

«Продажи и переговоры по телефону. Личная эффективность. Ресурс на 100%» тренинг

Продолжительность: 2 дня (18 часов);

Цели:

- Увидеть новую область повышения продуктивности в телефонных продажах и переговорах, путем:
 - изучения и отработки практических инструментов, берущих во внимание специфику продаж и переговоров по телефону;
 - работы с внутренними «барьерами» каждого участника;
- Помочь получать нужные результаты с меньшими затратами времени и энергии;
- Увеличение количества сделок с долгосрочной перспективой;
- Научиться оказывать действительно индивидуальный подход к клиенту;

Уровень изучаемых знаний: продвинутый

Адаптивность:

В процессе проведения программы происходит ситуационная адаптация тренинга под «жизненные» реалии конкретного рынка.

Методы:

20% - методики и инструменты, 60% - практика применения инструментов, 20% - работа с внутренними убеждениями и стереотипами участников.

Программа проводится в режиме интенсивного взаимодействия ведущего с участниками и участников друг с другом.

Стиль работы тренера стимулирует участников к повышению степени ответственности и инициативности.

Тренер заботится о результате каждого участника.

Изучаемые темы:

1) Интонация как основной коммуникативный канал воздействия в переговорах по телефону:

- осознание и управление собственными интонациями;
- интонация как способ влияния на разно уровневые переговоры (в т. ч. «безнадежные»);
- интонация + состояние = результат;

2) Самодиагностика и последующая корректировка собственных состояний перед телефонной коммуникацией. Стрессоустойчивость;

3) Осознание собственной установки перед звонком (продажа, переговоры) и способы ее изменения. Работа на результат;

- 4) Моделирование будущих событий по выгодному вам сценарию;
- 5) Способы работы в ситуации отказа клиента (алгоритм);
- 6) Работа со «сложным» клиентом по телефону: диагностика ошибочных целей клиента со 100% достоверностью + выработка нового действия влияющего на результат;
- 7) Развитие эмоционального интеллекта участников и освоение данного инструментария в телефонных продажах и переговорах;
- 8) Переписывание ситуаций телепереговоров, которые можно охарактеризовать как:
«избегание ситуаций продаж»;
- 9) Выработка новой (осознанной) стратегии поведения в ситуации общения по телефону, которая расценивается сотрудником как «опасные и безнадёжные продажи»;
- 10) Активное слушание по-новому в ситуации общения по телефону:
 - эффект «закидушек» в телекоммуникации;
 - эффект «фраз-проверок»;
 - истинное вербальное и невербальное слушание;
- 11) Эффективное разрешение конфликтов в телефонных переговорах. Новое понимание конфликта;
- 12) Индивидуальная работа с каждым участником, направленная на нивелирование «барьера» мешающего 100% эффективности в профессиональной среде.

Особенности проведения тренинга:

- использование видеопрактикумов*;
- индивидуальная практическая работа с каждым участником, ставящая своей целью выявление и осознание «зон роста» с целью максимально быстрого увеличения результатов (продажи, расширение клиентской базы, удержание существующих клиентов, создание долгосрочных бизнес-отношений).

***Что такое видео-практикум?**

Это небольшие фрагменты из художественных фильмов (2-4 минуты), где детально и с максимальной наглядностью, вплоть до мельчайших нюансов (интонации, вербальные реакции, чувства, речевые обороты, речевые модули, последовательность действий, установки и т.д.), можно увидеть "работу" изучаемого инструмента.

Видео-практикум - это далеко не только иллюстрация, где суть просмотр и все. Это постоянный диалог с группой, множество стоп-кадров (иногда до 8 за сюжет) с обсуждением и предположениями дальнейших действий, где детально и с максимальной наглядностью происходит изучение и одновременное закрепление изучаемой темы.

В настоящее время в базе более 80 видео-практикумов, являющихся 100% авторским материалом.