

## **Telemarketing - Sprzedaż Przez telefon**

### **1. Rozpoczęcie rozmowy**

- powitanie
- prezentacja firmy oraz siebie przez telemarketera
- przełamanie nieufności rozmówcy
- szybkie dotarcie do odpowiedniej osoby
- co i jak mówić, aby wzbudzić zainteresowanie rozmówcy
- zachowanie w przypadku odmowy (pierwszorazowej, kolejnej)
- przygotowanie scenariusza wstępu do rozmowy

### **2. Cechy dobrego handlowca sprzedającego przez telefon**

### **3. Komunikacja: co mówić, jak mówić prezentując ofertę**

- modulacja głosu, ton głosu
- słowa, które ułatwiają i utrudniają wywieranie wpływu
- sposób zadawania pytań, - słuchanie ze zrozumieniem
- argumentacja
- odkrywanie potrzeb i oczekiwań klientów

### **4. Jak rozmawiać z trudnymi klientami**

- klienci stawiający zarzuty i mający obiekcje
- scenariusz rozmowy
- klienci, którzy nie mają racji
- scenariusz rozmowy
- klienci roszczeniowi
- scenariusz rozmowy
- klienci aroganccy
- scenariusz rozmowy
- klienci agresywni, niegrzeczni
- scenariusz rozmowy

### **5. Zakończenie rozmowy**

- rozmowa na temat ceny
- jak rozpoznać, czy klient jest gotowy do zakupu
- techniki wywierania wpływu pozwalające przyspieszyć podjęcie decyzji klienta
- jak rozmawiać w sytuacji, gdy klient kupuje
- jak rozmawiać w sytuacji, gdy klient nie kupuje