

## ***„Telemarketing - sprzedaż przez telefon”***

### ***Opis szkolenia:***

Szkolenie obejmuje takie zagadnienia jak: identyfikacja klientów, pierwszy kontakt, analiza potrzeb, prezentacja oferty, negocjacje, wybrane techniki finalizacji transakcji, sposoby budowania i utrzymywania przyjaznych kontaktów z klientami. Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: 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, odmowa (pierwszorazowej, kolejnej), przygotowanie scenariusza wstępu do rozmowy, cechy dobrego handlowca sprzedającego przez telefon, komunikacja: co mówić, jak mówić prezentując ofertę, trudni klienci: klienci roszczeniowi, klienci aroganccy, dominujący, niezdecydowanie, agresywni, niegrzeczni, sposoby finalizacji transakcji.

### ***Uzyskane umiejętności:***

- wiedza dotycząca metod identyfikacji i docierania do nowych klientów
- odpowiednie zachowanie się podczas pierwszego kontaktu
- analiza potrzeb klienta
- skuteczna prezentacja usługi lub produktu
- umiejętność negocjowania

### ***Program szkolenia:***

#### **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

## **Metodologia:**

Podczas szkolenia wykorzystujemy następujące metody szkoleniowe:

- mini wykłady w Power Point
- gry zespołowe i ćwiczenia w grupach
- dyskusja na forum
- odgrywanie ról
- praca z kamerą i analiza uzyskanego materiału
- mini filmiki szkoleniowe

#### **Informacje organizacyjne:**

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2 dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

Miejsce szkolenia: Łódź, ul Piotrkowska 125 – KM Studio - szkolenia