

Телефонные продажи

А.Герасименко. Телефонные п



ПОЗНАКОМИМСЯ



Зачем звонить?



Выгоды телефонных продаж



Что раздражает в холодных звонках



Что помогает звонить успешно

Выгоды телефонных продаж

• **01** Экономия сил и времени

• **02** Экономия денег

• **03** Информация под рукой

• **04** Возможность делать записи

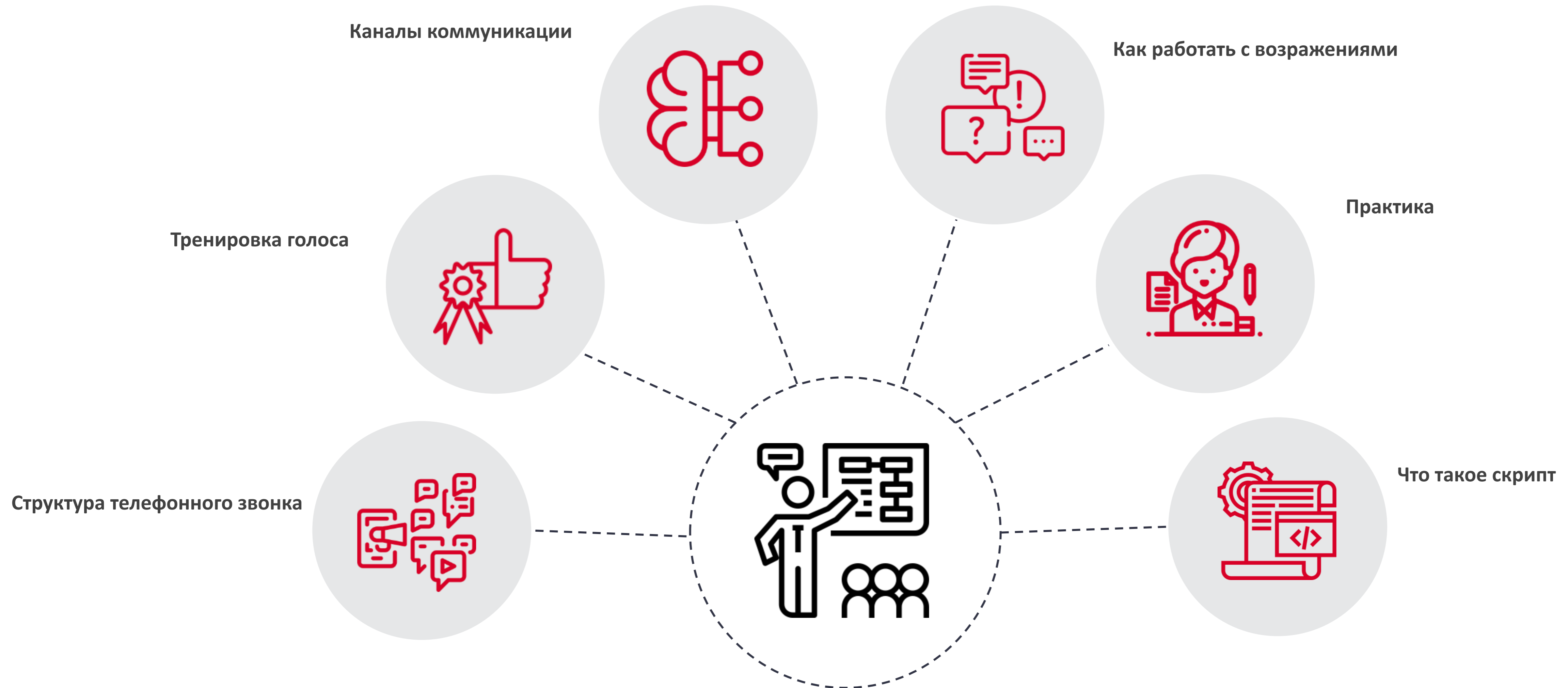
• **05** Возможность приостановить разговор

