

# **АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ**



ОТДЕЛ  
ОБУЧЕНИЯ  
ФРОНТ-ЗОНЫ

**АКТИВНЫЕ  
ПРОДАЖИ**

# **ХОЛОДНЫЙ ЗВОНОК**

Модуль 3

# Договоримся?



**Какие этапы работы менеджера с клиентом мы изучили на прошлом вебинаре?**

**Напишите в  
чат**



Этапы  
работы с  
клиентом

**ДО** встречи с Клиентом

**ВО** время встречи с  
Клиентом

**ПОСЛЕ** встречи с Клиентом

Что такое «холодный звонок»?

Напишите в  
чат



**Холодный звонок** – это звонок, которого Ваш потенциальный клиент не ждет, первый контакт

**Какую цель Вы ставите перед собой, когда совершаете «холодный» звонок?**

**Напишите в  
чат**





**НАЗНАЧИТЬ ВСТРЕЧУ С КЛИЕНТОМ**



**Что может помешать менеджеру  
достигнуть цели звонка?**

**Напишите в  
чат**



## Цель вебинара



Изучить алгоритм совершения холодного звонка

Составить эффективные фразы работы с возражением клиента во время холодного звонка

Познакомиться с эффективными способами преодоления «секретарского барьера»

**Что важно сделать, чтобы «холодный» звонок был успешным ?**

**Напишите в чат**





Подготовка к  
звонку



План  
диалога



Возражени  
я

**Как к звонку готовитесь Вы?**

**Напишите в  
чат**



# Подготовка к звонку



- ✓ Досконально изучите свой товар или услугу

# Подготовка к звонку



- ✓ Досконально изучите свой товар или услугу
- ✓ Составьте список организаций, которым вы намерены позвонить



## Подготовка к звонку



- ✓ Досконально изучите свой товар или услугу
- ✓ Составьте список организаций, которым вы намерены позвонить
- ✓ Вообразите себя разведчиком. Узнайте о клиенте как можно больше информации

**ЛПР** – лицо, принимающее окончательное решение по нашему вопросу, в силах которого утвердить/отменить сделку

**Информатор** – лицо, которое готово делиться информацией о компании (постоянная коммуникация)

# Подготовка к звонку



- ✓ Досконально изучите свой товар или услугу
- ✓ Составьте список организаций, которым вы намерены позвонить
- ✓ Вообразите себя разведчиком. Узнайте о клиенте как можно больше информации
- ✓ Найдите способ поднять себе настроение, вам станет проще улыбаться людям



Что поможет Вам настроиться?

### CHAPTER EIGHT

It was a much bigger, more "comfortable" house than the "Comfortable". I mean, by the standards of the winter months when the station was in session. Each window had its own view out into the yard. Harry's kitchen was a window. Grassy Harry would just open it in his waxy water in her tank. She'd be there, shivering and shivering. It was a room. When Jim and June sat at the dining table, they could see the display of silver in the lounge. When Jim loved this, Men in Grey's bed was a small one. He would look up at the picture.

**Секретарь**



Как Вы преодолеваете «секретарский барьер»?

Напишите в  
чат



✓ Меня все ждут

✓ Меня все ждут

✓ Обход



- ✓ Меня все ждут
- ✓ Обход
- ✓ Псевдорекомендации

- ✓ Меня все ждут
- ✓ Обход
- ✓ Псевдорекомендации
- ✓ Дайте мне совет

- ✓ Меня все ждут
- ✓ Обход
- ✓ Псевдорекомендации
- ✓ Дайте мне совет
- ✓ Компетентность

## Работа с секретарем

Обсудите в команде и зафиксируйте фразы преодоления «секретарского барьера» одним из способов

