

# Telemarketing. Pozyskiwanie klienta przez telefon - proces i techniki sprzedaży.

## Charakterystyka szkolenia:

### Adresaci szkolenia:

Pracownicy Działu Sprzedaży.

### Cel szkolenia:

- Przygotowanie do pracy telemarketera jako sprzedawcy/doradcy – omówienie jej specyfiki.
- Wskazanie jak być skutecznym, aby dojść do sukcesu w sprzedaży z wykorzystaniem telefonu.
- Zdobyć narzędzi do efektywnej (w tym telefonicznej) komunikacji z klientem.
- Zdobyć narzędzi do efektywnego przeprowadzenia procesu sprzedaży.
- Usystematyzowanie wiedzy o procesie i technikach sprzedaży.
- Zdobyć nowej wiedzy i umiejętności.
- Przypomnienie, kim jest klient i jaka jest jego rola oraz charakterystyka.
- Identyfikacja mocnych i słabych stron każdego z uczestników, służąca nakreśleniu kierunków indywidualnego rozwoju zawodowego.
- Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.
- Doskonalenie umiejętności sprzedaży stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

Idea nieustannego „stawania się kimś więcej niż się jest”, będąca podstawą autentycznego procesu rozwoju, stanowi motyw przewodni szkolenia.

### Zakres tematyczny, program:

Wstęp

- Cel szkolenia
- Omówienie treści dnia

- Metodyka pracy
  - Przygotowanie
  - Nastawienie
  - Rynek
  - Pozyskanie klienta – jak to zrobić? Plan;
  - Pierwszy kontakt telefoniczny
  - Scenariusz rozmowy
  - Przygotowanie klienta do pierwszego kontaktu – pomoce z argumentami, miejsce, czas
  - Rozmowa; prezentacja oferty
  - Korzyści
  - Zastrzeżenia
  - Ćwiczenie Jak i gdzie znaleźć klienta?
- Zachowanie pracowników obsługujących klienta
  - Ćwiczenie – wpływ na klienta
  1. proces zakupu
    - zachowania klientów
    - grupy potrzeb ludzkich
    - proces dokonywania decyzji zakupowych
  2. kontakt z klientem – pierwsze wrażenie, ustalenie potrzeb
    - aktywne słuchanie
    - *Jak postępować gdy konkurencja obniża ceny?*
    - *Co robić w przypadku gdy konkurencja używa naszej nazwy i warunków handlowych do osiągnięcia własnej sprzedaży?*
    - *Aspekty psychologiczne procesu sprzedaży i pozyskiwania klienta*
  3. komunikacja telemarketera - sprzedawcy z klientem
    - **głuchy telefon - ćwiczenie**
    - obsługa to...
    - słowo o porozumiewaniu się - wykres
    - skuteczne komunikowanie - wykres
    - skuteczne komunikowanie werbalne i pozawerbalne
    - język sprzedawcy
    - pytania
    - parafraza
    - komunikacja poza słowna (niewerbalna)
    - rola podświadomości – możliwości wykorzystania wiedzy psychologicznej do osiągnięcia sukcesu w sprzedaży

- RUTYNA HANDLOWCA WROGIEM EFEKTYWNOŚCI
  - Zasady rozmowy przez telefon
4. prezentacja cech i korzyści produktów firmy
    - aktor
    - etapy prezentacji
    - Cecha Zaleta Korzyść
      - i. Ćwiczenie - CZK
    - Segmenty nabywców
      - i. Ćwiczenie
    - Ćwiczenie Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenka
  5. obiekcje, zarzuty klientów
    - co to są zastrzeżenia?
    - metody radzenia sobie z zastrzeżeniami,
    - metody radzenia sobie z reklamacjami,
  6. sposoby finalizowania sprzedaży – czy już pozyskałem klienta? Jak znaleźć podpowiedzi w zachowaniu rozmówcy? Jak zamknąć prezentację oferty? Jak zakończyć spotkanie, rozmowę telefoniczną? działania posprzedażowe - kreowanie więzi z klientem
    - sygnały zakupu
    - jak zamknąć sprzedaż?
    - Rysowanie – ćwiczenie
    - Ćwiczenie Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenka
  7. zasady rozmów z trudnymi klientami
    - klienci nie lubią...
    - jak radzić sobie w trudnych sytuacjach?
    - Typy trudnych klientów
    - Ćwiczenie Rozmowa telefoniczna - odgrywanie ról – scenka
  8. 10 rad skutecznego sprzedawcy

## **Stosowane metody szkoleniowe:**

Analiza przypadków, ćwiczenia zespołowe, indywidualne, dyskusje kierowane, własne metody treningowe, wykład.

Szkolenie będzie realizowane metodami warsztatowymi, angażującymi uczestników, przewidziane są liczne ćwiczenia, m.in.:

- odgrywanie scenek

- zadania w podgrupach
- praca indywidualna

## **Uzasadnienie:**

Dostarczenie wiedzy przeglądowej, dającej wiele możliwości; pracy z klientem, osiągnięcia sprzedaży i przygotowującej praktycznie do zadań. Ćwiczenia pomagają zidentyfikować obszary wymagające doskonalenia i zbliżają do sytuacji rzeczywistych. Pomagają skonfrontować wyobrażenia z realiami. Dostarczają własnych doświadczeń.

Możliwość wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.

Doskonalenie umiejętności pracy z klientem stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

## **Spodziewane rezultaty:**

Praktyczne usprawnienie pracy handlowca realizującego zadania pozyskania i utrzymania klienta przez telefon, zwiększenie efektywności w pozyskiwaniu klientów, zdobycie narzędzi do efektywnej komunikacji z klientem poprzez usystematyzowanie wiedzy i umiejętności o procesie i technikach sprzedaży oraz zdobycie nowej. Wymiana doświadczeń i nawiązanie relacji w zespole. Zmniejszenie poziomu niepewności, nabranie wiary w siebie i przekonania, że wszystko „jest w rękach” szkolącego się. Oswojenie z ewentualnymi utrudnieniami, stawienie im czoła, przygotowanie się „do ataku i obrony”.

## **Uczestnicy, miejsce, termin, czas trwania szkolenia, inne:**

### **Uczestnicy:**

Optymalnie; grupa do 12 osób.

### **Miejsce:**

Ustalone przez zlecającego

**Termin szkolenia:**

Do uzgodnienia.

**Czas trwania szkolenia:**

Łączna liczba dni: 2

Łączna liczba godzin: 16

**Inne:**

wygodna, cicha, duża sala, flipchart z kartami papieru lub tablica, ekran lub biała (jasna) ściana, napoje.

Wykorzystywane narzędzia: projektor cyfrowy, komputer z prezentacją PowerPoint, pisaki, długopisy, przywieszki, drukowane materiały z treścią szkolenia, kamera wideo.