• **06** Возможность перенести разговор

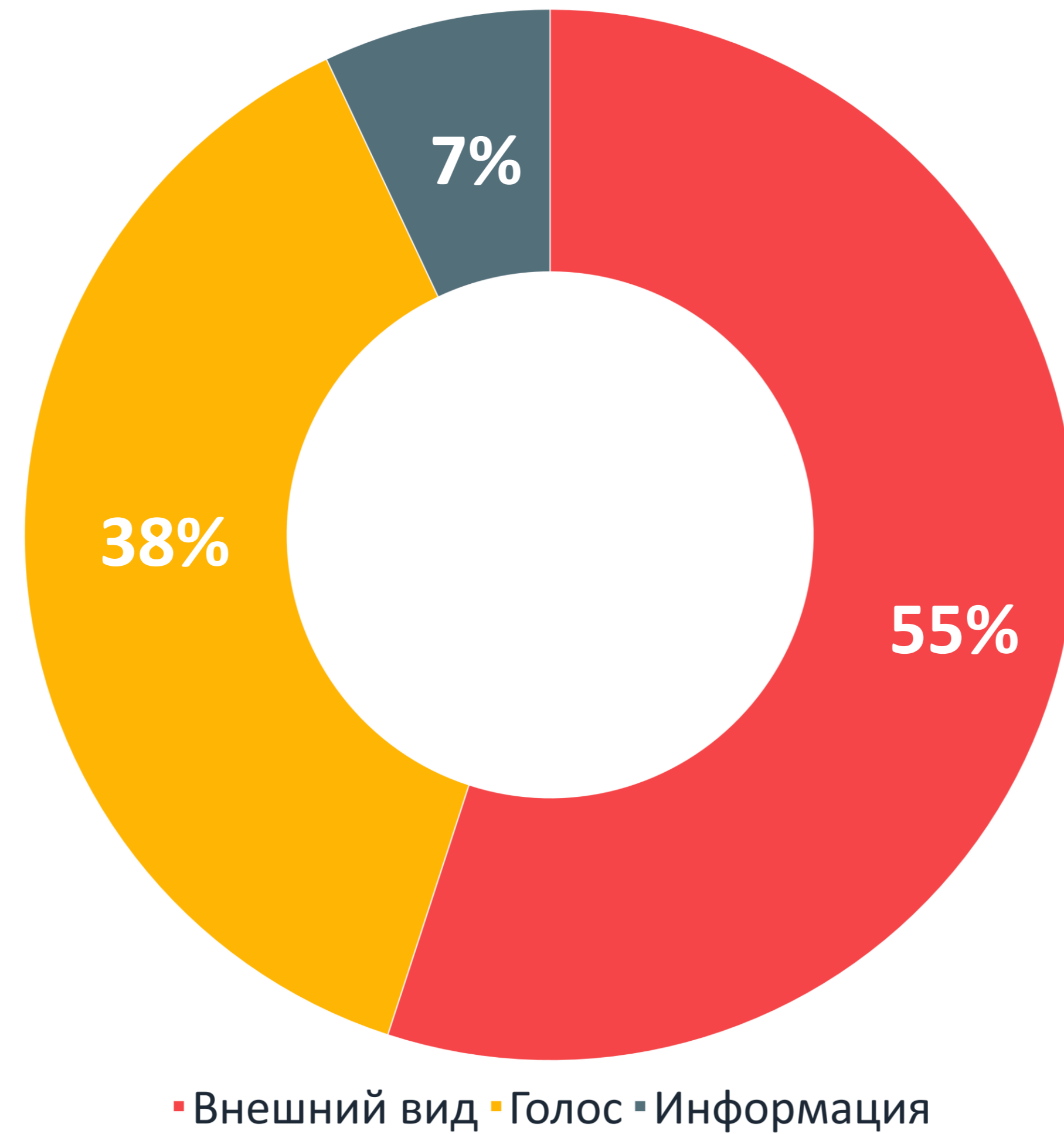
• **07** «Утепление» встречи

**Каковы достижимые цели для
телефонного разговора?**

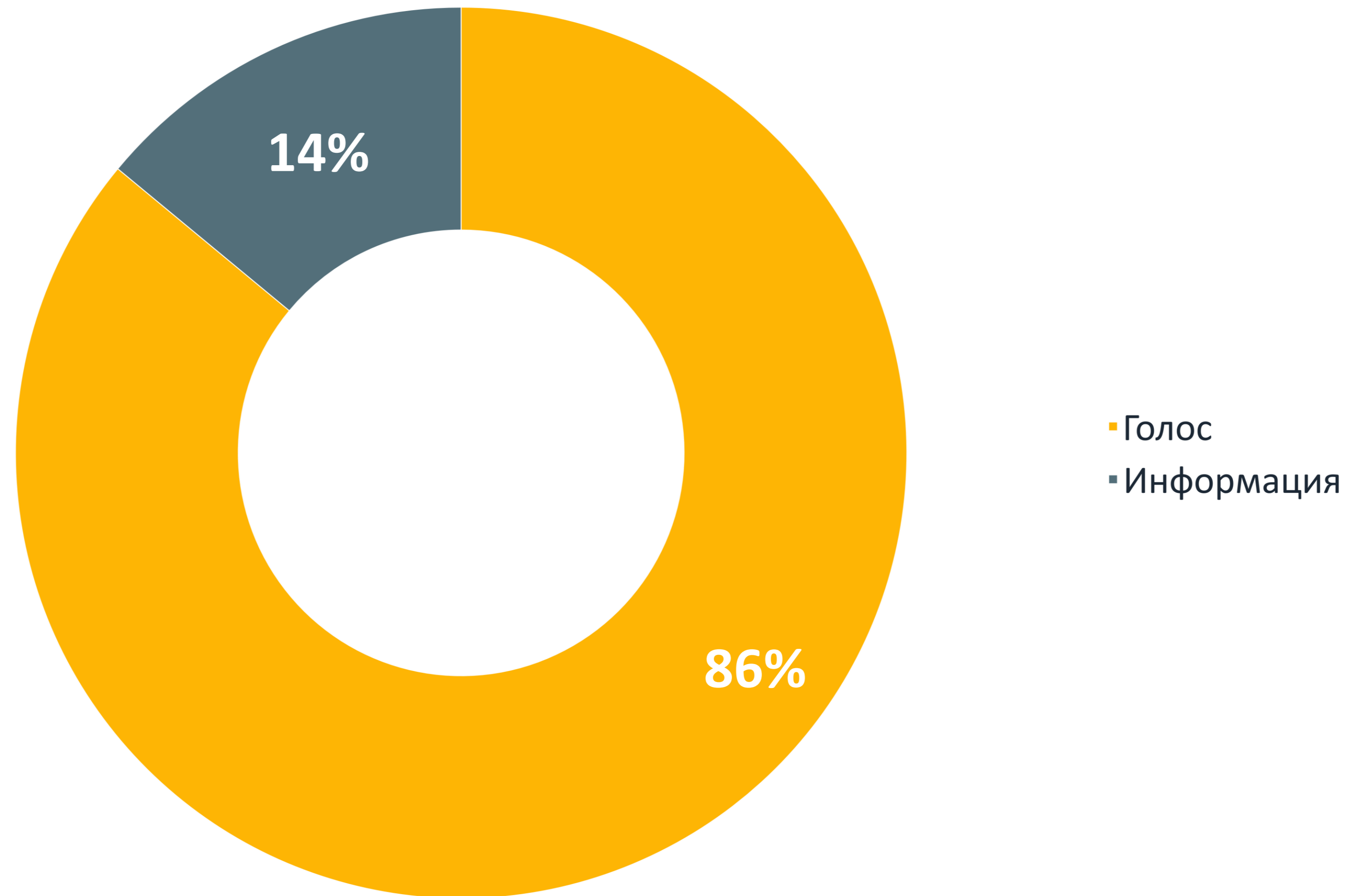
Задачи на сегодня



Первое впечатление



Первое впечатление в тф звонке



Каналы коммуникации

Визуальный

это то, что мы видим;
таких людей называют
визуалы - их примерно
35%



Аудиальный

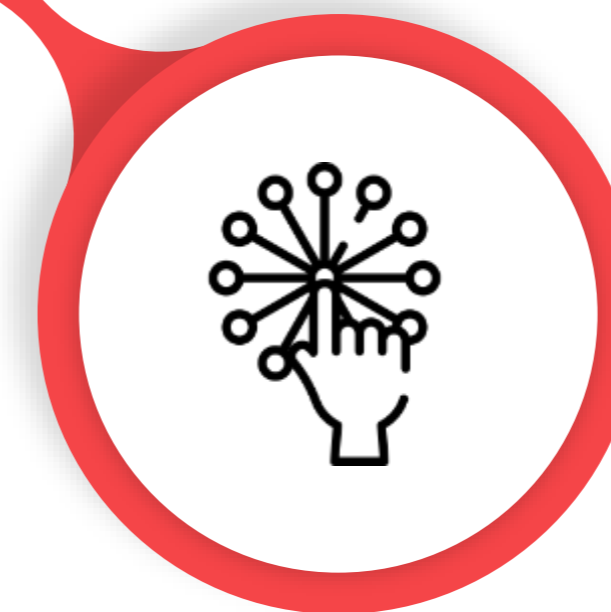
это, что мы слышим;
таких людей
называют аудиалы -
их примерно 5%

4

