

# Telefoniczna sprzedaż usług i obsługa klienta

Szkolenie w CDV

## Program

- 1. Budowanie autorytetu w telefonicznej rozmowie z klientem**
  - określenie obszarów do rozwoju i mocnych stron w podejściu do klienta
  - autodiagnoza stylu prowadzenia rozmów telefonicznych - świadoma i podświadoma warstwa rozmowy telefonicznej
  - postawa na drodze do sukcesu w sprzedaży telefonicznej
- 2. Błędy w rozmowach telefonicznych**
  - jakie są najczęstsze błędy i jak wpływają na sprzedaż?
  - bariery psychologiczne w sprzedaży przez telefon
  - jak i dlaczego powstają oraz jak sobie z nimi radzić?
- 3. Co ma wpływ na proces sprzedaży przez telefon?**
  - jak Cię słyszą tak Cię widzą, czyli dlaczego pierwsze wrażenie jest takie ważne
  - ile trwa chwila przez telefon – czyli standard określania czasu w rozmowie telefonicznej
  - zachowania pożądane i niepożądane w rozmowie telefonicznej
  - działania po rozmowie telefonicznej - co wysłać klientowi po rozmowie?
- 4. Umiejętnie zdobywaj informacje w trakcie rozmowy telefonicznej z klientem**
  - techniki zadawania pytań handlowych
  - techniki słuchania wypowiedzi klienta

- techniki odkrywania potrzeb klientów
  - opracowanie skryptu z pytaniami
- 5. Oczekiwania klientów wobec obsługi telefonicznej**
- typologia klientów - jak znaleźć klucz do klienta
  - potrzeby psychologiczne i merytoryczne każdego z typów
  - przebieg rozmowy z klientem
  - techniki angażowania rozmówcy
  - moja rola w kontaktach z każdym typem klienta
- 6. Kim jest trudny klient? Sposoby reagowania**
- oddziel fakty od emocji – kluczowa zasada w trudnych sytuacjach
  - interpretacja zachowań klientów na różnych etapach procesu obsługi
  - techniki radzenia sobie z trudnymi pytaniami i zachowaniami klientów
- 7. Prezentowanie ofert handlowych**
- sekwencje ułatwiające prezentowanie korzyści
  - zasady dopasowania argumentów do potrzeb klientów
  - zasady prezentacji oferty handlowej

 **Czas trwania**

**2 dni | 16 godzin**