



neovox

Contact Center

Обучение
МТС Банк Телемаркетинг

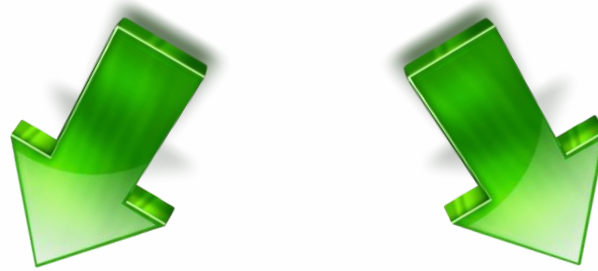
Продажи



Продажа – это сделка между двумя сторонами на взаимовыгодных условиях.



Продажа



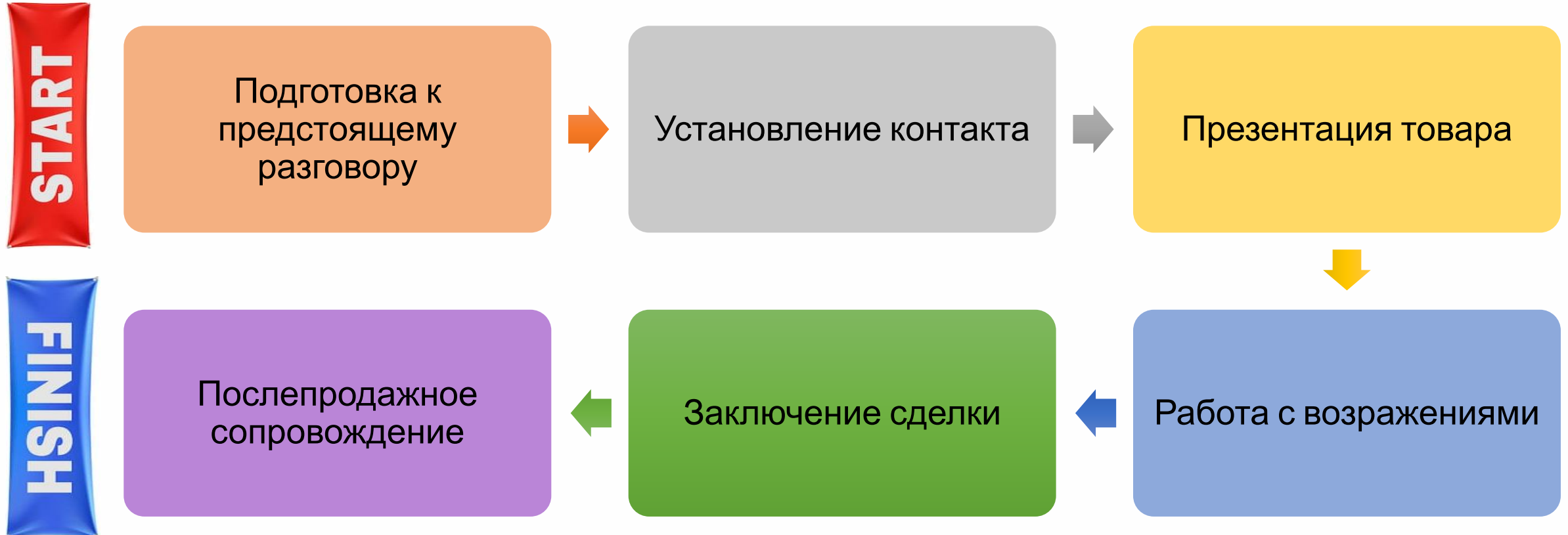
Активная продажа

Продавец прилагает усилия для определения и прояснения потребностей у клиента и выступает инициатором закрытия сделки



Пассивная продажа

Это удовлетворение сформированных потребностей у клиента. Продавец не прилагает усилий для привлечения и удержания клиента. Клиент сам обращается к специалисту



Задачи этапа:





1. Поймайте «драйв»



2. Настройтесь на победу



3. Будьте готовы к неудачам



4. Настройтесь на клиента



Цель этого этапа: положительно настроить клиента на общение, расположить к себе, создать первоначальный интерес.