Канала

Дигитальный

это цифры, причинно-
следственные связи т.д.;
таких людей называют
дигиталы - их примерно
25%



Кинестетический

это ощущения (вкусы и
запахи); таких людей
называют кинестетики -
их примерно 35%

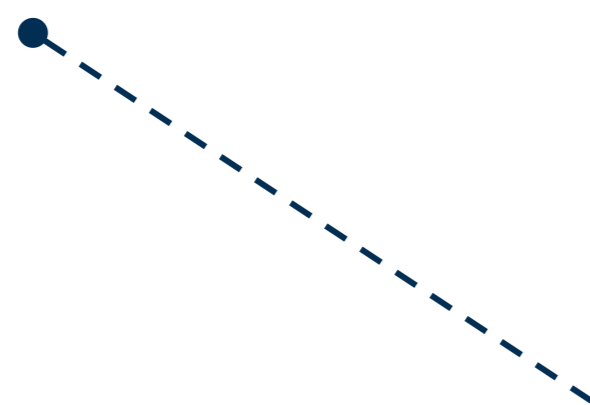
Что передаёт голос

- уверенность или страх,
- важность или ничтожность,
- твердость или мягкость,
- силу или слабость,
- **он передает наше отношение к себе и собеседнику!**

Физические характеристики голоса

Тембр

Набор частотных характеристик наших голосовых связок



