BIGLION

FRENDI

# Тренинг «Холодные звонки. HARD»

# Регламент и правила тренинга

Тренинг длится с **14:30-16:00**
Игра-зачет по итогам тренинга **16:00-16:30**

- **Активность**
- **Ошибаться можно!**
- **Правило одного микрофона**
- **Отключаем телефоны**

# Активность

Представьте себя и свой город, расскажите, что вам удается в холодных звонках и что оставляет желать лучшего?

# Холодный звонок

## Преодоление секретаря

- методы преодоления «секретарского барьера»

## Назначение встречи ЛПР

- приемы отработки возражений ЛПР

BIGLION
FRENDI

# Мозговой штурм

Какие фразы чаще всего используют секретари и как вы с ними работаете?

# Методы преодоления секретарского барьера

- Старый знакомый
- Метод «спешки»
- «Без отчества»
- «Мне звонили..»
- По рекомендации
- Кто есть кто

BIGLION
FRENDI

# Методы преодоления секретарского барьера

## Старый знакомый: сыграть перед секретарем роль уже знакомого руководителю человека

Ключевые фразы:

-«это Иванов, руководитель в курсе»,

-« мы утром созванивались, договорились, что я решу его вопрос до этого времени»

Пример диалога:

-Добрый день ! Соедините с руководителем, пожалуйста!

-По какому вопросу?

-Да это Иванов ! Я обещал решить его вопрос до этого времени.

Успешно соединили:

-Добрый день, Иван Петрович! Меня зовут Илья…
-Зачем обманываете секретаря?
- У Вас очень сильный секретарь, пришлось пойти на хитрость!

Не соединили/нет на месте:

-Напомните мне его мобильный, пожалуйста, нужно срочно связаться и предоставить ему готовое решение его вопроса.

BIGLION
FRENDI

# Методы преодоления секретарского барьера

**Метод «Спешка»:** создать у секретаря ощущение, что вы только что уже общались с ЛПР и очень торопитесь.

Ключевые фразы:

-«Соедините еще раз в руководителем»,

-« Срочно переведите на руководителя вашего, пока не убежал, а то звонок сорвался»

Пример диалога:

-Добрый день ! Соедините еще раз  с руководителем, пожалуйста!

-По какому вопросу?

-Девушка, поскорее пожалуйста, у меня важный звонок разъединился!

Успешно соединили:

-Добрый день, Иван Петрович! Меня зовут Илья…
-Зачем обманываете секретаря?
- У Вас очень сильный секретарь, пришлось пойти на хитрость!

Не соединили/нет на месте:

-Напомните мне его мобильный, пожалуйста, нужно срочно связаться и предоставить ему готовое решение его вопроса.

BIGLION
FRENDI

# Методы преодоления секретарского барьера

## Без отчества: ненавязчиво узнать у секретаря фамилию, имя, отчество ЛПР

Ключевые фразы:

-«Напомните мне отчества руководителя, пожалуйста, а то неудобно по имени сразу называть»,

-« а у вас там был э-э-э … э-э .. Такой в возрасте мужчина .. да-да! Александр Сергеевич, точно!»

Пример диалога:

-Добрый день ! Соедините с руководителем, пожалуйста!

-По какому вопросу?

-Да это Иванов ! Я обещал решить его вопрос до этого времени . Кстати, подскажите отчество, а то неудобно, как-то только по имени называть…

Успешно соединили:

-Добрый день, Александр Сергеевич! Меня зовут Илья…

Не соединили/нет на месте:

-Напомните мне его мобильный, пожалуйста, нужно срочно связаться и предоставить ему готовое решение его вопроса.

BIGLION
FRENDI

# Методы преодоления секретарского барьера

## Мне звонили: сообщить секретарю, что от их компании был входящий звонок

Ключевые фразы:

-«мне с вашего номера звонили, чтобы заказать у нас рекламу, но не представились, кто у вас этим вопросом занимается?»,

Пример диалога:

-Добрый день ! Соедините с руководителем, пожалуйста!

-По какому вопросу?

-Да мне звонили с вашего номера звонили, чтобы рекламу заказать, не представились, кто у вас этим вопросом занимается?

