



## Cold calls



# Отличия личной встречи и телефонного разговора

- У нас гораздо меньше времени, чем при личной встрече
- Отсутствие возможности обмена невербальными сигналами (мимика, жесты контакт глаз)
- Отсутствие возможности использования наглядных, презентационных материалов
- Вероятность застать собеседника в неудобное для него время



# Профессионал в продажах

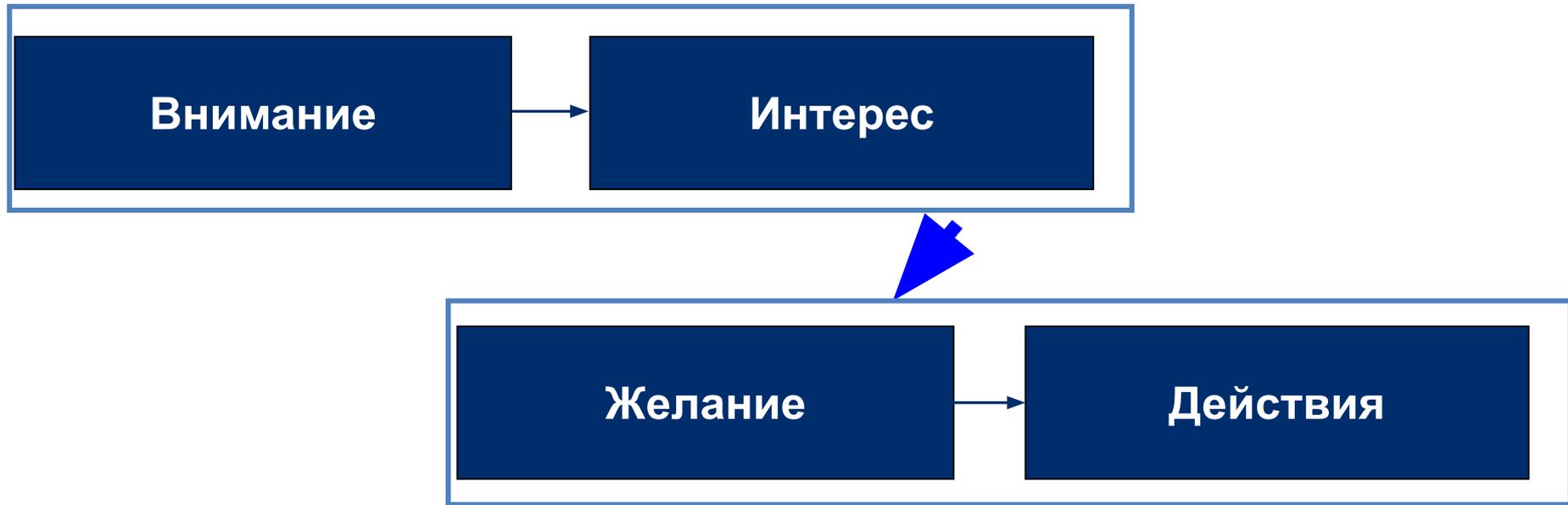
- Умение устанавливать контакт
- Умение выяснять информацию и выявлять потребности
- Умение задавать вопросы
- Умение слушать
- Умение презентовать продукты
- Умение работать с возражениями (аргументация)
- Умение поддерживать диалог
- Умение завершать разговор



# Четыре правила профессионального общения:

1. **Правило доброжелательности**
2. **Правило активности**
3. **Правило внимательности**
4. **Правило интересного и выразительного звучания**

# Этапы принятия решения



# Составляющие телефонного общения

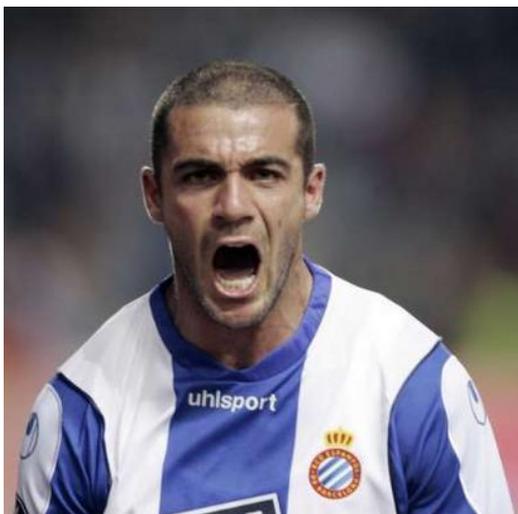
- **Вербальная составляющая** – это текст, набор слов что говорим (что говорим)
- **Паравербальная составляющая** - это «озвучка», четкость, скорость, громкость, интонация и тембр (как говорим)



