

Адаптация сотрудника: Презентация по телефону



Материалы для
внутреннего пользования
Версия от 1.08.2015
Утверждаю

Кузьмин А.О.

Необходимые навыки общения по телефону

Perrino

- ✓ Соблюдение правил телефонного этикета
- ✓ Хорошая дикция, правильная, чёткая речь
- ✓ Умение получать обратную связь по телефону
- ✓ Навыки продаж
- ✓ Знание продукции
- ✓ Коммуникативные навыки



Особенности телефонного взаимодействия:

- ✓ Мы не видим друг друга
- ✓ Задействован только аудиальный канал
- ✓ Разговор в любой момент может быть прерван

Правила телефонного этикета

Perrino



- ✓ Поднимайте трубку на 2-3 звонок, на первый звонок – отвлекитесь от дела, на второй - настройтесь на приём, на третий - положите на кончик языка первые фразы.
- ✓ Рядом с телефоном всегда нужно держать бумагу и ручку, это позволит не терять времени на их поиски при необходимости что-либо записать.
- ✓ Разговор заканчивает тот, кто его начал. Первым трубку вешает клиент!
- ✓ Если в данный момент вы не можете выполнить просьбу клиента, то договоритесь с ним что перезвоните ему сами.
- ✓ Если позвонивший человек не представился, тактично попросите его сделать это, например, «Скажите пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?». В беседе чаще называйте человека по имени.
- ✓ Говорить надо не слишком громко, но так, чтобы абоненту вас было хорошо слышно. Должен быть спокойный, уверенный, доброжелательный тон.
- ✓ При деловом общении по телефону необходимо помнить о лаконичности, краткости и ясности речи. Цените своё время и время своего собеседника!

80% впечатления абонента зависит от начала и завершения разговора с сотрудником компании!

Инструкция по приёму телефонных ЗВОНКОВ

Perrino

1. Поднять трубку и начать разговор через 2-3 секунды, что бы клиент смог хорошо слышать приветствие. (Первые 2-3 секунды разговора происходит плохая связь при соединении с входящего номера).
2. Поприветствовать позвонившего клиента.
3. Представить свою компанию.
4. Представиться самому.
5. Выяснить запрос клиента, используя навыки активного слушания.
6. Предложить помощь, предоставить информацию.
7. Достигнуть договорённости с клиентом по вопросу обращения. При необходимости записать его телефон.
8. Завершить разговор, поблагодарив клиента. «Спасибо за ваш звонок. До свидания».



Инструкция по переключению телефонных звонков



Переключение телефонных звонков:

При приеме звонка на стационарный телефон с мобильного номера

1. Вы представляетесь: «Perrino, ИМЯ, добрый день!»
2. Уточняете:
 - кто звонит
 - с кем необходимо соединить
 - по какому вопросу соединить
3. Перевести звонок на нужный добавочный номер
4. Объяснить:
 - кто звонит
 - по какому вопросу звонит
5. Переключить только в случае согласия абонента
6. Если цель звонка непонятна и не относится к вышперечисленным:
«К сожалению я не могу вас соединить. Вы можете оставить всю информацию или задать вопрос по электронной почте info@perrino.ru.»



Получение обратной связи по телефону

Perrino

В телефонном разговоре важно понимать, что собеседник вас внимательно слушает и понимает что вы говорите.

Для этого необходимо:

- ✓ Получай обратную связь от собеседника. Если собеседник молчит, значит, он вас не слушает или слушает невнимательно! От него необходимо добиться ответных реплик: «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так», «Угу» и т.п. - в течении всего телефонного разговора.
- ✓ Задавайте вопросы для получения информации и выяснения позиции клиента относительно того, что вы говорите.
- ✓ Задав вопрос, сделайте паузу, что бы собеседник воспользовался своим правом ответить на вопрос.
- ✓ Во время разговора регулярно подводите промежуточные итоги, используя, насколько возможно, слова клиента, и дожидаясь согласия прежде чем продолжать разговор.
- ✓ Для уточнения позиции клиента используйте приём перефразирования - повторение слов клиента своими словами: «как я вас понял..», «другими словами..»
- ✓ При необходимости используйте уточняющие реплики «Вы не могли бы повторить», «Простите, я не расслышал», «Вы меня слышите?» и т.п.
- ✓ **Всё время поддерживайте уверенность контакта продолжайте настройку на скорость и громкость голоса вашего к**



Для ведения и отслеживания эффективности хода разговора по телефону существует три способа:

1. Точка зрения клиента

Мысленно задавайте себе вопрос: Что хочет клиент? Что для него важно? Зачем он позвонил?

