



## 5 рекомендаций к звонкам

**Правило №1:** Предварительно составьте план разговора. Вы должны понимать о чём будете говорить и представлять задачу *min* и *max* в этом звонке. Менеджеры во многих колл-центрах и профессиональные продавцы строят разговор с Клиентом по заранее намеченному сценарию. Он помогает сэкономить рабочее время, составить четкую и краткую презентацию, повысить эффективность звонков.

*Пример: Стандартный скрипт холодных звонков включает приветствие, краткую презентацию, непосредственно предложение — договоренность о следующем звонке (шаге переговоров, встрече).*

**Правило №2:** Проявляйте уважение, заинтересованность, работайте с интонацией. Выберите деловой стиль общения, чаще обращайтесь к собеседнику по имени, задавайте вопросы по теме, говорите с улыбкой в голосе. Постарайтесь установить контакт, например, выявить потребности человека и на основе полученной информации строить презентацию.

**Правило №3:** Помните, что ваша цель не продать, а вызвать желание купить. Для этого нужно сделать акцент на преимуществах товара/услуги и подать предложение с позиции выгоды для Клиента — описать, какие проблемы можно решить с его помощью. Такая техника презентации сокращает время разговора, и нет необходимости озвучивать специфические характеристики.



*Пример: Наш подход сэкономит Вам колоссальное количество времени и нервов, проходя все инстанции, по сравнению с самостоятельными попытками, которые, по статистике, не превышают 4-5% в качестве успешных.*

**Правило №4:** Уважайте время Клиента и его право на отказ, работайте с возражениями. Уточняйте, удобно ли собеседнику сейчас говорить, рассказывайте кратко и понятно. Различайте отказ и возражение.

*Пример: Отказ — я не пользуюсь ничьей помощью или мне не интересно ваше предложение. Возражение — для нас это дорого.*

*Такое возражение можно отработать.*

*Например, акцентировать внимание на качестве или рассказать про этапные платежи, гарантии, которые помогут снизить разовую финансовую нагрузку или взять на себя обязательство добиться снижения цены для клиента, в случае, если он уже готов подписывать договор.*

**Правило №5:** Доводите разговор до его логического завершения. Успешный звонок заканчивается получением согласия со стороны Клиента на дальнейшие шаги или же непосредственно продажей. Если этой цели достичь не удалось, можно назначить повторный звонок или запросить контакт для отправки интересной информации.

После завершения общения с Клиентом необходимо дать себе обратную связь, ответив на вопросы:

1. Какие цели я ставил на этот разговор?
2. Что я достиг? Какие инструменты использовал?
3. Что получилось особенно хорошо? Что было ключевым элементом в продаже?
4. Что имеет смысл улучшить?

Всё гениальное – просто. 😊