# Что и как влияет на впечатление клиента

**Вербальные – 20%**

«Слова/ текст» - что говорим



**Паравербальные – от 80%**

«Четкость, скорость, громкость, интонация и тембр» - как говорим

**Образ по телефону**

# Этикет в телефонных переговорах

- Если Вы не дождались ответа после четвертого гудка, повесьте трубку и перезвоните еще раз.
- Представляйтесь, совершая холодный звонок.
- Как можно скорее узнайте имя клиента, удостоверьтесь в том, что вы правильно поняли имя на слух и используйте имя во время разговора.
- Постарайтесь понять получаемую информацию с первого раза, чтобы вашему собеседнику не пришлось повторять дважды. Чтобы запомнить, делайте записи.
- Старайтесь установить доверительные отношения. Всегда выполняйте то, что пообещали.
- Если Вы должны передать информацию, введите в курс дела лицо, ответственное за принятие решения, чтобы клиенту не приходилось по несколько раз объяснять одно и то же.
- Перезванивая, спрашивайте у собеседника, вовремя ли вы позвонили.
- Не заставляйте собеседника ждать Вас. Если ожидание неизбежно, время от времени возвращайтесь к собеседнику, спрашивая его, готов ли он еще немного подождать или попросите разрешение перезвонить. Установите время этого звонка.
- Всегда перезванивайте, если пообещали.
- Завершая разговор, договаривайтесь о следующем контакте, будь то встреча или телефонный разговор.
- Всегда трубку первым вешает клиент.

# Проба при холодном звонке

- Слова-паразиты – навязчивые, часто повторяющиеся слова
- «Мусор» - кряхтение, бормотание, обращение к другим людям извне без отключения клиента
- Невнимательность
- Уменьшительно ласкательные суффиксы
- Неуместные паузы/ Отсутствие пауз
- Нечеткие формулировки
- Монотонная интонация
- Медленная речь (низкая скорость)
- Быстрая речь
- Нажим
- Потеря инициативы

# Возражения и борьба с ними

# Основные причины возникновения возражений

- Неправильная подача материала.
- Ваши собственные сомнения
- Неуверенность ваших клиентов в своих возможностях
- Страхи и стереотипы

# Эффективные методы борьбы с возражениями

- Уточняющие вопросы
- Пауза
- Повтор возражения
- Личное мнение
- Похвала
- Отсрочка с ответом
- Работа на опережение

# Правила работы с голосом, дыханием и телом

1. Оптимально всегда говорить в наиболее низком диапазоне Вашего голоса.
2. Дышите животом. Следите за тем, чтобы мышцы живота всегда были свободны.
3. Начинайте говорить только после ПОЛНОГО вдоха.
4. На выдохе отводите телефонную трубку немного вниз или вверх.
5. В начале фразы держите голову и позвоночник на одной оси.
6. Если Вы печатаете или пишете в процессе разговора, делайте это только одной рукой.
7. Говорите уверенно и мягко, о чем бы ни шла речь.
8. Для того, чтобы Ваш голос был приятным и доверительным, желательно сидеть, отклонившись назад (в крайнем случае, ровно и прямо). Желательно, чтобы Ваши колени были согнуты под прямым углом.
9. Дополнительную уверенность Вам придаст ощущение надежного контакта Ваших ступней с полом.
10. Жестикулируйте в процессе разговора так, словно собеседник может видеть Ваши жесты.

# Золотые правила холодного звонка

Улыбайтесь



Следите за  
временем



Тренируйтесь



Ведите статистику



Спасибо за внимание