

РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ
14-24 ДЕКАБРЯ
КОУЧ-ГРУППА

РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

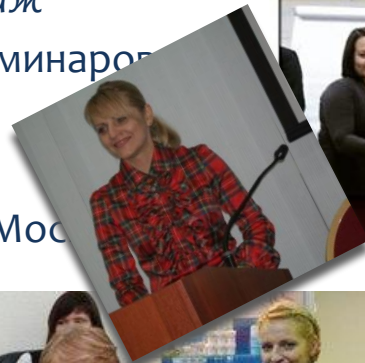
день 1

Мария Высоцкая



Мария Высоцкая

- Юрист
- Предприниматель с более чем 10 летним стажем
- MLM- предприниматель с более 7-летним стажем
- Бизнес-тренер, коуч, автор тренингов по эффективному общению и повышению продаж
- Провела более 500 вебинаров, тренингов, семинаров
- Приглашенный спикер
- Благотворитель и общественный деятель
- Член клуба «Женской деловой интеграции г.Москва»





Что мы сегодня делаем?

- Виды звонков.
- Телефонный этикет.
- Алгоритм результативного звонка.
- Управление звонком.
- Исходящий звонок.
- Составляющие скрипта звонка.
- Техника «Вбитие крюка»
- Сбор полезной информации о клиенте для осуществления продаж.





Обычные страхи

1. НЕ желание услышать отказ или другой негатив.
2. Неуверенность в собственной способности четко и ясно формулировать мысли.
3. Страх потери нити разговора.



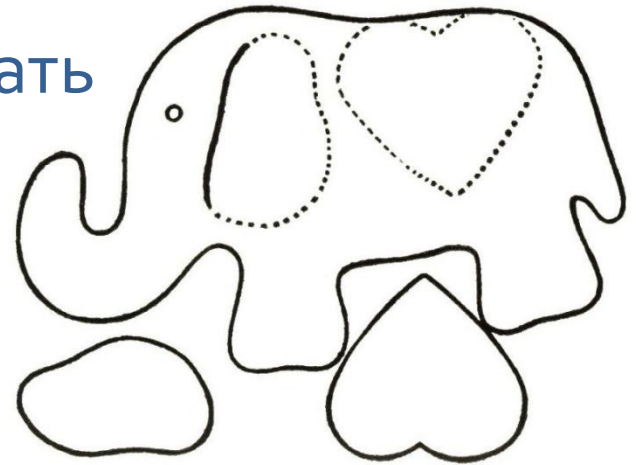


Какие бывают сложности?

Нет визуального контакта

- Вы не видите обратную реакцию
- Не можете влиять харизмой
- Не можете написать, показать

доп.материал





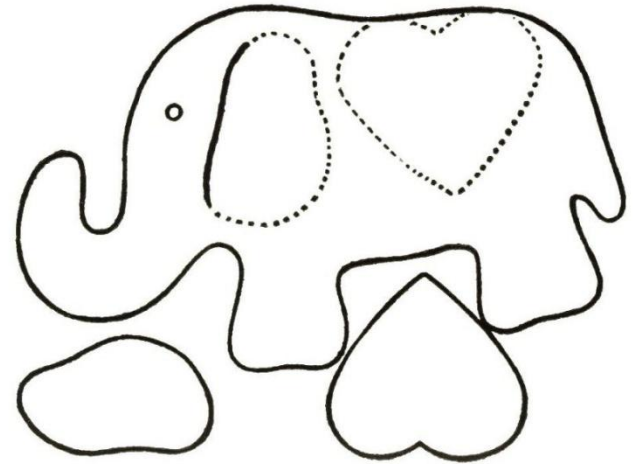
Успех звонка зависит

1. Отдельный рабочий номер.
2. Когда вы знаете *что* говорить (подготовлен ответ, скрипт).
3. От вашего уникального торгового предложения (УТП),
4. От ваших навыков общения (умения вести диалог и задавать вопросы)
5. От вашего понимания точки зрения потенциального клиента.



Какие бывают звонки?

- Входящие
- Исходящие
- Теплые
- Холодные





Телефонный этикет.

- снять трубку после первого или второго звонка телефона;
- поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме: "Добрый день (утро, вечер)", "Здравствуйте»;
- представиться - называть фирму и свою фамилию;
- **нельзя** при ответе на любой вопрос говорить категорично "нет". Например, на вопрос: "Если у вас такая форма торговли, как продажа в кредит?" - нельзя ответить "нет", хотя это полностью соответствует действительности. Следует сказать: "Хотя мы в кредит не продаем, но я могу Вам предложить другие удобные для покупателя формы продажи наших товаров, например ...".
- Если звонок прозвенел в обеденное время, следует сказать "У нас обед" (лучше - "обеденный перерыв"), поэтому прошу Вас перезвонить после ... часов".