Успешно соединили:

-Добрый день, Иван Петрович! Меня зовут Илья…
-Зачем обманываете секретаря?
- У Вас очень сильный секретарь, пришлось пойти на хитрость!

Не соединили/нет на месте:

-Скажите мне его мобильный, пожалуйста, нужно срочно связаться и предоставить ему готовое решение его вопроса.

BIGLION
FRENDI

# Методы преодоления секретарского барьера

## По рекомендации: сослаться на рекомендацию от другой компании

Ключевые фразы:

-«это от Чижова из Ромашки , они ваши партнеры»,

-« Швецов из компании Ромашка сказал ваш директор занимается моим вопросом»

Пример диалога:

-Добрый день ! Соедините с руководителем, пожалуйста!

-По какому вопросу?

-да, Швецов из Ромашки сказал ваш директор моим вопросом занимается..!

Успешно соединили:

-Добрый день, Иван Петрович! Меня зовут Илья…
-Зачем обманываете секретаря?
- У Вас очень сильный секретарь, пришлось пойти на хитрость!

Не соединили/нет на месте:

-Скажите мне его мобильный, пожалуйста, нужно срочно связаться!

BIGLION
FRENDI

# Методы преодоления секретарского барьера

## Кто есть кто: поставить перед секретарем вопрос о компетенциях

Ключевые фразы:

-«Скажите входит ли в вашу компетенцию начало или прекращение коммерческих отношений, а так же выбор ключевых партнеров?»,

Пример диалога:

-Добрый день ! Соедините с руководителем, пожалуйста!

-По какому вопросу?

-Скажите входит ли в вашу компетенцию начало или прекращение коммерческих отношений, а так же выбор ключевых партнеров?

Успешно соединили:

-Добрый день, Иван Петрович! Меня зовут Илья…

Не соединили/нет на месте:

-Скажите мне его мобильный, пожалуйста, нужно срочно связаться

-метод «без отчества»

BIGLION
FRENDI

# Активность:

Работа в парах секретарь-менеджер:

-Секретарь получит в личные сообщения несколько возражений, которые необходимо будет вписать в сценарий, который вы придумаете сами

-Менеджер должен будет отработать возражения секретаря, использовав полученные в ходе обучения методы

Время на подготовку -5 минут
Время на выполнение задания каждой парой – 5 минут

BIGLION
FRENDI

# Мозговой штурм

Какие возражения чаще всего встречаются при назначении встречи ЛПР и как вы с ними работаете?

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

- Именно поэтому…
- Положительный пример
- Полезный совет
- Подмена
- Ссылка в прошлое
- Ссылка на нормы

BIGLION
FRENDI

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

## Именно поэтому: превращаем возращение ЛПР в повод для встречи

Ключевые фразы:

-«именно поэтому я и предлагаю Вам встретиться, потому что только на встрече мы сможем раскрыть все детали данного вопроса»

Пример диалога:

-У нас полно клиентов! Мы не нуждаемся в вашем предложении

-Именно поэтому я и хотел с вами встретиться, поскольку хочу сотрудничать только с тем партнером, который умеет вести бизнес? Скажите, в эту пятницу в 14 часов удобно?

Успешно :

-Иван Петрович, давайте я запишу Ваш телефон, чтобы подтвердить договоренности перед встречей.

Не идет на обсуждение встречи:

-используем другой прием

BIGLION
FRENDI

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

## Положительный пример: приводим пример успешного сотрудничества в аналогичной сфере, желательно с конкретными цифрами

Ключевые фразы:

-«крупная ныне компания Ромашка так же как и вы вначале не видела смысла встречаться, однако добилась 50 новых клиентов в неделю за счет нашего сотрудничества»

-Опыт подсказывает мне, что вы можете так же как и наш партнер Ромашка в вашей сфере добиться огромных показателей и даже перегнать Ромашку

Пример диалога:

-У нас полно клиентов! Мы не нуждаемся в вашем предложении

-Вы знаете, компания Ромашка тоже сперва не видела поводов для встречи, однако теперь она получает по 50 новых клиентов в неделю за счет нашего сотрудничества, хотите я расскажу вам как этого добиться в эту пятницу в 14 часов?

Успешно :

-Иван Петрович, давайте я запишу Ваш телефон, чтобы подтвердить договоренности перед встречей.