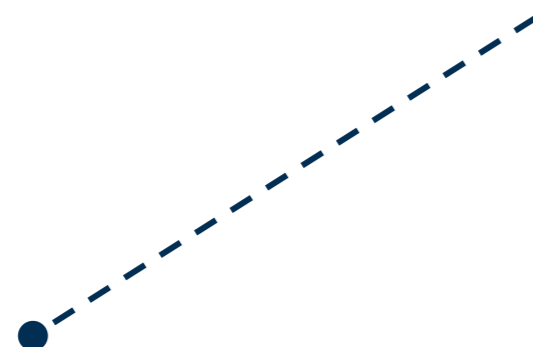
Интонация

Изменения высоты звучания речи



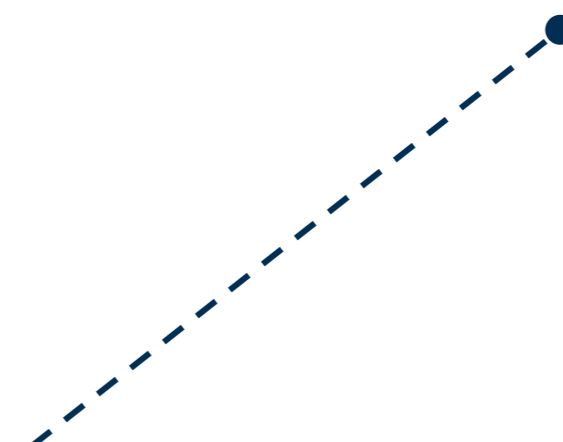
Высота

Преобладающий индивидуальный диапазон частоты звучания голоса



Скорость речи

Количество слов, произносимых за единицу времени



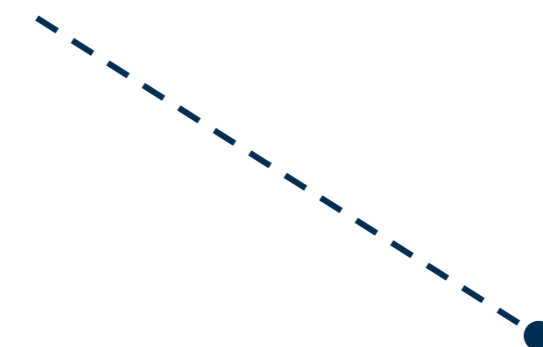
Громкость речи

Средняя громкость речи, обычная для конкретного человека



Дефекты речи

Отклонения от стандартного произношения





«Важность первого
впечатления в
телефонных
продажах»