Выберите спикера, который представит результат группе

**Меня все ждут**

**Дайте мне совет**

**Компетентность**



7 минут

**Секретарь – тот же ЛПР,  
только на своем уровне!**

**Из каких этапов состоит Ваш первый  
холодный звонок?**

**Напишите в  
чат**



Этапы  
ХОЛОДНОГО  
звонка



# 1 Установление контакта

Этапы  
ХОЛОДНОГО  
звонка



**1 Установление контакта**

**2 Обозначение цели звонка**



Этапы  
ХОЛОДНОГО  
звонка



**1 Установление контакта**

**2 Обозначение цели звонка**

**3 Работа с возражениями**

Этапы  
ХОЛОДНОГО  
ЗВОНКА



**1 Установление контакта**

**2 Обозначение цели звонка**

**3 Работа с возражениями**

**4 Закрепление договоренностей**

**С какой фразы Вы начинаете разговор?**

**Напишите в  
чат**





**Какие мысли возникают  
в этот момент у клиента?**



## Какие мысли возникают в этот момент у клиента?

*« Кто это? »*

*« Почему он мне звонит? »*

*« Что вы хотите? »*

*« Что мне за это будет? »*

**Цель не прозвонить справочник,  
а назначить встречу с клиентом**

Уверенная, смелая речь

Обозначьте, кто Вы и какой Банк представляете

Используйте в представлении яркие статистические  
данные

Индивидуальные фишки

Голос – ваш самый сильный инструмент

Пример:

- Добрый день, меня зовут Анастасия. Представляю Уральский Банк реконструкции и развития, мы занимаемся тем, что увеличиваем прибыль клиентов за счет Банка.

- Добрый день, меня зовут Татьяна, Уральский Банк реконструкции и развития, работаем с УВЗ, крупнейшим предприятием города.



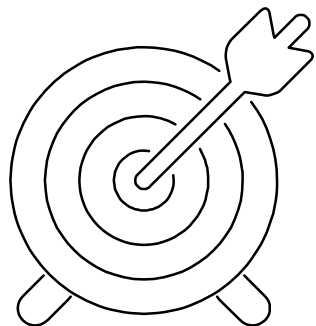


## ОБОЗНАЧЕНИЕ ЦЕЛИ ЗВОНКА



## ОБОЗНАЧЕНИЕ ЦЕЛИ ЗВОНКА

Приведение простых и понятных аргументов, почему клиенту стоит с нами встретиться



ЦЕЛЬ НЕОБХОДИМО ОЗВУЧИТЬ

НЕОБХОДИМО ПОДАВАТЬ ЦЕЛЬ НЕЙТРАЛЬНО

БЕЗ САМООБЕСЦЕНИВАНИЯ

БЕЗ ФРАЗ ОБЕСЦЕНИВАЮЩИХ ПАРТНЕРА

ЧЕМ ЭТО МОЖЕТ БЫТЬ ВЫГОДНО ЛПР

В чем ошибка?



«Я хочу с вами встретиться,  
чтобы рассказать о наших  
предложениях...»

В чем ошибка?



«Может вы сможете выделить мне минуточку, пожалуйста!»

В чем ошибка?



«Я хочу вам помочь сэкономить  
Все подскажу и объясню»

**Как Вы обозначите цель своего звонка клиенту?**

**Напишите в  
чат**





## Работа с возражениями





## Работа с возражениями

Какие возражения вы чаще всего слышите при совершении холодного звонка?

**Быстрой, короткие  
присоединения**

*«Я услышал/а,  
понял/а»*

**Быстрой, короткие  
присоединения**

**Понятной, логичной**

*«Я услышал/а,  
понял/а»*

*«Я к чему  
спрашиваю...»*

*«Именно поэтому...»*

**Быстрой, короткие  
присоединения**

**Понятной, логичной**

**Направленной на цель  
звонка**

*«Я услышал/а,  
понял/а»*

*«Я к чему  
спрашиваю...»*

*«Именно поэтому...»*

*«Я предлагаю **встретиться и  
обсудить...»***

*«Вижу, что вам интересно, давайте  
**обсудим при встрече»***

**Быстрой, короткие  
присоединения**

**Понятной, логичной**

**Направленной на цель  
звонка**

**Побуждать к действию**

*«Я услышал/а,  
понял/а»*

*«Я к чему  
спрашиваю...»*

*«Именно поэтому...»*

*«Я предлагаю встретиться и  
обсудить...»*

*«Вижу, что вам интересно, давайте  
обсудим при встрече»*

*«Я предлагаю **встретиться и  
обсудить...»***

Как ответить на  
возражение?



