

# Культура специалиста ОП



# Организационная подготовка

Рабочее место должно быть максимально удобным и комфортным, для этого:

- Подготовь ручку/карандаш, бумагу;
- Убери лишние предметы, которые будут мешать работе (сумка на столе);
- Проверь работу оборудования, программ.

Правильно организованное рабочее место позволяет полностью сконцентрироваться на Клиенте и не отвлекаться при разговоре.



**Готовься, пока  
другие мечтают**

# Информационная подготовка

При совершении звонков важно владеть актуальной информацией о продуктах и услугах.

Необходимо перед звонком проиграть в голове примерный сценарий диалога.

-Узнать изменения в продукте если есть;



**Учись  
НОВОМУ**

# Психологическая подготовка

Собственный настрой на работу с Клиентом – это основа успеха в продажах.

Инструменты психологической подготовки:

- Поставь цель (сколько нужно продать)
- Используй аффирмацию. Например: «Я всё смогу!», «У меня все получится!», «Я – мастер продаж!»
- Посмотри мотивирующие картинки, фотографии;
- Послушай музыку для рабочего настроения
- Соверши ежедневные ритуалы (попей кофе, поговори с коллегой перед началом работы, съешь шоколадку, сделай зарядку и т.д.)



**Будь уверен  
в себе**

# Цель и сверхцель

Очень большое значение в телефонных продажах имеет постановка целей. Тебе необходимо ставить цель на каждый звонок и идти к ней, постоянно совершенствуя свои профессиональные навыки.

Цель – это достижение желаемого результата.

Цель должна быть: ясной, конкретной, измеримой, достижимой, определена во времени.

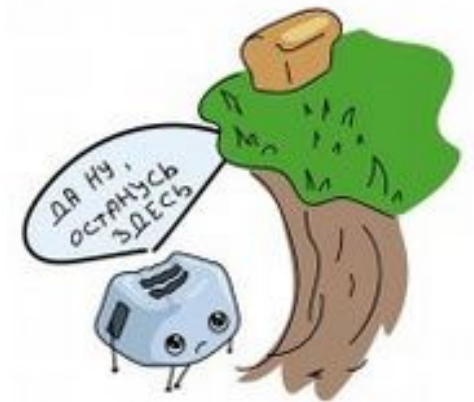
Также для более успешной работы и самомотивации имеет смысл поставить себе сверхцель.

**Сверхцель** – это цель более высокого порядка, к которой вы стремитесь.

Пример:

Цель – продать до конца рабочего дня 50 продуктов.

Сверхцель – купить автомобиль KIA seed за 1550 т. рублей до 1 сентября следующего года



**Не отступай**