

Правила телефонных переговоров

От теленка до **ЗОЛОТОГО** тельца...

Александр
Григорьев

Александр Григорьев

**Правила телефонных переговоров.
От телёнка до золотого тельца...**

«Автор»

2023

Григорьев А. В.

Правила телефонных переговоров. От телёнка до золотого тельца...
/ А. В. Григорьев — «Автор», 2023

В условиях невероятно ускоренной конкурентной борьбы, важно наличие быстро применимых решений! Предлагаю вашему вниманию краткое методическое пособие по технологии телефонных переговоров, которое в кратчайшие сроки позволит вашим бойцам приступить к работе с клиентами. 10 страниц как 10 патронов в обойме - поразят любого клиента!

© Григорьев А. В., 2023

© Автор, 2023

Содержание

Часть 1	6
Конец ознакомительного фрагмента.	7

Александр Григорьев

Правила телефонных переговоров.

От телёнка до золотого тельца...

Предисловие

Миллионы телефонных звонков раздаётся в тысячах офисов по всей стране ежедневно. Люди звонят друг другу чтобы продать! Продажи стали неотъемлемой частью нашей жизни и уходить с пьедестала не собираются. Сервисы, с предложением работы из сотен тысяч вакансий, больше чем на половину ищут людей умеющих или желающих научиться продавать: товар, услуги.

Существует масса мифов о невероятных ловкачах способных продать кому угодно и что угодно. Эти мифы стимулируют амбициозных людей к развитию своих навыков, а людей не готовым к отказам открывают путь в иные сферы жизни.

Бесполезно отрицать важность продаж в нашей жизни, и при осознании текущих реалий, всё значимее встаёт вопрос качества коммуникаций клиента и покупателя.

Данная книга является кратким методическим пособием, объясняющим набор основных правил телефонного разговора продавца с клиентом. Рассчитана для обучения новых сотрудников и корректировки работы действующего персонала. Пособие поможет обучить персонал, занимающийся продажами по телефону юридическим лицам, азам технологии продаж, позволит выстроить конкретный алгоритм действий для повышения эффективности своей деятельности.

Данная методичка создана тренером по продажам с более чем 15-ти летним опытом продаж и управления продажами. Собрала в себя только важные для работы алгоритмы действий с клиентом, приводящих к результату.

Ваши мнение о прочитанном, критику и предложения, вопросы организации обучающих мероприятий вы можете направлять лично автору по электронному адресу: grigreproject@gmail.com

Часть 1

Правильно представляем себя и компанию.

Приветствие: поздороваться, представиться.

Сделать это **коротко и чётко**.

Собеседнику должно быть ясно кто вы и из какой компании.

Пример: Добрый день, Александр, компания ООО «.....»

Убираем фразы: меня зовут..., я представляю..., наша компания называется

Обратите внимание!

Следует избегать фразы:

- Вас беспокоит ...
- Извините ...
-

Используя их, вы занимаете «зависимую» позицию.

Обратите внимание!

Тактика разговора с клиентами в зависимости от уровня отношений.

Уровень отношения с клиентом, и выбора тактики общения:

Уровень отношений: **ДК** – действующие клиенты.

Закупают с определенной периодичностью.

Тактика общения

Степень знакомство с компанией – **высокая!**

Объём презентации – **минимальный**

Глубина установления контакта с контактным лицом – **базовая**

Включает:

- **представление себя** и компании,
- объяснение причины, почему теперь вы теперь работаете с клиентом,
- обмен (уточнение) контактными данными,
- **степень ваших знаний о деятельности клиента,**
- опрос клиента: какие пути взаимодействия ему будут удобны,
- проблемы, сложности, которые клиент хочет избежать при работе с вами, компанией.

Уровень отношений: **УК** – ушедшие клиенты.

Ранее закупали у нас, но перестали.

Тактика общения

Степень знакомство с компанией – **низкая!**

Объём презентации – **напоминание**

Глубина установления контакта с контактным лицом – **стандарт**

Включает:

- представление себя и компании;
- объяснение причины, почему вы решили возобновить работу с клиентом;

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.