Не идет на обсуждение встречи:

-используем другой прием

BIGLION
FRENDI

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

**Полезный совет:** просим ЛПР дать нам контакты той фирмы, которой будет интересно наше предложение (психологический маневр)

Ключевые фразы:

-«поскольку вам неинтересно привлечение в краткие сроки потока новых клиентов, порекомендуйте ваших коллег, которым бы было интересно мое предложение»

-Я хотел сотрудничать именно с вами, но раз предложение об увеличении заработка вам неинтересно, порекомендуйте коллег из вашей сферы, кого могло бы заинтересовать такое предложение

Пример диалога:

-У нас полно клиентов! Мы не нуждаемся в вашем предложении

--Я хотел сотрудничать именно с вами, но раз предложение об увеличении заработка вам неинтересно, порекомендуйте, пожалуйста, коллег из вашей сферы, которых могло бы заинтересовать такое предложение

Успешно :

-Иван Петрович, давайте я запишу Ваш телефон, чтобы подтвердить договоренности перед встречей.

BIGLION
FRENDI

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

## Подмена: превращаем возражение ЛПР в положительное утверждение

Ключевые фразы:

-«правильно ли я понимаю, что если бы не этот конкретный фактор, вы бы согласились на встречу?»

-То есть вы имеете ввиду, что уже обзавелись партнером в данной области и привлекли его силами новых клиентов и увеличили свой средний чек?

Пример диалога:

-У нас полно клиентов! Мы не нуждаемся в вашем предложении

-Правильно ли я понимаю, что если была возможность заполнить с помощью нашего предложения время простоя вашего заведения, вы бы согласились на встречу?

Успешно :

-Иван Петрович, давайте я запишу Ваш телефон, чтобы подтвердить договоренности перед встречей.

Не идет на обсуждение встречи:

-используем другой прием

BIGLION
FRENDI

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

## Ссылка в прошлое: обращаем внимание ЛПР на предыдущий положительный опыт

Ключевые фразы:

-«вы когда-то уже выбрали способ привлечения клиентов и он исчерпал весь свой ресурс, возможно, пора рассмотреть новые пути?»

Пример диалога:

- У нас полно клиентов! Мы не нуждаемся в вашем предложении

-Вы когда-то уже выбрали способ привлечения клиентов и он исчерпал весь свой ресурс, возможно, пора рассмотреть новые пути? Встреча займет минут 20, в пятницу в 14 часов удобно?

Успешно :

-Иван Петрович, давайте я запишу Ваш телефон, чтобы подтвердить договоренности перед встречей.

Не идет на обсуждение встречи:

-используем другой прием

BIGLION
FRENDI

# Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

## Ссылка на нормы: обращаем внимание ЛПР на возможности расширить набор инструментов

Ключевые фразы:

-Для салона красоты вашего статуса совершенно нормально использовать несколько рекламных каналов

Пример диалога:

-У нас полно клиентов! Мы не нуждаемся в вашем предложении

-Для салона красоты вашего статуса совершенно нормально использовать сразу несколько рекламных каналов, я хочу предложить вам встречу в пятницу в 14 часов.

Успешно :

-Иван Петрович, давайте я запишу Ваш телефон, чтобы подтвердить договоренности перед встречей.

Не идет на обсуждение встречи:

-используем другой прием

BIGLION
FRENDI

# Активность

Примените 3 любых из полученных приемов на следующих возражениях(напишите мини-скрипт в виде диалога с ЛПР и отправьте в чат):

1. Мы уже сотрудничали с Biglion, больше не будем!
2. Спасибо, своих клиентов полно!
3. Отправьте все на почту, я посмотрю!
4. Нет времени для встречи
5. Мне уже сделали предложение от другого сайта
6. Мы не нуждаемся в рекламе!
7. У вас плохая репутация
8. Сейчас нет денег на рекламу

Время на выполнение 15 минут

BIGLION
FRENDI

# Игра-зачет

Для того, чтобы получить зачет вам необходимо:

-Преодолеть секретарский барьер в ролевой игре

-Выйти на лицо, принимающее решение и отработать все возражения, препятствующие назначению встречи, используя полученные приемы

-Время на выполнение 5 минут

BIGLION
FRENDI