

Программа тренинга телефонных переговоров

Целевая группа – сотрудники, которым по роду деятельности необходимо постоянно вести телефонные переговоры с клиентами

В результате участники:

- осознание своих собственных ресурсов в коммуникации
- формирование навыков общения без визуального контакта
- освоение техник эффективной продажи
- разрешение конфликтных ситуаций

Базовые модули программы:

1. Вступление в контакт

- Особенности межличностного телефонного общения.
- Вербальные и невербальные (несловесные) компоненты общения.
- Речевые стандарты
- Настройка на клиента.
- Схема телефонного общения.

2. Определение потребности клиента

- Умение слушать, умение формулировать вопросы
- Сбор информации о потребностях клиента

3. Представление услуги

- Требования к информации при представлении услуги
- Усиление воздействия в процессе презентации товара и услуги.

4. Работа с возражениями

- Восприятие возражений
- Классификация типов возражений
- Техника работы с возражениями

5. Завершение телефонных переговоров

- Формирование заявки
- Прощание

6. Конфликтные ситуации в телефонных переговорах

Программа адаптируется с учетом особенностей целевой аудитории данной группы.

Базовое коммерческое предложение

Этапы:

1. Подготовительный этап (встреча с Заказчиком для уточнения целей и задач предстоящего обучения, получение сведений о будущих участниках тренинга, договоренности по срокам, условиям проведения обучения, форме оплаты)
2. Адаптация программы под специфику заказчика
3. Этап проведения программы
4. Подведение итогов и сдача отчета Заказчику.

Ведущие – практикующие HR-менеджеры и специалисты по работе с персоналом компаний Санкт-Петербурга.

Группа – до 15 человек.

Формат: корпоративная программа

Форма оплаты:

- Безналичный расчет (УСН)
- Наличный расчет
- Электронные кошельки

Стоимость - 1750 р./акад. час (**28 000 р.** – 2 тренинговых дня)*

Если тренинг проводится не на территории Заказчика, то к стоимости добавляется аренда помещения (в среднем 500 р. в час).

Если тренинг/семинар проводится с выездом в регионы, то принимающая сторона компенсирует стоимость дороги и проживания для тренера (только ж. д. транспорт, на расстояние, соответствующее, самое большее, 1.5 суток пути).

**Примечание:*

В СПб реальный средний тариф работы тренера – 1500 -1800 р. в час. Но при заказе этой же программы через тренинговое агентство, стоимость часа начинается от 3 000 - 4 000 р., т.е. тренинг обойдется Заказчику минимум в 2 раза дороже, без изменения качества. Мы – не тренинговая компания, а содружество тренеров.

Координатор проектов - руководитель группы «СФЕРА консалтинг»,
канд. псих. наук, бизнес-тренер

Светлана Ершова

8(904)516-60-40

<http://training.n1-v-spb.ru/>