie korzyści
- Domykanie rozmowy z potencjalnym klientem:
 - konkretyzacja ustaleń
 - doprowadzenie do kontynuacji rozmowy
- Techniki przydatne w trudnych rozmowach:
 - radzenie sobie ze stresem
- Planowanie i organizacja pracy telemarketera:
 - korzystanie z bazy danych
 - przepływ informacji w firmie

- o organizacja czasu pracy