PLAY/PAUSE



Прослушивание ЗВОНКОВ

УПРАЖНЕНИЕ



Перерыв

ВОЗВРАЩАЕМСЯ ЧЕРЕЗ

15:00 Минут

УПРАЖНЕНИЕ

ЗАРЯДКА ДЛЯ ГОЛОСА

открыть голос

сделать голос приятным

сделать голос сильнее

1. ОТКРЫТЬ ГОЛОС

Ваш голос на самом деле может быть не вашим.

Причина — в зажимах или неправильном способе говорения, например, на одних связках.

Упражнения которые мы сейчас выполним помогут справиться с этими проблемами и раскрыть ваш истинный природный голос.

1.1. КЬЮ-ИКС Чтобы открыть голос,

- Освободить горло и передать основную работу губам и диафрагме.
- «КЬЮ-ИКС».
- На «кью» округляйте губы, на «икс» — растягивайте их в широкой улыбке.
- После 30 повторений попробуйте произнести небольшую речь.

Вы почувствуете, что связки меньше напрягаются, а губы лучше выполняют ваши команды.

1.2. ВЫДОХ-СТОН

Поможет раскрыть естественное звучание вашего голоса.

- Цель: чтобы озвучить свой выдох.
- Положение: ноги стоят на полу, челюсть приоткрыта и расслаблена.
- вдохнуть, а на выдохе издавать любой звук.
- Без каких-либо усилий — если всё правильно должен получиться стон.
- При верном выполнении упражнения звук идёт из солнечного сплетения.

Именно оттуда и нужно говорить, чтобы голос был объёмным и выразительным.

2. ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ГОЛОС ПРИЯТНЫМ

2.1. ТРИ УЛЫБКИ

- Это упражнение выполняется так же, как предыдущее, но с соблюдением правила трёх улыбок.
- Улыбнитесь ртом, лбом и представьте улыбку в районе солнечного сплетения.
- Выдыхайте со звуком.

2.2. УПРАЖНЕНИЕ ЙОГОВ для глубокого и красивого голоса.

- Положение: стоя, ноги на ширине плеч.
- Сначала сделайте несколько спокойных вдохов и выдохов
- затем — глубокий вдох и резкий выдох со звуком «ха-а»
- Выдох должен быть максимально полным и громким.
- Корпус при этом можно слегка переместить вперёд.

2.3. ПРОТЯЖНЫЕ СЛОГИ

Глубоко вдохните, а на выдохе произнесите протяжно

«бом-м»

«бим-м»

«бон-н»

Тяните последние звуки как можно дольше.

В идеале должна возникнуть вибрация в районе верхней губы и носа.

3. ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ГОЛОС СИЛЬНЕЕ

3.1. ЗВУКИ «И», «Э», «А», «О», «У»

- Сделайте выдох, затем — глубокий вдох и на втором выдохе произнесите долгий звук «и».
- Делайте это свободно, до тех пор, пока хватает воздуха.
- Насильно воздух из лёгких не выдавливайте.
- Таким же образом произнесите остальные звуки: «э», «а», «о», «у». Выполните три повторения.

Последовательность этих звуков не случайна: они распределены по высоте.

«и» — самый высокий (активизирует верхнюю область головы),

«у» — самый низкий (задействует низ живота).

Если вы хотите сделать голос ниже и глубже, чаще тренируйте звук «у».

3.2. УПРАЖНЕНИЕ ТАРЗАНА

Выполняйте предыдущее задание, только теперь бейте себя кулаками в грудь, подобно Тарзану.

«И», «Э», «А», «О», «У»

- **Упражнение призвано наполнить голос энергией и прочистить бронхи, поэтому, если вам захочется откашляться, не останавливайте себя.**

3.3. МЫЧАНИЕ

Это упражнение активизирует работу груди и живота.

Выдохните и вдохните. На следующем выдохе начинайте произносить с закрытым ртом звук «м».