Телефонный этикет.

- Нельзя в ответ на звонок говорить: "Пожалуйста, перезвоните", - без объяснения причин такой просьбы.
- Не стоит употреблять такие выражения, как "Говорите", "Привет", "Пока", "Идет", "Ладненько", и т.п.!\
- В том случае, если сотрудник разговаривает по телефону и есть необходимость взять трубку другого звонящего телефона, сотрудник должен извиниться перед тем, с кем он разговаривает в настоящий момент, взять трубку второго телефона, извинившись, спросить, может ли звонящий подождать, пока сотрудник закончит разговор по первому телефону; получив согласие на ожидание, надо вернуться к первому телефону, завершить разговор и затем снова перейти ко второму телефону и дать необходимую информацию.



Телефонный этикет.

- Следует чаще употреблять сослагательное наклонение глагола (в отрицательной форме), так как это смягчает общий тон разговора:
 - "Не могу ли я быть чем-либо Вам полезен?"
 - "Не могли бы мы остановиться на этом варианте решения?"
 - "Не могли бы Вы перезвонить завтра, лучше в первой половине дня?"
- Чтобы телефонный звонок был результативным, к разговору надо готовиться.
- Звонить деловому партнеру по домашнему телефону можно, лишь имея на то вескую причину. Надо продумать, в какое время дня сделать этот звонок; следует учесть даже телевизионные программы, просмотром которого может быть занят человек, которому вы собираетесь позвонить.



Телефонный этикет.

- Каждый партнер по разговору должен "держать" тот темп речи, который удобен или допустим для другого. Для этого удобно в тактичной форме осведомиться, правильно ли понимает и успевает ли воспринимать речь второй партнер.
- Надо уметь правильно завершить телефонный разговор, а это несколько более затруднительно, чем при визуальном общении. Можно воспользоваться фразами: "Мы как будто с Вами обсудили все вопросы?", или "Полагаю, что у нас был успешный (интересный, результативный и т.п.) разговор, не так ли?", или "Итак, думаю, что можно подвести итоги?»

Регулярные звонки!



Исходящий звонок

- Выберите «жертву» для обзвона
- Определите потребность или проблему
- Составьте портрет того, кому будете звонить
- Определите цель звонка:
 1. Приглашение на встречу;
 2. Продажа;
 3. Разведка данных
- Определите повод для звонка





Исходящий звонок

- *Определите потребность или проблему*
- *Составьте портрет того, кому будете звонить*

Предзадание.

- Какие мысли пришли в голову?
- Какие вопросы?





Алгоритм результативного звонка

1. Приветствие-самопрезентация.
2. «Вбитие крюка».
3. Задавание программы.
4. Выявление потребностей.
5. Презентация/УТП.
6. Работа с возражениями.
7. Закрытие сделки. Техника «Увод»
8. Взятие обязательств.





Техника «вбитие крюка»

Эта техника направлена на подтверждение оппонентом своих намерений после того, как вы уже договорились о встрече, собеседовании или консультации. Получить «принципиальное согласие» необходимо в самом начале разговора.





Техника «вбитие крюка»

АПЕЛЛЯЦИЯ К ФАКТУ ВСТРЕЧИ

- Вы согласились на встречу, и можно полагать, что вопрос (обучение персонала, увеличение дохода, подбора индивидуальных средств...) вам в принципе интересен.

- Вы знаете, что я занимаюсь....., и согласились меня выслушать, я так понимаю, что есть какая-то причина.

- Вы согласились на встречу со мной, и я полагаю, что вопрос....вам в принципе интересен.





Техника «вбитие крюка»

АПЕЛЛЯЦИЯ К ВЫСШЕЙ ВЫГОДЕ КЛИЕНТА

- Можно полагать, что у вас может быть какой-то интерес к увеличению дохода? Вот об этом и поговорим.

- Можно полагать, что вы как предприниматель, не прочь получить новую нишу рынка. Именно об этом и хотелось бы с вами сегодня пообщаться.

- Любой женщине всегда хочется выглядеть ухоженно, затрачивая минимум средств и времени. Как это сделать с помощью нас мы и обсудим.

- Если вы согласились на встречу, можно полагать, что вопрос в подборе качественных продуктов спортивного питания вам в принципе интересен. Вот это и обсудим.



Техника «вбитие крюка»

АПЕЛЛЯЦИЯ К ПРЕЦЕДЕНТУ, ТО ЕСТЬ К ФАКТУ ТОГО, ЧТО КЛИЕНТ ЭТО УЖЕ ДЕЛАЕТ

- Так или иначе, вы периодически обращаетесь за консультацией к врачам, я представляю одно из направлений в этой сфере, которое может быть вам полезно.

