

## Тренинг ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ Астана



Цель:

1. Закрепление навыков установления эффективного контакта с клиентом по телефону.
2. Усовершенствование навыков грамотного заключения сделок по телефону.

Предварительная программа тренинга:

1. Техника подготовки к телефонному разговору:

- Методика выработки положительного настроя на общение с клиентом. Техники, помогающие конструктивно и оптимистично относиться к телефонным переговорам.

- План, сценарий; вспомогательные материалы.

2. Технология ведения телефонных переговоров:

- Способы и методы, помогающие расположить к себе собеседника и «завоевать» его внимание.

- Развитие умения задавать «правильные» вопросы, которые помогают за минимальное время получить от собеседника всю информацию, необходимую для дальнейшего сотрудничества.

3. Разговор с «трудным» собеседником; работа с возражениями:

- Способы избегания и преодоления конфликтных ситуаций при телефонной беседе.

- Как перевести разговор в конструктивное русло.

- Методы ведения телефонных переговоров в обстановке взаимопонимания и сотрудничества.

4. Завершение телефонных переговоров.

- Как подвести клиента к выгодным для обеих сторон соглашениям.

- Достижение согласия по основным пунктам телефонных переговоров.

- Техники резюмирования и подведения итогов. Техника назначения даты следующего контакта. Анализ результатов.

5. Поводы, по которым можно перезвонить клиенту.

6. Планирование времени для телефонных переговоров.

7. Стрессоустойчивость и способы преодоления негативного эмоционального состояния при неудачном исходе переговоров по телефону.

Цена: **35 000 ₸**

Тип объявления:  
Услуги, предлагаю

Торг: уместен

**Жанна Жанна**

**783528**

**ул.Габдуллина 18, блок "Е",  
домофон 777, ЖК "7 Континет"**