

# РУКОВОДСТВО ПРИ ПРОДАЖАХ ПО ТЕЛЕФОНУ ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТОВ КОМПАНИИ ВЮРТ



Telesales International & Direct Sales  
International

## 1

# В чем ОТЛИЧИЕ от личной продажи (face-to-face)?

- A.** Разговоры гораздо короче.
- B** Вы не видите клиента и его место работы (цех, мастерскую).
- С** Ваш голос – самый важный инструмент, который у вас есть.





## Подготовьте ваше РАБОЧЕЕ МЕСТО!



- A.** Бесшумное рабочее место.
- B** Стабильное соединение телефона и интернета.
- С** Убедитесь, что ваш номер телефона будет отображаться на телефоне клиента.
- D.** Используйте наушники.
- E** Составляйте список клиентов на каждый день и определяйте цель звонка (например, список нулевых клиентов, список проблемных клиентов и т.д.)
- F** Подготовьте все необходимые вам стандарты продаж:
  - Каталог, Дивизиональные брошюры
  - Инструменты автоматизации продаж
  - Маркетинговые материалы



# В

## Совершенствуйте свой голос и технику работы по телефону



- A.** Ваш успех в общении по телефону- это 84% голос и 16% навыки продаж.
- B.** Помогает хорошо звучать положение стоя или сидя с прямой спиной
- C.** Хорошо одевайтесь, и ваш голос будет звучать более уверенно
- D.** Улыбайтесь 😊 – вы можете «слышать» мимику лица
- E.** Разместите «напоминалку» на вашем рабочем месте или на зеркале.
- F.** Старайтесь говорить медленно и четко.
- G.** Задавайте много открытых вопросов– пусть клиент говорит.
- H.** Практикуйте активное слушание– мнение клиентов должно быть важно для вас!



# 4

## ГОТОВИМСЯ К КАЖДОМУ ТЕЛЕФОННОМУ ЗВОНКУ!



**A.** Выберите следующего клиента из списка.

**B** Откройте файл с данными клиента

- Название клиента и контактное лицо
- Какие у вас отношения с этим человеком?
- Когда был последний звонок/визит– Каков был результат? Прочитайте заметки по клиенту!
- К какому сегменту относится клиент?-какие товары актуальны?
- Проверьте его потребление за последние месяцы?

**C** Будьте уверены, что вы обязательно сделаете продажу данному клиенту!

**D.** Сосредоточьтесь на важном во время подготовки.



# 5

## ПРИВЕТСТВИЕ клиента!



**А.** Первое впечатление играет важную роль! Постарайтесь говорить дружелюбно и профессионально.

**В** Убедитесь, что клиент понимает, кто ему звонит! Первые слова при соединении обычно теряются. Вот почему ваше приветствие следующее:

“Здравствуйте Иван Петрович. Это ваш консультант Петр Иванов из компании «Вюрт-Русь»

**С** Во время разговора называйте клиента по имени! если вы не знаете имени, вы должны спросить!

**Е** Чтобы разрядить атмосферу начните легкую светскую беседу :

“Как на прошлой неделе сходили в отпуск? И т.д.



# 6

## Продавайте УСПЕШНО!



- A.** Спросите клиента о его текущих проектах и о том, над чем, и где он сейчас работает – постарайтесь определить, что ему может понадобиться:

“Над каким проектами Вы сейчас работаете”

“А где находится та стройка, о которой Вы упоминали?”

- B.** Попробуйте предложить продукты, которые им будут использоваться в ходе работы над проектом – задавайте больше открытых вопросов для уточнения, что ему может понадобиться.

- C.** Предложите TOP-50 дивизиональных продуктов, которые соответствуют профилю клиента .

- D.** Проверьте, нужны ли клиенту те продукты, которые он покупал у вас в прошлый раз: “В прошлый раз вы приобрели наши дюбели Shark в одном из наших магазинов, наверняка, вы уже использовали свой запас?”

- E.** Закончите разговор продуктами по акции – здесь вы можете в качестве аргумента использовать стоимость:

“У нас сейчас действует ограниченное предложение на очиститель тормозов – если вы покупаете упаковку из 12 шт., то цена на каждый баллон будет менее ... руб.”



# 7

## ЗАВЕРШЕНИЕ звонка!



- A.** Подведите итоги закупки и подтвердите заказ.
- B.** Ответьте на дополнительные вопросы (например, по времени доставки ).
- C.** Проверьте адрес электронной почты клиента и отправьте дополнительную информацию (счет-предложение, маркетинговые акции и т.д.)
- D.** Спросите у клиента, хочет ли он зарегистрироваться в интернет-магазине.
- E.** Назначьте дату следующего звонка/визита.
- F.** Поблагодарите клиента за его доверие вам.





## 8

## КОНТРОЛЬ каждого звонка!

- А.** Квалифицируйте результат звонка – используйте обратную связь по звонку/посещению, создайте хорошую обобщающую заметку.
- В** Разместите заказ/ отправьте e-mail.

УДАЧИ И ХОРОШИХ 😊 ПРОДАЖ!



IMPRINT / CONTACTS

EDITOR

Adolf Würth GmbH & Co. KG

74650 Künzelsau

T +49 (0)7940 15-0

F +49 (0)7940 15-1000

[info@wuerth.com](mailto:info@wuerth.com)

[www.wuerth.com](http://www.wuerth.com)

RESPONSIBLE FOR CONTENTS

Abt. IV/ICP

[Telesales@wuerth.com](mailto:Telesales@wuerth.com)

T +49 (0)7940 15-3176