Выполните три подхода: сначала мычите тихо, затем — на средней громкости и в конце — очень громко.

3.4. РЫЧАНИЕ

Расслабленный язык поднимите к нёбу и начинайте проговаривать звук «р».

Должно получиться «р-р-р», как у трактора.

Повторите упражнение три раза, после чего выразительно прочитайте с десяток слов, в которых есть звук «р». Обязательно сопровождайте чтение раскатистым «р».

- Корова
- Трактор
- Горилла
- Дерево
- Крутизна
- Моторный

- Картина
- Трюфель
- Автограф
- Графоман
- Хирург
- Мизерный



ПЕРЕРЫВ

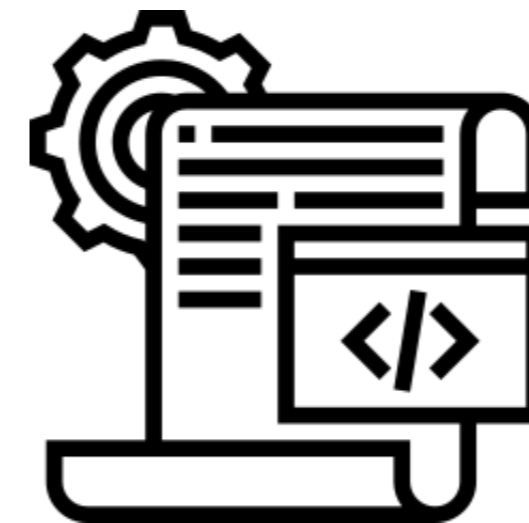
ВОЗВРАЩАЕМСЯ ЧЕРЕЗ

15:00 Минут

Две составляющие **успеха**



Эмоциональная
составляющая



Логическая
составляющая

Структура **ХОЛОДНОГО ЗВОНКА**



Скрипт 1. Представление

1

2

3

4



1 Назовите собеседника по имени

2 Представьте себя и Компанию

3 Спросите, удобно ли говорить вашему собеседнику

ВЕРНО

- *Добрый день, Сергей Петрович? (имя ЛПР важно знать заранее!)*
- *Да*
- *Меня зовут Галина, я звоню Вам из N-банка. Вам удобно сейчас говорить?*
- *Да*

Правила представления

1

2

3

4

НЕВЕРНО

- *Извините, что Вас беспокою*
- *Я всего лишь на минуточку*
- *Здравствуйте, звоню Вам предложить...*

ВЕРНО

- *Меня зовут Галина, я специалист N-банка*
- *Меня зовут Галина, я звоню Вам из N-банка*
- *Меня зовут Галина, N-банк*

Скрипт 2. Причина **звонка**

1

2

3

4



1 События Клиента

2 События и продукты Компании

3 Рассылка

ВЕРНО

– *Я направляла Вам письмо, хочу обсудить детали*

Скрипт 3. Интрига

1

2

3

4



Интрига - короткая фраза о выгоде предложения

НЕВЕРНО

- *В нашем Банке повышены ставки по остаткам на расчетных счетах*

ВЕРНО

- *У нас сейчас действует интересное предложение, которые позволит Вам получить дополнительный доход*