Поприветствовать клиента

Уточнить контактное лицо

Представить себя и
компанию

Получить разрешение
продолжить разговор

Озвучить цель звонка



Сопротивление
клиента

Присоединение +
комплимент

Ответ на
сопротивление

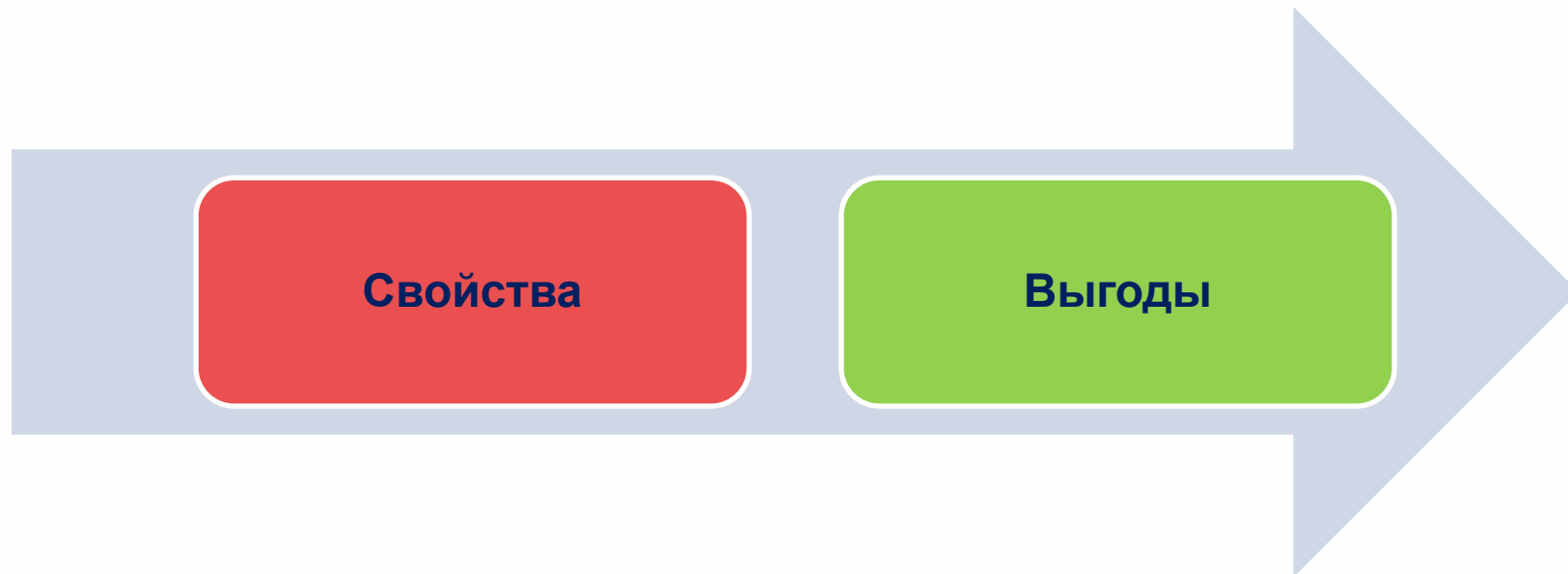


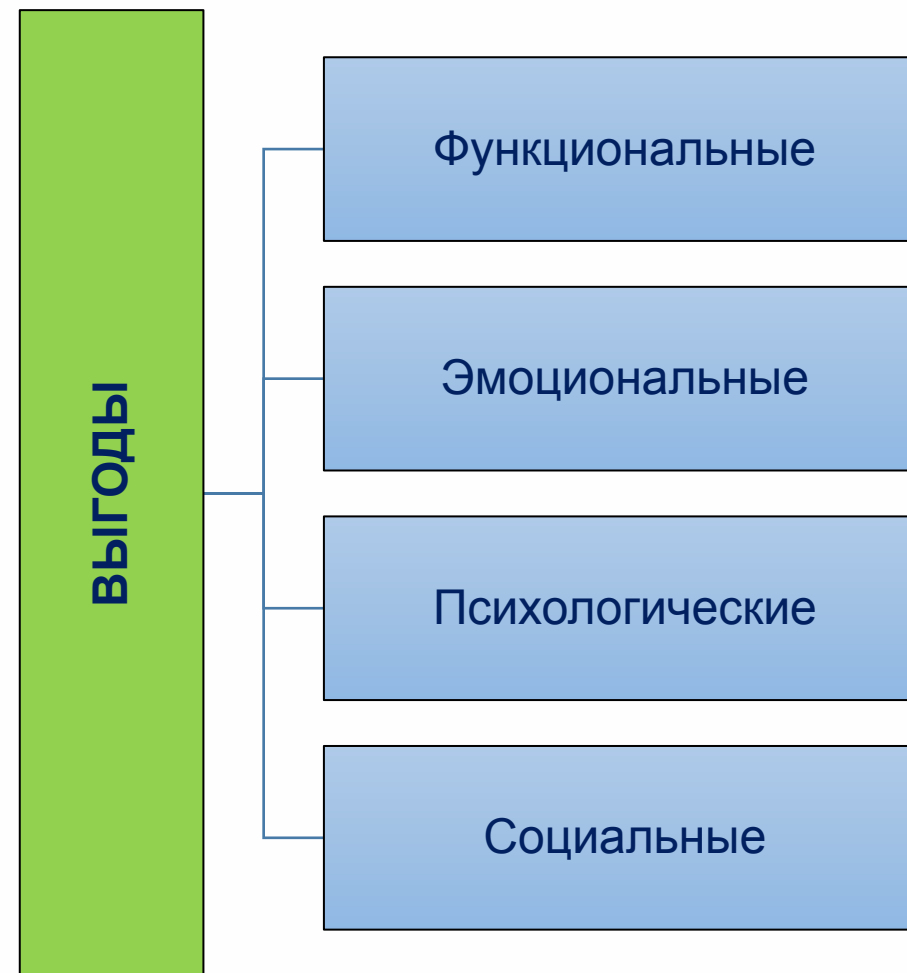
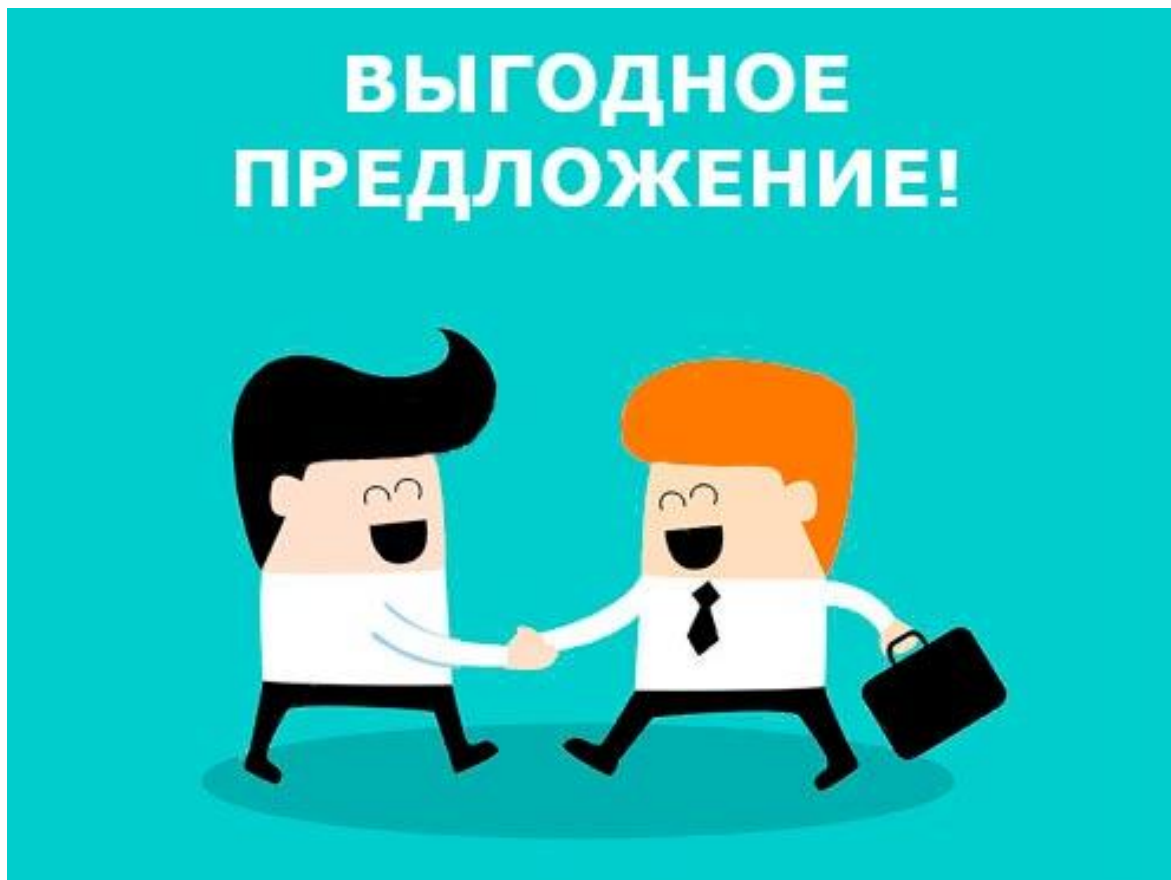
Инструкция:

1. Пропишите в тетради этап «Установление контакта», учитывая обязательные шаги;
2. Выберите наугад карточку с определённой эмоцией
3. Зачитайте записанный в тетради диалог с той эмоцией, которая Вам досталась в карточке.
4. Задача остальных участников – отгадать эту эмоцию.
5. Время на написание этапа «Установление контакта» – 8 минут.



Концепцию **свойства – выгоды** используют для того, чтобы правильно презентовать товар



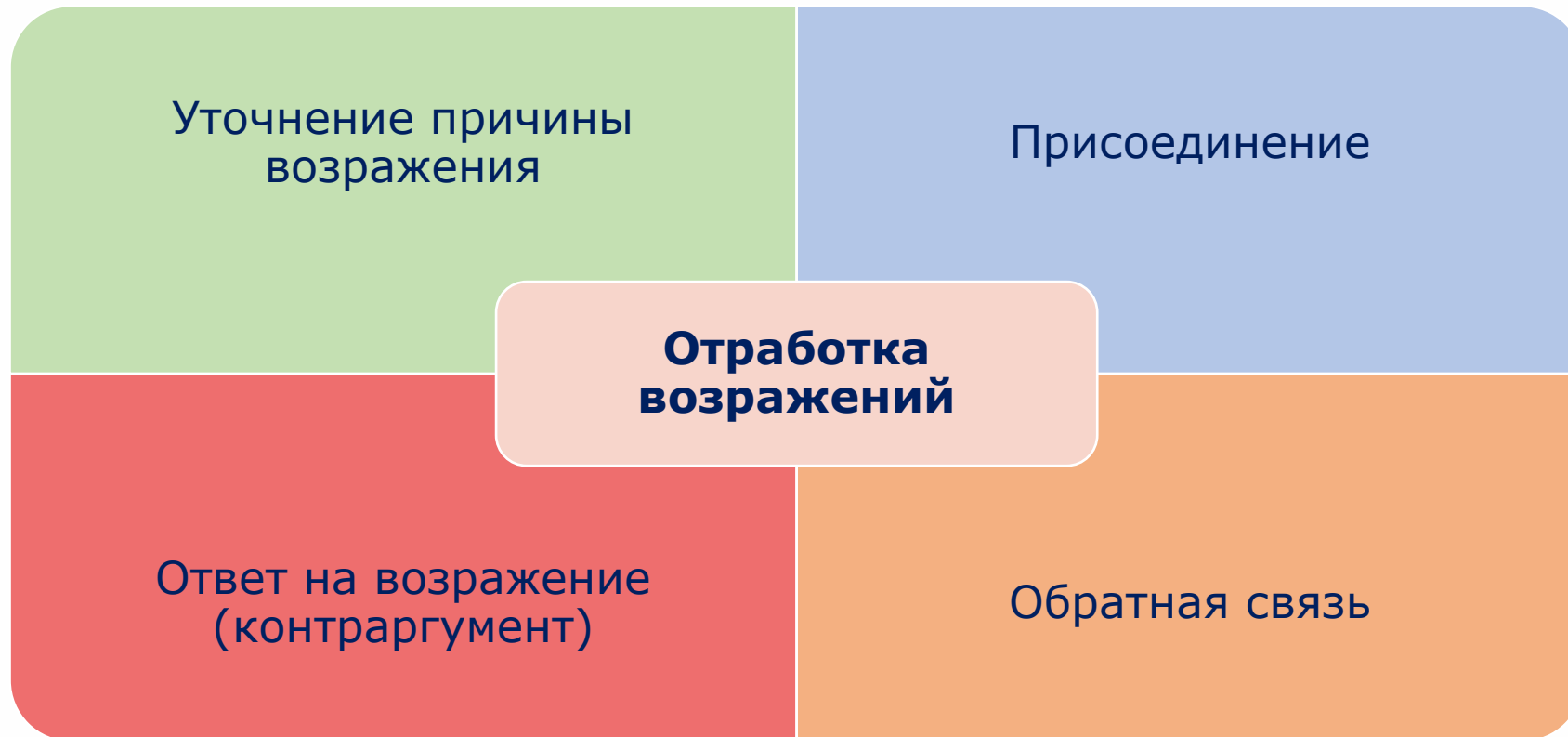


Инструкция:

- 1) Объединитесь в команды по расчёту первый-второй-третий;
- 2) Выберите любой продукт, по которому будете делать презентацию;
- 3) Запишите все преимущества продукта, о которых будете рассказывать;
- 4) Проведите презентацию по изученному алгоритму;
- 5) Во время рассказа команда использует флип-чарт.
- 6) Время на подготовку 10 минут, время на презентацию – 5 минут.



Возражение – это сомнение или вопрос потребителя, на который продавец должен дать аргументированный ответ.



Дорого

- По сравнению с чем?
- Какие условия вам предлагает ваш банк?

Вышлите мне материалы по почте

- Что вы хотите увидеть в наших материалах?

Меня не устраивает это предложение

- Что именно вас смущает в данном предложении?
- Какие условия вас могли заинтересовать в нашем предложении?

Вернёмся к этому вопросу позже

- Что останавливает вас в принятии решения прямо сейчас?

Ваш банк не надёжный

- Что вы имеете в виду? Почему вы так считаете?

Мы либо используем закрывающий вопрос, либо призыв к действию.

Призыв:	<i>Давайте оформим заявку и в режиме разговора вы сможете узнать решение банка.</i>
Вопрос:	<i>Так как предложение вас заинтересовало. Предлагаю оформить заявку в режиме разговора, готовы приступить к оформлению заявки?</i>



Послепродажное сопровождение позволяет усилить у клиента уверенность в правильности принятого решения



Инструкция:

1. Запишите на стикерах ответ на вопрос— Что полезного Я узнал на обучении?
2. 1 стикер = 1 знание/навык;
3. Наклейте стикеры на флип-чарт;
4. Время на выполнение 5 минут;
5. Время на обсуждение 5-7 минут.



Уверена, что если вы будете ПРИМЕНЯТЬ те инструменты и методики, которые получили в процессе обучения, то обязательно получите УСПЕХ!!!

**Все в ваших руках!
Удачи!**

