

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 удастся в ХОЛОДНЫХ звонках и что оставляет желать лучшего?



Холодный звонок

Преодоление секретаря

Назначение встречи
ЛПР



методы преодоления
«секретарского барьера»



приемы отработки
возражений ЛПР

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



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.

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.

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.

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.

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!

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»

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, используя полученные в ходе обучения методы

Время на подготовку -5 минут

Время на выполнение задания каждой парой – 5 минут



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



Приемы отработки возражений ЛПР по телефону

Именно поэтому: превращаем возвращение 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

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

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.

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

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

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

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



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

