

## тренінг «Ведення делових переговорів і навички продаж по телефону».



Харків, Україна

1. Определение цели и задач на тренинг. Выработка правил.
2. Личностные характеристики участников. Ваши цели и задачи. Клиент: как вы его видите? Вы: как клиент видит вас?
3. Телефонный звонок. Принципы общения по телефону. Особенности продаж по телефону. Цель звонка. Структура телефонного звонка. Типы телефонных звонков
4. Подготовленный звонок и необходимые навыки продавца. Планирование и подготовка. Необходимая информация о клиенте. Знание рынка и конкурентов. Понимание особенностей, преимуществ и выгод продаваемой продукции. Выбор необходимой аргументации.
5. Определение потребностей клиента. Активное слушание и умение задавать вопросы. Различные типы вопросов. Мастерство активного слушания. Техника воронки.
6. Аргументация предложения. Презентация продукции и услуг. Когда начинать презентацию или предлагать что-либо. Как правильно делать предложение. Связь презентации и предложения с потребностями и проблемами клиента. Как сделать презентацию или предложение более эффективными.
7. Работа с возражениями. Качественная обратная связь по телефону. Понимание и подтверждение полученной информации. Различные типы реакций: согласие, безразличие, скептицизм, возражения. Понимание причины возражений. Скрытая и реальная причина. Преодоление возражений.
8. Обсуждение цены и условий. Цена и ценность продукта и условий. Способы предложения цены и условий. Как преодолевать возражения по цене.
9. Завершение телефонного звонка. Телефонный звонок как составляющая про-цесса делового общения. Преимущество в действиях и согласование последующих шагов. Способы завершения телефонного звонка. Получение согласия к началу или продолжению совместных действий.
10. Действия после завершения сделки.
11. Подведение итогов тренинга. Планы на будущее.

В ходе тренинга проводятся тесты «Телефонные переговоры» «Деловая хватка», ролевые игры «Звонок не вовремя», «Работа», «Пересказ», «Или-или», «Тест с подтекстом», упражнения «Что в имени тебе моём?», «Угадай-ка», «Ответь на грубость комплиментом», «Построй дежурную конструкцию», «Тренируй своё «Алло», «Невидимый клиент», «Фраза уверенности», «Если слышишь нет», спарринги по отработке активного слушания, по отработке техники задавания вопросов.

---

Price: **2 400 грн.**

Тип оголошення:  
Послуги, пропонуую

Торг: --

---

**Сергеева Ольга**

**050-496-00-94**

**ул Багрия, 41**