

# 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  
дему)  
(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  
Резюмир  
мной  
важно  
встрече  
завершен

острый  
де на  
конструк  
нозигивн  
тив, до  
онкрет  
онкрет  
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!**