«Меня все устраивает!»

Как ответить на  
возражение?



«Вы уже надоели звонить!»

Как ответить на  
возражение?

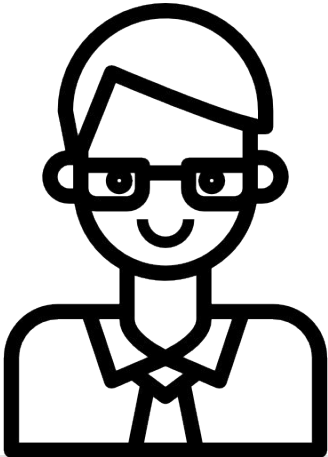
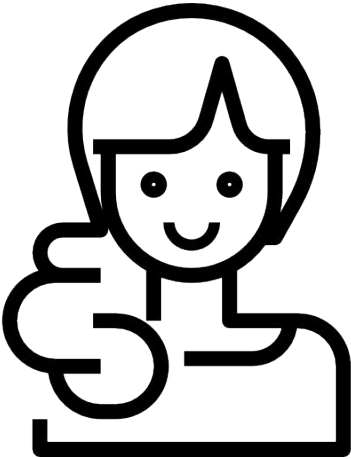


«Что за банк-то такой!»



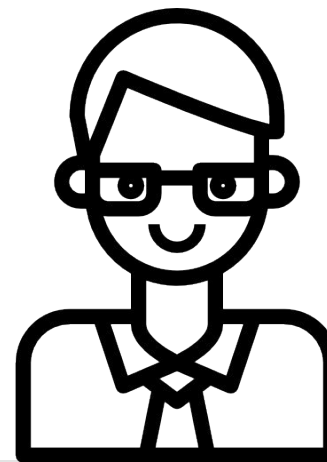
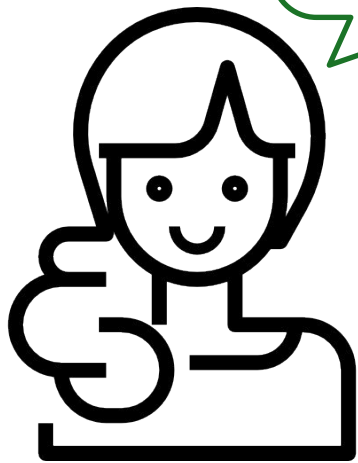
**УПРАВЛЯЕТ ДИАЛОГОМ ТОТ,  
КТО ЗАДАЕТ ВОПРОСЫ**

