

Школа эффективных продаж

Урок 9

Продажи по телефону



Основные темы урока

- Какие цели разговора по телефону?
- Как правильно построить общение по телефону?
- Какие вопросы следует задавать, чтобы собеседник принял Ваше предложение?
- Чего следует избегать при разговоре по телефону?
- Как ответить на входящий звонок?



Продажа по телефону

Цели звонка:

- Договориться о встрече!
- Напомнить о себе
- Получить информацию



Исходящий звонок



Повод для обращения:

- Предварительный разговор
- Опрос по анкетам
- Рекомендация знакомых

Вы располагаете информацией о наличии проблемы у человека

● ● ● | Разговор по телефону



Начало разговора:

- «Здравствуйте, ...»
- «Это – ... »
- «Вам удобно разговаривать?»

Цель – получить разрешение на общение

● ● ● | Разговор по телефону



История вопроса:

- «Мы с Вами ... (встречались, разговаривали)»
- Когда именно ... (напомните день)
- Тема разговора ... (о чем шла речь)

Цель – переключить внимание на Вас и тему разговора

● ● ● | Разговор по телефону

Тема разговора:

- «Вы сказали ..., отметили ..., что ... (есть проблема)»
- Повторите известные Вам факты ...



Цель – сконцентрировать внимание на проблеме

● ● ● | Разговор по телефону

Выяснение ситуации:

- Уточните конкретные детали ...
- «Как это проявляется ...»
- «Как это влияет на ...»
- «Как давно это ...»

Цель – сфокусировать внимание на степени важности проблемы



● ● ● | Разговор по телефону

Последствия:

- ▣ Обратите внимание на негативную динамику ...
- ▣ Упомяните о возможных последствиях ...



Цель – обострить восприятие проблемы

● ● ● | Разговор по телефону



Надежда на лучшее:

- Сейчас – время начать ...
- Есть способ устранить проблему ...
- Вы можете помочь ..., знаете как ...

Цель – переключить внимание на решение

● ● ● | Разговор по телефону

Подтверждение намерения:



- «Вы хотели ...
бы изменить эту ситуацию?»
- «Вы можете ...
уделить время для того,
чтобы?»

Цель – переключить внимание на решение

● ● ● | Разговор по телефону

Цель и польза встречи:



- «При встрече мы с Вами обсудим ...»
- «Вы получите рекомендации ...»
- «Я познакомлю Вас с результатами ...»
- «Вы начнете действовать ...»

Цель – сфокусировать внимание на пользе встречи

● ● ● | Разговор по телефону

Договоренность о встрече:



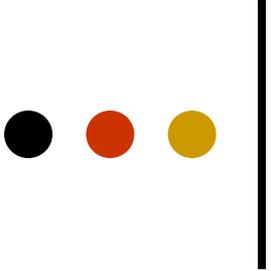
- «Вам удобно встретиться ...»
- Согласуйте время и место встречи
- Оговорите условия встречи
- Другие обстоятельства

Цель – заключение договора и завершение разговора

Исходящий звонок

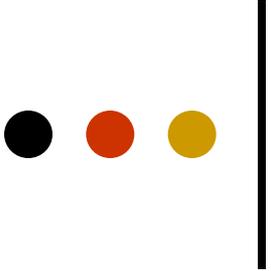
- Повод для обращения
- Начало разговора
- История вопроса
- Тема разговора
- Выяснение ситуации
- Последствия
- Надежда на лучшее
- Подтверждение намерения
- Цель встречи
- Польза встречи
- Договор о встрече





Исходящий звонок

- Здравствуйте, Ирина! Это – Сергей
- Вам удобно разговаривать?
- Мы с Вами встречались вчера и Вы ответили на вопросы анкеты «Питание, вес тела и качество Вашей жизни»
- Вы отметили, что у Вас избыточный вес
- Поэтому я хочу уточнить, какой именно у Вас вес и рост.
- Как быстро Вы набрали этот вес?
- Как избыточный вес сказывается на Вашем самочувствии?
- При такой динамике, спустя время, вес увеличится еще на столько же, и самочувствие может еще больше ухудшиться.
- Поэтому сейчас самое время предпринять меры, чтобы сбросить лишний вес и я могу помочь Вам сделать это.
- Вы хотели бы избавиться от ненужных Вам килограммов?
- Вы можете уделить время, чтобы разобраться с причинами?
- При встрече мы обсудим Ваш рацион питания и я дам Вам рекомендации, которые помогут Вам сбросить лишний вес.
- Вам удобно завтра в 12 часов?
- Запишите адрес, пожалуйста.



Это важно!



- ❑ Во время разговора по телефону не отвечайте на вопросы, касающиеся способа решения проблемы, интересующей клиента!
- ❑ Задавайте вопросы о клиенте и его ситуации
- ❑ Обещайте на все конкретные вопросы ответить при встрече, поскольку Вам необходимо сначала увидеть его и задать ряд вопросов, чтобы разобраться в причинах

Входящий звонок



Начало:

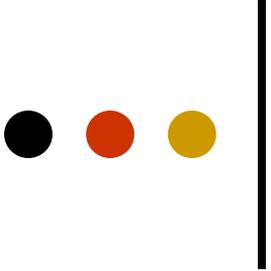
- «Здравствуйте!»
- «Как я могу Вас называть?»
- «Как Вы узнали обо мне?»

Входящий звонок



Выяснение причин:

- «Что именно Вас интересует?»
- «Почему это важно для Вас?»
- «Почему именно сейчас возникла необходимость изменить ситуацию?»



Входящий звонок



Подтверждение намерения и договор о встрече:

- «Александр, если я правильно поняла, то Вас беспокоит избыточный вес и Вам необходимо сбросить его. Так это?»
- «Александр, если Вы сможете уделить время для встречи, то я помогу Вам разобраться в Вашей ситуации и выработать план действий»
- «Вам удобно встретиться завтра в 12 часов?»
- «Запишите адрес, пожалуйста»

Продажа по значку



Ваш ответ:

- «Здравствуйте!»
- «Я – Сергей, а как Вас зовут?»
- «Что именно Вас заинтересовало?»
- «Почему Вас это интересует?»
- «Я правильно понимаю, что Вас беспокоит лишний вес и Вы хотели бы похудеть?»
- «Если Вы можете уделить время, чтобы встретиться, то мы обсудим Вашу ситуацию и я помогу Вам избавиться от лишних килограммов».
- «Вы готовы сделать это?»
- «Я запишу Ваш номер телефона и позвоню Вам, чтобы договориться о встрече»

Основные темы урока

- Какие цели разговора по телефону
- Как правильно построить общение по телефону
- Какие вопросы следует задавать, чтобы собеседник принял Ваше предложение
- Чего следует избегать при разговоре по телефону
- Как ответить на входящий звонок



● ● ● | Домашнее задание



- Сделайте упражнение «Исходящий разговор» в тройках (клиент, продавец, наблюдатель)
- Сделайте упражнение «Входящий разговор» в тройках (клиент, продавец, наблюдатель)
- Организуйте 5 звонков Вашего тренера потенциальным клиентам. Присутствуйте при разговорах и слушайте
- Сделайте 5 звонков потенциальным клиентам в присутствии Вашего тренера. Обсудите результаты