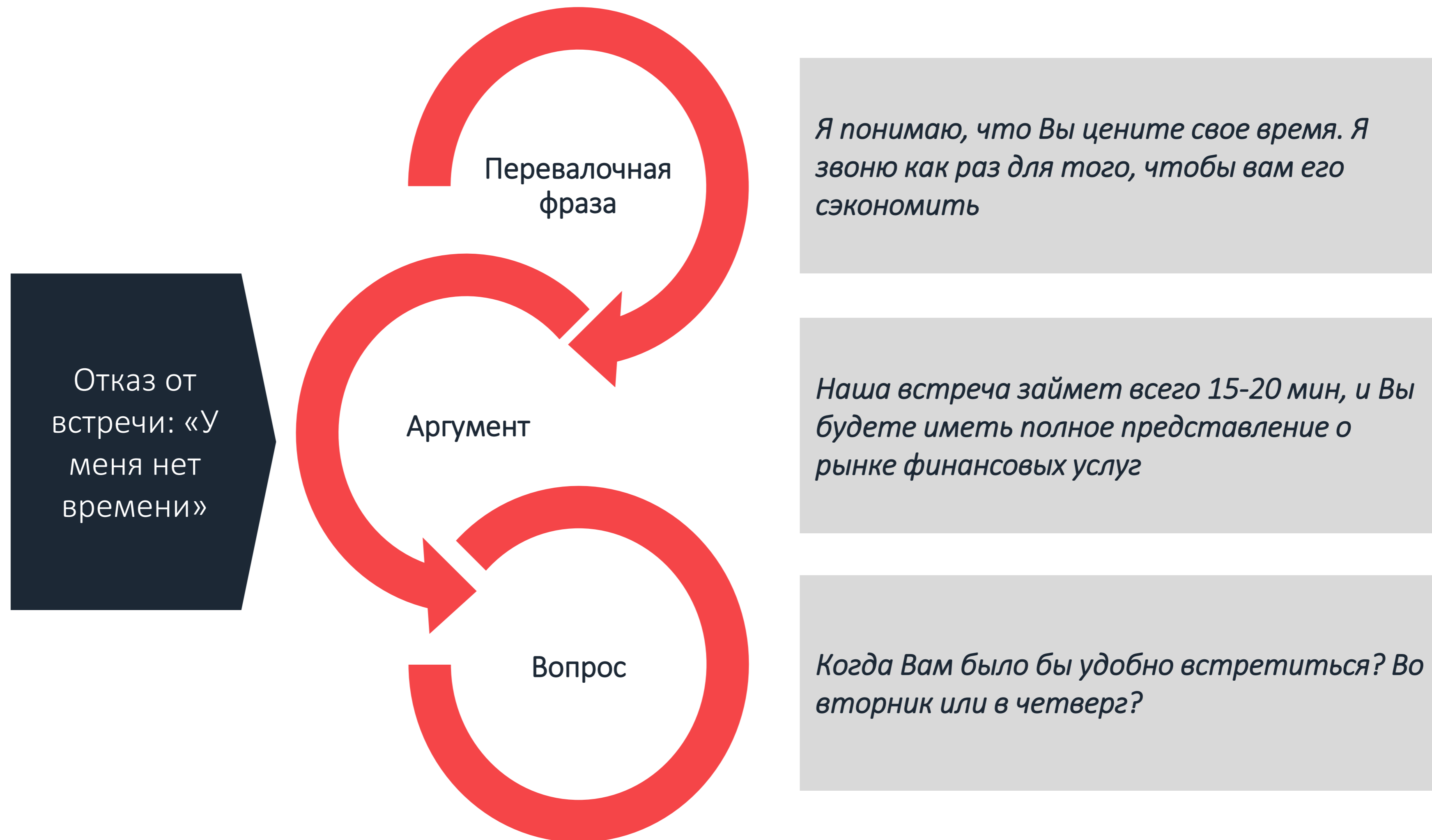
СОЗДАЁМ СВОЙ СКРИПТ

УПРАЖНЕНИЕ



Перерыв

Алгоритм работы с возражениями





РАБОТАЕМ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

УПРАЖНЕНИЕ

Причина звонка + Интрига + Вопрос

1

2

3

4

Причина звонка

+

Интрига

+

Вопрос

ВЕРНО

- *Я направляла Вам письмо. У нас сейчас есть выгодное предложение для компаний розничной торговли, которое позволит Вам получить дополнительную выгоду. Интересно было бы узнать?*

Скрипт 4. Мини-презентация

1

2

3

4



Говорите о выгодах, а не о продукте

Рассказывайте не все сразу

Назначайте встречу

ВЕРНО

- Наш банк сейчас активно развивается и в настоящий момент есть несколько продуктов, которые могут быть вам интересны. Многие из наших клиентов уже сумели оценить их преимущества. Я предлагаю Вам встретиться и обсудить, сколько денег Вы могли бы дополнительно заработать на финансовых услугах. Когда Вам будет удобно? Скажем, завтра или послезавтра?

Скрипт 5. Завершение звонка

1

2

3

4

Проговорите достигнутые договоренности

ЛУЧШИЙ ВАРИАНТ

- *Прекрасно, значит во вторник в 14:30. Улица Гагарина, дом 7.
Верно?*



ФИНАЛЬНАЯ СБОРКА

УПРАЖНЕНИЕ