2. Ваша точка зрения

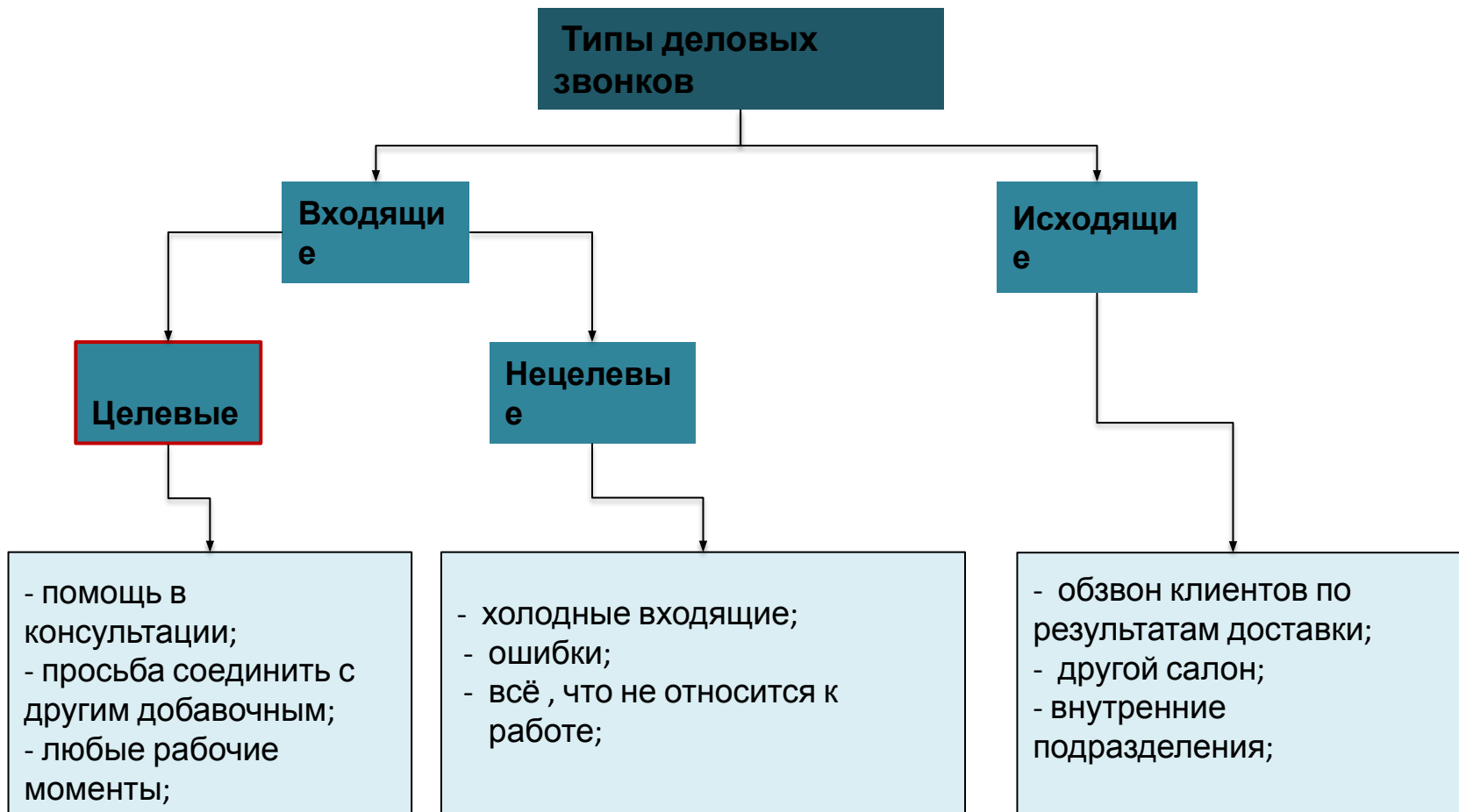
Мысленно задавайте себе вопрос: Чем я могу помочь клиенту? Какая моя цель? Что я продаю?

3. Независимая точка зрения

Мысленно задавайте себе вопрос: Как продвигается разговор? Находимся ли мы в контакте? Понимаем ли мы друг друга? Какой нужно сделать следующий шаг для развития коммуникации?



Типы деловых ЗВОНКОВ



Алгоритм работы с целевым ЗВОНКОМ



1. Берем трубку, приветствуем, представляем компанию и себя

2. Отвечаем на вопрос клиента

3. Выявляем потребность клиента (задаём уточняющие вопросы)

4. Информировуем о проходящих акциях (заранее подготовьте лаконичный и «цепляющий» текст!)

