

**ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ  
ТОВАРОВ И УСЛУГ ПО ТЕЛЕФОНУ**  
АВТОРСКИЙ ТРЕНИНГ СЕРГЕЯ ШАШКИНА

**ФТ**

**16**

# ОСНОВЫ ОРАТОРСКОГО МАСТЕРСТВА





**Существитель  
ные**

**Характеристи  
ки**

**Действ  
ия**



в начале разговора нужно почувствовать собеседника:

- **СКО**рость речи
- Громкость **ГО**лоса
- Погружение в **ДЕ**тали

*Упражнение «Есть контакт»*

Можем ли мы обойтись  
без установления  
контакта?



**Нет контакта – Нет Доверия!**



Музыка начинает  
звучать в вашей  
голове, когда вокруг  
царит тишина!





**Как на собеседника  
влияет тон голоса?**

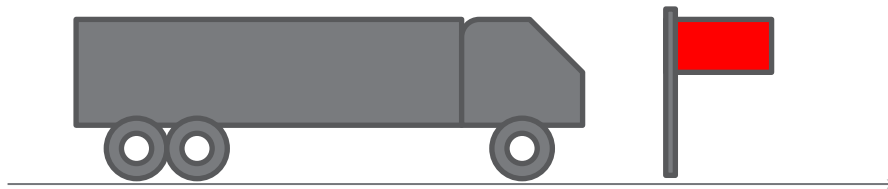
*Упражнение «Движение»*

# ФИШКИ ПРОДАЖ








# РАССТАНОВКА ВОПРОСОВ



Подход «Боюсь задать вопрос»



Подход «Ритмичный диалог»

-  Вопрос «Откажите мне,
-  пожалуйста»
-  Вопрос «Проверка-переход»
- Вопрос «Фиксация решения»

Интересуйтесь мнением,  
а не решением



# ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТОВАРА

## Правило бутерброда:

- *Начните с яркого преимущества*
- *остальные преимущества чередуйте с параметрами стоимости*
- *Заканчивайте также преимуществом!*



Придерживайте  
достойные козыри  
в запасе!



# ПРАКТИКА



# МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ



- 1) Представление
- 2) Цель звонка
- 3) Опрос (до 10 вопросов)
- 4) Подведение итога
- 5) Переход на продажу

## **Задание (15 мин)**

Подготовьте текст исследования касательно понятной Вам тематики