# ТЕХНИКА ПЕРЕХВАТЫВАНИЯ ИНИЦИАТИВЫ



# ТЕХНИКА ПЕРЕХВАТЫВАНИЯ ИНИЦИАТИВЫ

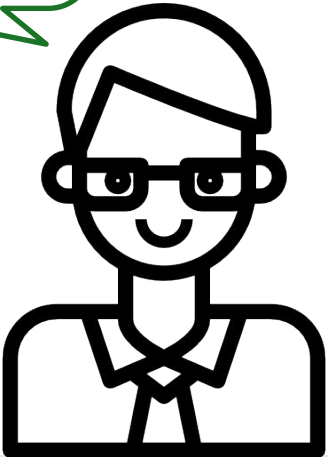
Много вопросов



# ТЕХНИКА ПЕРЕХВАТЫВАНИЯ ИНИЦИАТИВЫ



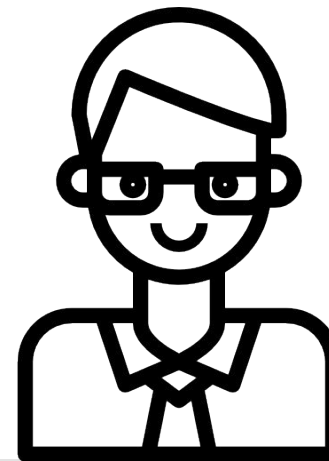
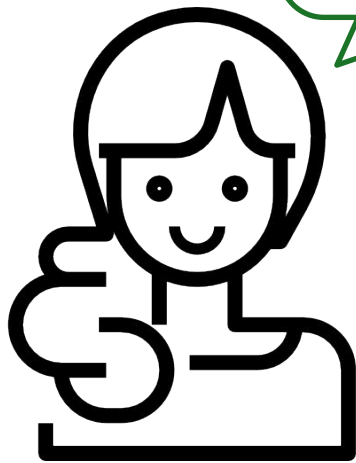
Много вопросов



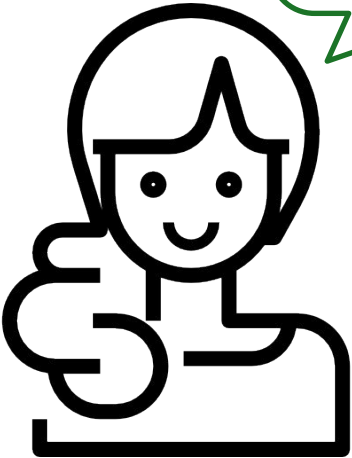
Короткий ответ  
и сразу же вопрос

# ТЕХНИКА ПЕРЕХВАТЫВАНИЯ ИНИЦИАТИВЫ

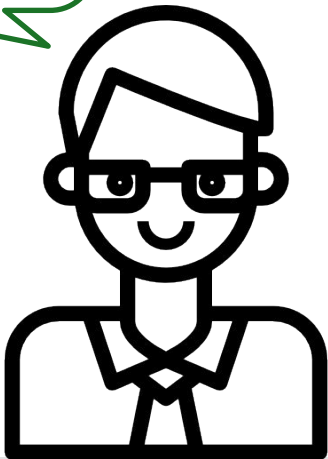
А какие условия?  
А что вы мне можете  
предложить?



# ТЕХНИКА ПЕРЕХВАТЫВАНИЯ ИНИЦИАТИВЫ



А какие условия?  
А что вы мне можете  
предложить?



Условия подбираются  
индивидуально, какой  
примерно оборот у вас  
в месяц?



Перед тем как положить  
трубку...



Перед тем как положить  
трубку...

Еще раз проговорите время и дату  
встречи/контакта





## Перед тем как положить трубку...

Еще раз проговорите время и дату встречи/контакта

Используйте «хвостатый» вопрос для уточнения адреса



## Перед тем как положить трубку...

Еще раз проговорите время и дату встречи/контакта

Используйте «хвостатый» вопрос для уточнения адреса

Договоритесь кто кому перезванивает



## Домашнее задание

Объединиться в пары согласно письму от тренера

Прописать легенду клиента и выслать своему партнеру

Проиграть ролевую игру по телефону и дать обратную связь

Заполнить чек-лист и выслать тренеру

# Программа курса

**РАБОТА БЕЗ  
СКРИПТА**

**ЭКСПЕРТНАЯ  
ПОДГОТОВКА К  
ВСТРЕЧЕ**

**ХОЛОДНЫЙ  
ЗВОНОК**

**ПЕРЕГОВОРЫ В  
ПРОДАЖАХ**

**РАБОТА С  
ВОЗРАЖЕНИЯМИ И  
СОПРОТИВЛЕНИЯМИ  
КЛИЕНТА**

---

Остались ли вопросы без ответа?

Поделитесь своими впечатлениями

Что для Вас было самым  
интересным?

---