



ООО «Группа компаний «Икигай»

ул. Горбунова, 2  
БЦ «Гранд Сетунь Плаза»  
121596, г. Москва

Тел.: +7 926 5555-44-7  
[welcome@ikigaiway.org](mailto:welcome@ikigaiway.org)  
[www.ikigaiway.org](http://www.ikigaiway.org)

# Продажи по телефону

Тренинг  
для специалистов  
и руководителей групп  
отдела продаж

[www.ikigaiway.org](http://www.ikigaiway.org)

© 2018. Группа компаний ИКИГАЙ

# Продажи по телефону

Продажи по телефону – это один из возможных ресурсов увеличения показателей в сети. Причем, если раньше такие продажи считались уместными в ситуации с удаленными территориями, то сейчас это один из способов привлечения любых клиентов, причем иногда наиболее эффективный. Увеличение доли клиентов таких компаний как «Главбух», «Мое Дело» и проч. показывает, что заключение договоров без очных встреч для многих пользователей являются не просто приемлемыми, но и предпочтительными.

Мы разработали программу телефонных продаж, позволяющую специалистам понять структуру взаимодействий с клиентом, особенности телефонных коммуникаций, мотивацию на телефонные продажи и процесс управления потребностями клиента. Ну и, конечно, всякие «хитрости» от лучших специалистов Сети☺.

## I. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Сформировать у специалистов умения создавать у клиентов потребности в услугах компании и заключать договора при телефонных переговорах.

## II. ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММЫ:

1. Комплексная модель управления вниманием клиента с использованием концепции Транзактного анализа («Увлечь-показать пользу-получить разрешение»);
2. Использование модели продаж по телефону, скрипты и наработка гибкости;
3. Способы настройки и самомотивации на активную работу с телефоном;
4. Вербальные и паравербальные («голосовые») способы влияния на клиента;
5. Переговоры по телефону с пользователями и с ЛПР.

## III. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ КУРСА.

### ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

1. Увеличение продаж по телефону;
2. Увеличение мотивации специалистов;
3. Развитие знаний и умений переговоров с пользователями и ЛПР;
4. Развитие компетенций «Влиятельность», «Профессионализм», «Ориентация на результат», «Межличностное понимание» и «Самоконтроль».

## IV. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТРЕНИНГА:

24 часа (3 дня). Ориентировочно: 10:00-18:00, обед 1 час, 2 перерыва по 20 мин.



## V. ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Блок тренинга	Содержание
Концепция продаж по телефону	<ul style="list-style-type: none"><li>• Особенности продаж по телефону. Восприятие клиента и способы воздействия;</li><li>• Концепция Транзактного анализа как модель влияния на внимание и интерес клиента;</li><li>• Стратегия и структура продаж по телефону.</li></ul>
Подготовка	<ul style="list-style-type: none"><li>• Цели и задачи подготовки к телефонному звонку.</li><li>• Техническая подготовка к звонку и самомотивация.</li></ul>
Вовлечение клиента в переговоры	<ul style="list-style-type: none"><li>• Переговоры с секретарем. Модель почти 100% «выхода» на клиента;</li><li>• Вступление. Вызов интереса у клиента.</li><li>• Разбор модели построения фраз, отработка эффективной модели поведения при вступлении в контакт.</li></ul>
Продажа по телефону	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Короткая» и «длинная» продажи;</li><li>• Формирование потребности клиента в услугах по телефону;</li><li>• Демонстрация и презентация системы при удаленном доступе;</li><li>• Работа с ценой (в т.ч. с «финансовыми» возражениями);</li><li>• Работа с препятствиями к покупке. Получение обязательств.</li></ul>
Работа с ЛПР	<ul style="list-style-type: none"><li>• Правила телефонных переговоров с ЛПР;</li><li>• Контакт с ЛПР по телефону.</li><li>• Структура эффективных переговоров с директором, контрольные точки переговоров.</li></ul>
Экспертность в телефонных переговорах	<ul style="list-style-type: none"><li>• Позиция успешного телефонного переговорщика;</li><li>• Умение «подстройки» под клиента и «ведения» клиента;</li><li>• Влиятельность в переговорах: вербальная влиятельность (текст) и паравербальная влиятельность (интонации, громкость и проч.)</li></ul>
Завершение тренинга	<ul style="list-style-type: none"><li>• Способы закрепления полученных знаний и умений;</li><li>• Правила формирования навыков;</li><li>• Обратная связь участникам от тренера и группы.</li></ul>



Мы с удовольствием ответим на любые вопросы по программе!

Содержание программы, длительность блоков обсуждается при подготовке к проведению в Вашем РИЦ с учетом мнения руководителя и информации, полученной из предварительного анкетирования участников!

Желаем процветания Вашему бизнесу!