- Вы все равно пользуетесь косметикой, бытовой химией (пьете витаминки). Я еще один из поставщиков данной продукции. В результате беседы вы имеете возможность подобрать выгодный для вас прайс.

- Вы и самостоятельно каждый день ищите способы экономии денег (увеличения доходов). Речь пойдет о рассмотрении еще одного варианта, дополнительного.



Пример:

Представиться (свое имя, компания)

«Добрый день, Мария Высоцкая, компания АРГО»

Программирование (Суть вашего звонка , методы привлечения внимания)

«Звоню вам на 3 минуты. вам это понравится.»

Может ли собеседник разговаривать (Вам удобно сейчас разговаривать?)

«Вам удобно сейчас разговаривать?»

Выявление потребности - задать вопрос (получить «ДА», заинтересовать собеседника)

*Вы уже думали о Новогодних подарках? – слушаем ответ Да (нет)... . **Создать позитив***

Улыбка, интонации

Одобрение («Замечательно!», «Отлично!», «Именно это я и хотел с Вами обсудить!»)



Пример: продолжение

Презентация предложения

*«Спасибо! У мене есть предложение как раз ориентированное на Вашу ситуацию/
Мое предложение как раз избавит тебя от головной боли.»*

*УТП - Я уже занимаюсь оформлением подарков для одной компании, могу и тебе
подготовить*

Техник «Увод» - *Ты на какую сумму хотел бы? Для кого? Сколько?*

Активное слушание (Эхо, Парафраз, Замечания по ходу беседы, Резюмирование и пр.)

Взять обязательство

«Через пару дней ознакомлю с вариантами. Когда удобно позвонить?»

Окончание разговора: *«приятно было пообщаться . До Скорой встречи».*



Пример2: продолжение

Презентация предложения

- *ты уже думал о Новогодних подарках? – слушаем ответ Да (нет)...*
- *Жаль конечно. сколько тебе не хватает для полного счастья в месяц – 10-15-20 тысяч рублей?*

УТП - что скажешь на то, если я тебе покажу возможность как получить желаемое без изменения жизни.....

Техник «Увод» - *найдешь 30 минут завтра- послезавтра? – уточняем время, место.*

Активное слушание (Эхо, Парафраз, Замечания по ходу беседы, Резюмирование и пр.)

Взять обязательство – договорится о встрече.

Окончание разговора: *«приятно было пообщаться . До Скорой встречи».*



Скрипт

это точная схема, которая позволяет сотрудникам знать заранее, как вести диалог в той или иной ситуации, как отвечать на каверзные вопросы, возражения и что нужно сделать, чтобы диалог по телефону или на личной встрече завершился **нужным** вам результатом.



Алгоритм результативного звонка

1. Приветствие-самопрезентация.
2. «Вбитие крюка».
3. Задавание программы.
4. Выявление потребностей.
5. Презентация/УТП.
6. Работа с возражениями.
7. Закрытие сделки. Техника «Увод»
8. Взятие обязательств.





Скрипт в прямом эфире?

Какое УТП?

1. Приветствие-самопрезентация.
2. «Вбитие крюка».
3. Задавание программы.
4. Выявление потребностей.
5. Презентация/УТП.
6. Работа с возражениями.
7. Закрытие сделки. Техника «Увод»
8. Взятие обязательств.



Скрипт в прямом эфире?

Какое УТП?

Подготовится :

1. Нужны деньги – на что нужны деньги?
Ремонт, подарки, учеба внуку, на вкусный
новогодний Стол, отдых
2. Ценности – семья, карьера, фин свобода.



Скрипт в прямом эфире?

Какое УТП?

1. Приветствие-самопрезентация. – «Добрый день, Мария Высоцкая»
 2. «Вбитие крюка». – *Все думают о подарках, кто-то хочет уникальные, кто-то еще не выбрал, кто-то оставил на последний день. Мое предложение как раз избавит Вас от головной боли.*
 3. УТП - *Я уже занимаюсь оформлением подарков для одной компании, могу и Вам подготовить*
- Техник «Увод»** - Ты на какую сумму хотел бы? Для кого? Сколько?
Активное слушание (Эхо, Парафраз, Замечания по ходу беседы, Резюмирование и пр.)
Взять обязательство
«Через пару дней ознакомлю с вариантами. Когда удобно позвонить?»
- Окончание разговора:** *«приятно было пообщаться . До Скорой встречи».*



Домашнее задание

1. Написать список действий, которые помогают получить позитивные эмоции.
2. Создать **3** скрипта по темам в комментариях.
3. Выбрать партнера и проговорить в skype.
4. Д.з. выложить в группе.



У матросов есть вопросы?



Ваше завтра начинается сегодня!