Co, kdy a jak říct po telefonu, aby pro vás dodavatel, zákazník nebo úředník udělal to, co dosud odmítal (nebo tvrdil, že „to nejde“)

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Máte na něj sice jen telefonní číslo.
Ale přesto jej musíte „nějak“ přesvědčit, aby to pro vás udělal:

Aby vydal to rozhodnutí, které vás tak brzdí.
Aby vám přednostně dodal ten nedostatkový materiál.
Nebo aby vybral právě vaši firmu, i když ji dosud odmítal.

Jak, to ale $@%#&! udělat, když máte jen to telefonní číslo, že?

Vypadá to sice nemožně, ale někteří lidé to umí. A když pochopíte, jak si po telefonu toho druhého nakloní (i když jej nikdy neviděli), stanete se pro tuto schopnost oceňovanými i vy.

Celý postup se krok za krokem naučíte na speciálním semináři "Co, kdy a jak říct po telefonu, aby pro vás dodavatel, zákazník nebo úředník udělal to, co dosud odmítal (nebo tvrdil, že "to nejde")".

Jak vám tato dovednost pomůže v praxi?

Zkušená lektorka vám ukáže:

Co rozhodne o tom, zda budete po telefonu úspěšní či ne

- Co nejvíce ovlivní, jak na vás druhá strana zareaguje
- Co si musíte říct před tím, než zvednete sluchátko
- Kdo si musí telefonát dopředu připravit a komu stačí vymýšlet za pochodu
- Co druhého okamžitě odradí od toho, aby vás vyslechl
- Kterých pěti obvyklých chyb se určitě vyvarovat

Co musíte říct, aby vás druhý chtěl vůbec poslouchat

- Jak úvodním představením podpořit nebo zničit vaši šanci na úspěch
- Jak si šikovně ověřit, zda mluvíte s osobou, která může rozhodnout
- Jakou informaci si okamžitě zapsat a proč je to extrémně důležité
- Jak se správně ptát a jaký přístup zvolit, abyste nepůsobili agresivně
- Jaké dvě techniky vám při telefonování pomohou zabránit nedorozuměním

Jak dosáhnout, aby na druhé straně sluchátka pocítili naléhavost a závažnost vašeho přání

- Proč o vašem úspěchu nerozhodnou informace, ale emoce, které vyvoláte

 © cvc.cz

- Co musíte o sobě odhalit, aby k vám druhá strana mohla získat sympatie
- Kdy prozradit svou slabost... a využít v telefonátu její skrytou sílu
- Jak pomocí detailů získat druhého na svou stranu

Jak postupovat, když ve sluchátku slyšíte odmítnutí

- Jak vést rozhovor bez toho, aniž byste na zákazníka „tlačili“
- Co musíte... a nesmíte... během telefonování dělat
- Jak využít „pozitivní“ formu vyjadřování
- Která slova během hovoru nikdy nepoužívat
- Jak vylepšit svou schopnost improvizovat

Jak měnit postup hovoru podle toho, jak na vás druhá strana reaguje

- Jak po telefonu odhalit čtyři typy osobnosti
- Na co se zaměřit, když telefonujete s úředníky, administrátory a byrokraty
- V čem jsou odlišné hovory s dodavateli, které žádáte o přednostní zacházení
- Jak se od ostatních hovorů liší telefonáty se zákazníky
- Jak zužitkovat vše, co vám druhá strana řekne, k další argumentaci

Co vám pomůže získat druhého na svou stranu

- Proč je důležitá správná artikulace, intonace, síla hlasu a tempo řeči
- Jak zvládat vlastní emoce a nereagovat podrážděně
- Jak kontrolovat vlastní hlas a působit klidně a vyrovnaně
- Jak dosáhnout toho, aby váš hlas zněl po telefonu příjemně
- Čím a kdy vyjádřit, že pozorně nasloucháte

Seminář o telefonování by neměl smysl, pokud byste na něm nezjistili, jak po telefonu zní váš hlas, jak se vyjadřujete a jaké máte možná zlozvyky. Na tomto semináři se to dozvíte. Během semináře budeme nahrávat simulované telefonické rozhovory, zpětně si je poslechneme, vyhodnotíme a získáte tipy, jak se zdokonalit.

Jak hodnotí lektorku účastníci

"Praktické ukázky a jejich hodnocení." L. Kováčiková
"Příjemný přístup lektorky a hned řešení konkrétních případů." I. Tlapalová
"Konkrétní přístup k jednotlivým situacím. Hodnocení ukázkových příkladů." P. Ralbouská
"Věcné vyjadřování paní lektorky. Z jejího školení jsem dospěla k názoru, že v obchodování po telefonu dělám spoustu chyb." K. Vídeňská

Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na namiru@cvc.cz a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh

vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: Prodej a jednání se zákazníky
- Úroveň: Nevyžaduje předchozí znalost tématu
- Cena semináře: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

Co, kdy a jak říct po telefonu, aby pro vás dodavatel, zákazník nebo úředník udělal to, co dosud odmítal (nebo tvrdil, že „to nejde“)

+420 585 227 076