5. Проводим презентацию товара исходя из потребностей клиента, предлагаем несколько вариантов решения

6. Отвечаем на возможные вопросы и возражения. Напоминаем о акциях. Говорим о наших преимуществах

7. Завершение разговора:

- Подводим итоги, закрепляем достигнутые договорённости. При оформлении заказа обязательно предлагаем аксессуары.
- Проговариваем план дальнейшей работы с клиентом (кто, когда для чего делает, кому и для чего звонит)
- Берём контактные данные клиента
- Благодарим за общение, прощаемся

8. Фиксируем результаты звонка. Анализируем возможные ошибки, планируем ближайшие действия.

Алгоритм работы с целевым звонком: пример



1. Берем трубку, приветствуем, представляем компанию и себя

- Компания Перрино, Дарья, здравствуйте!

2. Отвечаем на вопрос клиента

Клиент: вы делаете нестандартные размеры матрасов?

Менеджер: да, конечно! Какой размер Вам нужен?

3. Выявляем потребность клиента (задаём уточняющие вопросы)

Менеджер: Какую жёсткость матраса предпочитаете? С моделью матраса определились?

4. Информлируем о проходящих акциях (заранее подготовьте лаконичный и «цепляющий» текст!)

Менеджер: обратите внимание, сегодня у нас проходит акция: при покупке матраса Вы получаете подушку Колибри в подарок! Кроме того, на данный момент у нас большие скидки на матрасы до 60%!

Алгоритм работы с целевым звонком: пример



5. Проводим презентацию товара исходя из потребностей клиента, предлагаем несколько вариантов решения

Менеджер: самые оптимальные (популярные, лучшие) варианты это матрасы со средней жёсткостью: «Медиформ», «Оригант» и «Актив Релакс».

У этих матрасов разное количество пружин: 500, 1000 и 2000 пружин на одно спальное место. Чем больше пружин - тем лучше Цена, соответственно, так же разная...

Остановимся на одном из этих вариантов, или посмотрим что ни-будь ещё?

Обратите внимание: диалог с клиентом должен быть гибким и строится исходя из его обратной связи (слышимые : «ага», «угу» и т.п.)

6. Отвечаем на возможные вопросы и возражения. Напоминаем о акциях. Говорим о наших преимуществах

Клиент: а у вас есть матрасы с разными зонами пружин?

Менеджер: У нас вместо зон используются 1000 и 2000 пружин, они дают максимальный орт эффект и идеально под Вас подстраиваются. К тому же зоны в пружинах не могут учитывать индивидуальные особенности, поскольку у людей разные пропорции и привычки сна.

И самое приятное – покупая у нас матрас вы платите на 20-30% меньше чем у др. производителей и получаете еще и подушку в подарок!

Алгоритм работы с целевым звонком: пример

The logo for Perrino, featuring the brand name in a white, cursive script font set against a dark red, rounded rectangular background.

7. Завершение разговора:

- Подводим итоги, закрепляем достигнутые договорённости. При оформлении заказа обязательно предлагаем аксессуары.
- Проговариваем план дальнейшей работы с клиентом (кто, когда для чего делает, кому и для чего звонит)
- Берём контактные данные клиента
- Благодарим за общение, прощаемся

Менеджер: итак, Дмитрий, оформляем матрас «Оригант» размером 150 на 200. Доставка будет во вторник с 12 до 22 часов. Предварительно водитель Вам позвонит. Ваш заказ свыше 10000 рублей, поэтому доставка будет бесплатная. Так же в подарок Вы получаете подушку Колибри.

Менеджер: Дмитрий, Ваш предыдущий матрас часто пачкался? Вы хотите сохранить внешний вид нового матраса?

Клиент: конечно хотелось бы..

Менеджер: рекомендую вместе с матрасом приобрести простынь для дополнительной защиты. На простыни сейчас у нас тоже скидки.

Клиент: давайте!

Менеджер: добавляю в Ваш заказ простыть. Итого, общая сумма получается: XXXX рублей. За день до доставки с Вами свяжется наш логист для подтверждения.

Клиент: хорошо, буду ждать звонка!

Менеджер: отлично, я уверена что Вы останетесь довольны! Хорошего дня! До свидания!

8. Фиксируем результаты звонка. Анализируем возможные ошибки, планируем ближайшие действия.

Обратите внимание: данный пример всего лишь одна из возможных иллюстраций звонка, каждый диалог с клиентом должен быть гибким и строится исходя из обратной связи клиента и его потребностей!