



**Международный базовый курс обучения
для продавцов (IBT) - Привлечение клиентов**
Лист с упражнением
«Формулировки для начала разговора»



Описание задания:

Сформулируйте несколько фраз для начала разговора в описанной ниже ситуации (см. Пример). Внесите их в бланк заметок для телефонного разговора, в раздел «Подготовка к разговору». Возьмите эти заметки с собой на ближайшее классное занятие данного курса!

Пример:

В соответствующем модуле курса электронного обучения, мы представили Вам Анну Сёмину, как потенциального клиента. Анна Сёмина впервые познакомилась с продукцией Volkswagen на Международной автомобильной выставке (IAA). В настоящий момент она пользуется BMW 1-й серии. Анна принимала участие в призовом конкурсе, организованном на этой выставке, где в качестве главного приза разыгрывался автомобиль Tiguan, и поэтому у Вас появились ее контактные данные.

Теперь Вы хотите сделать Анне Сёминой телефонный звонок. Сформулируйте начало разговора для данного случая.



Контакт

Имя, Фамилия

Телефон

Мобильный телефон

Дополнительная информация

Подготовка к разговору

Определите цель разговора

Сформулируйте начало разговора (Приветствие, причина звонка, преимущества, ключевой вопрос)

Информация, полученная в ходе беседы

Основные факторы успеха

- Вести разговор без проявления излишних эмоций
- Опрятное рабочее место
- Позитивный настрой
- Четкая речь
- Внимательное отношение к словам клиента
- Постановка открытых вопросов

Для заметок

Процедура завершения разговора

Результат:

- Назначение встречи
- Очередной звонок
- Передача информации
- Заинтересован
- Не заинтересован
- Дополнительная информация

Следующие шаги