

Техника продаж

Этикет телефонных переговоров

1. Разговор с улыбкой!
2. Доброжелательный и приветливый тон голоса.
3. «Спасибо за ожидание!»
4. «На одной волне с Клиентом» по громкости и темпу речи.
5. Клиенту на «Вы» и по имени / имени и отчеству.
6. Оператор всегда дает Клиенту возможность высказаться, **НЕ ПЕРЕБИВАЕТ!**
7. Выражения без отрицательных частиц: «Не могли бы Вы...», «Не хотели бы Вы...», «Не затруднит ли Вас...»
9. Простые и понятные слова, несложные предложения
10. Оператор всегда кладет трубку последним!



При общении с Клиентом не допускается:

- грубость / хамство / раздражение в голосе;
- выражение безразличия;
- оскорбления / передразнивание / перебивание;
- командный / высокомерный / поучительный тон;
- бытовое общение, сленг;
- Использование специальных терминов и понятий, не понятных Клиенту.

В речи Оператора не разрешается использовать:

Речевые обороты	Примеры
Длинные паузы, слова-паразиты, сленг	«как бы», «вроде как», «типа», «ну», «так сказать», «эта», «ээээ...»
Фразы, начинающиеся на «не»	Не могли бы Вы подождать минуту?
Слово «должен»	Для снижения расходов Вы <u>должны</u> подключить.....
Подчеркивание повторения информации	«Как я уже говорил...»
Фразы, выражающие нетерпение	«Что тут непонятного...»
Излишнее использование слова «нет»	
Встречные вопросы	«Кто Вам сказал?», «А как Вы думаете?», «Да что Вы говорите?», «А что у Вас там?»
Уменьшительно-ласкательные слова	«трубочка», «минуточка», «денежка».

Этапы продаж



© "Билайн", 2016

Структура представления

ПРИМЕР

1. Добрый день!
2. Меня зовут Ксения, я представитель компании Билайн.
3. Я обслуживаю Вашу сим-карту, есть хорошие новости по Вашему тарифному плану

ИЛИ

ИЛИ

По Вашему адресу сейчас меняется оборудование, скажите, Вас оповещали?

Смотрю, Вы давно пользуетесь нашей связью, а у нас сейчас как раз есть предложение для постоянных клиентов

4. Уделите, пожалуйста, пару минут?

А
(attention)

ПРИВЛЕЧЬ
ВНИМАНИЕ



Установление
контакта

Выявление потребности



Умение задавать вопросы

ПРИМЕР

ОТКРЫТЫЕ

Скажите пожалуйста, что для Вас важно при выборе оператора и тарифа сотовой связи?

А при выборе интернет провайдера и ТВ ?

СФОКУСИРОВАННЫЕ ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Скажите, пожалуйста, сколько вы сейчас платите за ИНТ/ТВ?

Сколько, примерно, тратите на сотовую связь Вы и Ваша семья?

ЗАКРЫТЫЕ

Итак, вы сказали, что на ИНТ/ТВ и мобильную связь тратите ХХХХ рублей. Верно?



Банк открытых вопросов

Каким Вы видите идеальный тариф для себя?

На что Вы ориентировались при выборе своего провайдера?

Куда Вы чаще всего звоните?

Что предпочитаете смотреть по телевидению?

Для чего вам такая скорость интернета?
(Что обычно делаете в интернете?)



Как вызвать интерес у клиента?

ПОНЯТЬ ЕГО ПОТРЕБНОСТЬ И СДЕЛАТЬ НА НЕЙ АКЦЕНТ!



ВИДЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ:

КАЧЕСТВО

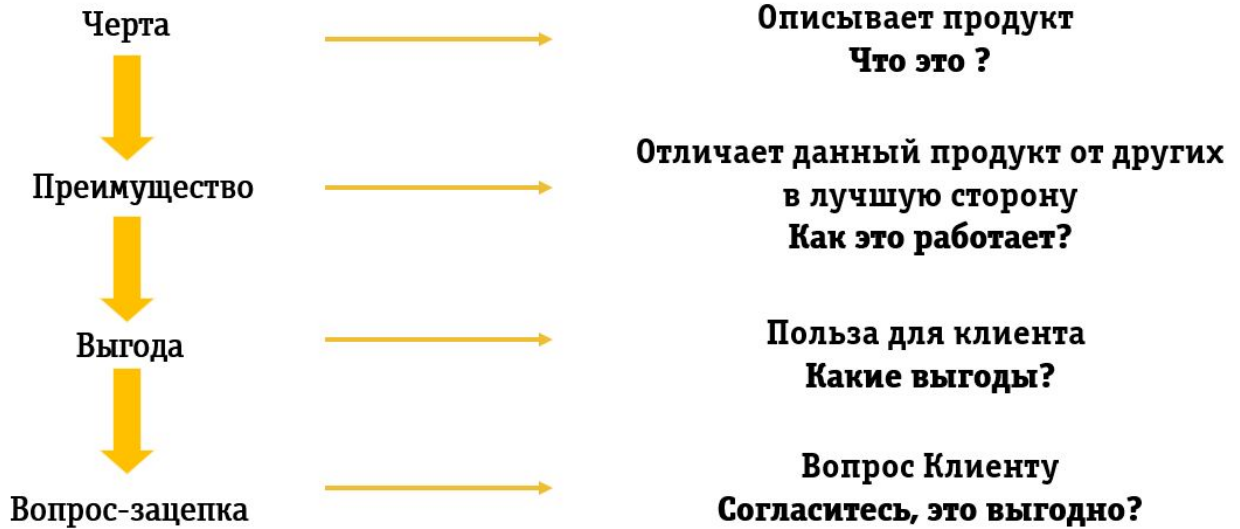
ЭКОНОМИЯ

КОМФОРТ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ**

Презентация продукта

ПРОДАЖА ВЫГОД



ПРИМЕР

ЧЕРТА

В данный тариф входит домашний интернет со скоростью 100 Мбит/сек

ПРЕИМУЩЕСТВО

Мы используем передовую технологию «Оптика до здания», это гарантирует Вам высокую скорость, отсутствие обрывов и сбоев

ВЫГОДА

Таким образом Вы всегда будете уверены в том, что скорость будет стабильной, а Вы не останетесь без интернета в неподходящий момент

ВОПРОС-ЗАЦЕПКА

Согласитесь, качественный интернет гораздо лучше поможет в работе?

Работа с возражениями

КАКИЕ БЫВАЮТ ВОЗРАЖЕНИЯ?

ОБЪЕКТИВНЫЕ



СУБЪЕКТИВНЫЕ

Истинные



Ложные



**Мы должны создать позитивную атмосферу
прежде чем отвечать на возражения**

Выслушать - Техника Активного Слушания

Уточнить - *Правильно ли я понимаю, что это единственное, что Вас останавливает?*

Присоединиться - *Да, я Вас понимаю, некоторые сталкивались с подобным*

Аргументировать - *Скажите, а как давно пользовались? Согласен, что два года назад перебои случались. Однако, в Вашем доме поставили новое оборудование, и Вы можете быть уверены в качестве услуг.*

Получить обратную связь - *Скажите, пожалуйста, готовы ли Вы получать бесперебойный интернет уже с этого месяца?*

Завершение сделки

Готовы подключиться завтра?
Скажите, Вам удобно подключиться
завтра или послезавтра?

В ближайшие 2-3 дня будет
удобно принять монтажника?

Иван Иванович, для оформления
заявки мне потребуется ещё раз
уточнить Ваш адрес и телефон...

A
(action)
ЧТО ДЛЯ ЭТОГО
СДЕЛАТЬ?



Завершение
сделки