

Telefoniczne umawianie spotkań handlowych.

Szkolenie zamknięte.

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników obsługi klienta, konsultantów telefonicznych, agentów ubezpieczeniowych, handlowców oraz wszystkich osób, którym zależy na skutecznym umawianiu spotkań handlowych przez telefon.

Głównym celem szkolenia jest podniesienie skuteczności umawiania spotkań poprzez trening umiejętności i analizę popełnianych błędów.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie posiadał następujące:

Wiadomości

- Metody omijania strażników
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych
- Najczęstsze błędy popełniane podczas umawiania spotkań
- Cele rozmowy telefonicznej

Umiejętności

- Stosownie modelu C-K oraz reguł wpływu społecznego
- Skuteczne reagowanie na zastrzeżenia klientów
- Budowanie kontaktu
- Nawykowe reagowanie na obiekcje
- Docieranie do osoby decyzyjnej
- Skuteczne reagowanie w trudnych sytuacjach

Czas trwania: 8 godzin

Sposób prowadzenia szkolenia: wykład interaktywny, trening z nagrywaniem i odsłuchiwaniem rozmów uczestników.

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA

1. Wstęp i kontakt.
2. Standardy profesjonalnej rozmowy handlowej w procesie telefonicznej obsługi klienta
3. Budowanie pierwszego pozytywnego wrażenia w rozmowie telefonicznej
4. Rozmowy nastawione na budowanie długotrwałych relacji z klientem
5. Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej
6. Metody umawiania spotkań handlowych przez telefon
7. Docieranie do głównych osób decyzyjnych
8. Techniki przechodzenia przez „bramki sekretariatu”
9. Techniki wzbudzania i zaangażowania klienta rozmową
10. Język korzyści – skuteczna argumentacja
11. Typologia osobowości klienta.
12. Sesja ćwiczeń i informacja zwrotna.
13. Podsumowanie i ocena szkolenia.