

ТРЕНИНГ «ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ»



Варова Мария
Пактовская Кристина
Бойко Екатерина

Кених Дмитрий
Денисов Андрей
Петухова Анна

ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Цели телефонного звонка:

- назначить встречу;
- выяснить потребности;
- запомниться;
- порадовать;
- предложить услуги;
- внести информацию в базу данных.



TECT



РЕЗУЛЬТАТЫ

Количество баллов	Результат
Более 47	Вы прекрасно владеете искусством ведения телефонных переговоров
От 36 до 47	Это тоже хороший результат
От 15 до 35	Пожалуй, вам следует пройти семинар-тренинг «Телефонные переговоры».
менее 15	Тут надо бить настоящую тревогу. Так можно потерять всех клиентов!



15 ПРАВИЛ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

❖ Правило 1.

ПЛАНИРУЙТЕ ПЕРЕГОВОРЫ

❖ Правило 2.

СНИМАЙТЕ ТРУБКУ НА 3-ИЙ СИГНАЛ (в том случае, если вам звонят)

❖ Правило 3.

РАЗГОВАРИВАЯ ПО ТЕЛЕФОНУ, ОБЯЗАТЕЛЬНО УЛЫБАЙТЕСЬ

❖ Правило 4.

ПРИВЕТСТВУЙТЕ СОБЕСЕДНИКА

❖ Правило 5.

❖ ВАШ ГОЛОС – ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА



- ❖ **Правило 6.**
НАЗОВИТЕ СЕБЯ ПО ИМЕНИ
- ❖ **Правило 7.**
УЗНАЙТЕ ИМЯ СОБЕСЕДНИКА
- ❖ **Правило 8.**
ВЫЯСНИТЕ: МОГУТ ЛИ С ВАМИ ГОВОРИТЬ
- ❖ **Правило 9.**
СОЗДАЙТЕ ГОЛОСОВОЕ СООТВЕТСТВИЕ
- ❖ **Правило 10.**
СЛЕДУЙТЕ ПЛАНУ
- ❖ **Правило 11.**
ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ



❖ **Правило 12.**

ДОГОВОРИТЕСЬ О ВСТРЕЧЕ

❖ **Правило 13.**

ПОБЛАГОДАРИТЕ СОБЕСЕДНИКА ЗА ЗВОНОК

❖ **Правило 14.**

ЗАПИШИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

❖ **Правило 15.**

ИЗВЛЕКАЙТЕ УРОКИ ИЗ КАЖДОГО ТЕЛЕФОННОГО
РАЗГОВОРА



Исходящие звонки

Ошибки:

Прежде
времен
ное
Разгова
знаком
риваем
ство
не сразу к
делу)
(ЛПР?)
к
Быстро
отказу,
сдаемс
Я
Сложны
Торг по
М
телефо
вопрос
ну
Июпада
ем в
шаблон
«Коряв
ый»
 разгово
р



Исходящие звонки

Советы:

Четко
представ
ится

Выяснит
ь, готов
ли

недовек к
После
разговору
1,3-2
мин —

осознанн
увеличив
ая беседа
ать зону
внимания

(интрига,
Мастайва
авторите
ть на

т, свой-
ответе,
необходи

на
Резюми
МФП
личной
свадник
встрече
завершен

Остры
личный
конструк
номер
позицион
тив, до
конкрет
он поге
ный

результат
от



ПАРАМЕТРЫ АУДИАЛЬНОЙ ПОДСТРОЙКИ

□ Интенсивность
(громкость)

□ Тон (высота голоса)

□ Паузы

□ Тембр



□ Темп



УПРАЖНЕНИЕ «АУДИАЛЬНАЯ ПОДСТРОЙКА»



ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

Правила:

1. Начинать нужно с приветствия: «Добрый день».
2. После представления нужно назвать свою компанию.
3. Необходимо проявить максимальную вежливость, говорить со средней скоростью, обладать приятным солидным тембром голоса.
4. Прощание должно быть таким же деловым и позитивным, как и весь разговор.



ХОЛОДНЫЕ И ГОРЯЧИЕ ЗВОНКИ

Холодный звонок — это исходящий звонок человеку, который не знает вашу компанию, не ждет вашего звонка и не планирует сотрудничать с вами.

Горячие звонки — это звонки «старым» клиентам, уже знакомым с вашим товаром или услугами, предоставляемыми вашей компанией.



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

