



Эффективный телемаркетинг

**Она говорила немного по-французски и очень много по телефону.
Эмиль Кроткий, сатирик.**



А ваши телемаркетеры также любят говорить по телефону?..

Первая и одна из самых больших сложностей в продажах по телефону (не считая технических сложностей) – это преодоление «заслонок».

«Заслонки» специально обучены, они быстро вычислят тех, кто звонит что-то предложить, порой они стоят ну просто насмерть!.. Вообще, эти ужасные-ужасные «заслонки» отбивают желание вести телефонные переговоры у доброй половины тех, кто хоть раз ими занимался. И в отсутствии результата виноваты тоже они!

Знакомая песня?

Часто слышите от телемаркетеров жалобы в сторону людей, ставящих преграды и бросающих трубки?

Или с «заслонками» ваши сотрудники уже подружились, но никак не подружатся с собственным голосом? И он то предательски дрожит, то срывается на истерические скороговорки?

Или голос звучит красиво, разговор проходит гладко, но... ничем не заканчивается?..

Для решения всех перечисленных, а также многих других вопросов и затруднений, наши специалисты разработали авторский тренинг

«Эффективный телемаркетинг».

Программа тренинга ориентирована на осознание сотрудниками, ведущими телефонные переговоры, собственных ошибок в телефонных переговорах, освоение общих особенностей культуры ведения телефонных переговоров, стандарта отработки входящего звонка и планирования исходящего звонка, изучение и отработку навыков поиска ЛПР и преодоления «заслонок».





Программа содержит **специальные авторские технологии** и составлена таким образом, что, помимо получения теоретических знаний, формируются практические навыки их применения (в ходе заданий, деловых игр и упражнений), а также участникам предоставляется возможность разрешить свои индивидуальные вопросы с клиентами/заслонками, договориться с собственным голосом и т.п.

Программа тренинга:

1. Введение.

Разъяснение целей, задач и этапов семинара-тренинга.

Правила семинара-тренинга.

2. Нормы телефонного этикета.

Зачем нужен телефон?

Недостатки и преимущества телефонных переговоров.

Нормы и правила взаимодействия по телефону в различных ситуациях.

3. Организация рабочего места телефонных переговоров.

Рабочее место – помощь или помеха?

Организация эффективного рабочего места для проведения телефонных переговоров.

Система упорядочения рабочего места.

4. Внутренняя установка на разговор.

Как говорить?

Компоненты аудиального имиджа, отработка характеристик голоса, особенности выражения эмоций.

5. Структура телефонных переговоров.

Что говорить?

План и структура телефонных переговоров.

Конкретные словесные формулы от приветствия до завершения звонка.

Стандарт входящего и исходящего звонков.

6. Преодоление «заслонок».

Кто такие ЛПР?

Поиск необходимого человека в офисе.

Способы преодоления секретаря, отработка.

7. Подведение итогов.

Подготовка к дальнейшей работе, формулирование критериев оценки.

Получение обратной связи от участников.





Что это даст?

- повышение эффективности телефонного общения;
- отработку характеристик голоса и получение инструментов его тренировки;
- систематизацию знаний в сфере телемаркетинга;
- расширение спектра приемов преодоления "заслонок";
- повышение эмоционального настроения участников

Каждый участник тренинга обеспечивается **рабочей тетрадью**, содержащей основной теоретический материал и ряд практических заданий.

По завершении программы каждому участнику выдается **именной сертификат** с указанием названия, количества часов и датой проведения программы. Сертификаты подписываются тренерами, удостоверяются печатью организации.

Продолжительность тренинга: 8 часов (1 день, с 10 до 18 часов), с двумя 15-минутными кофе-брейками и перерывом на обед.

Цена вопроса 7 200 рублей за 1 человека*

*Отчет по участнику оплачивается отдельно.

