

Telefoniczny kontakt z klientami nie cieszy się popularnością. Wiele miejsc pracy związanych z pracą „na telefonie” to wakaty lub stanowiska na których rotacja pracowników jest szczególnie duża. Dlaczego telefon tak straszy i dlaczego telemarketing cieszy się tak złą sławą? Czy w ogóle można polubić dzwonenie do klientów?

My uważamy, że praca „na telefonie” a szczególnie sprzedaż przez telefon może być i interesująca i bardzo skuteczna. Trzeba tylko wiedzieć jak się do tego zabrać.

Cele szkolenia

Po zajęciach będziesz potrafił:

- Tworzyć dobry wizerunku własny oraz firmy.
- Pozyskiwać sympatię rozmówcy.
- Dopasowywać sposób i formę komunikacji do klientów oraz rozwijać swój warsztat dzięki zaprezentowanym ćwiczeniom i technikom.
- Prezentować atrakcyjnie produkty i usługi a także konstruować sugestywny przekaz.
- Uwiarygadniać siebie i proponowane przez Ciebie rozwiązania.
- Radzić sobie lepiej ze stresem.

Program Szkolenia

Tajniki skutecznego telemarketingu.

O czym wiedzą najlepsi telemarketerzy a czego większość nie wie?

Jak przygotować się do rozmów telefonicznych?

Skąd wziąć właściwą postawę i motywację?

Jak rozpoczynać rozmowy aby przykuwać uwagę odbiorcy?

Jak wywierać pożądane wrażenie na słuchaczu?

Proces sprzedaży w telemarketingu.

Czy istnieją jeszcze dzisiaj skuteczne modele rozmowy?

Język korzyści, jak konstruować atrakcyjny przekaz?

Jak sprawić aby obiekcje klienta pomagały a nie przeszkadzały?

Jak uwiarygadniać siebie i przedstawiane produkty?

Praca z klientem.

Jak indywidualizować nasz kontaktu z klientem?

Dlaczego dialog a nie przemowa i jak do tego doprowadzić?

Jak efektywnie określać psychologiczne potrzeby klientów?

Jak identyfikować i dostrajać się do styl komunikacji klienta?

Jak budować pozytywne konto emocjonalne klienta?

Metody i techniki.

Poznaj słowa "klucze" i słowa "samobójce".

Przegląd najważniejszych technik wywierania wpływu na decyzje klienta .

Komfortowe i skuteczne metody radzenia sobie z obiekcjami.

Jak pomyślnie zakończyć każdą rozmowę?

Metody i techniki wykorzystane podczas szkolenia:

- Modelowanie
- Role playing
- Praca w małych grupach (warsztaty)
- Testy osobowościowe
- Miniwykład z elementami dyskusji

Podczas szkolenia wykorzystywany będzie dyktafon umożliwiając modelowanie zachowań i korygowanie dostrzeganych deficytów.



Trener

Marek Bogacz - absolwent socjologii na Uniwersytecie Śląskim a także studiów podyplomowych na WSB: Coaching, Zarządzanie Kadrami i Doradztwo Zawodowe. W Pracowni Psychologicznej E. Sołtys ukończył kurs certyfikowanego Trenera Biznesu. Od początku kariery zawodowej związany z obszarem sprzedaży i obsługi klienta. Szkolił m.in. pracowników: Allianz SA, Pekao SA, Deutsche Bank, Sygma Bank, Dr Oetker, Zakład Doskonalenia Zawodowego, Pragma Inkaso S.A., Optopol S.A., Sokołów S.A..

Cena szkolenia:

Cena za dwa dni szkoleniowe – 800,00 zł (+23% VAT)

W cenie uwzględniono: materiały szkoleniowe zawierające merytorykę i ćwiczenia, międzynarodowy certyfikat IES, telefoniczne konsultacje poszkoleniowe z trenerem, przerwy kawowe, pakiet konferencyjny – notes, długopis, teczka.