Jak prorazit a přesvědčit po telefonu: Praktický trénink postupů, které vám zajistí k telefonu rozhodující osobu, která vás vyslechne a udělá, co potřebujete

Na objednávku - Prodej a jednání se zákazníky

Jestli vám dřív říkali, že "tam není", teď vás na něj přepojí.
Jestli vám dřív říkal, že "nemá čas", teď si ho na vás udělá.
A jestli vám dřív říkal, že "to nejde", teď to pro vás zařídí.

Po absolvování speciálního semináře "Jak prorazit a přesvědčit po telefonu: Praktický trénink postupů, které vám zajistí k telefonu rozhodující osobu, která vás vyslechne a udělá, co potřebujete" totiž budete přesně vědět, jak toho dosáhnout.

Jak vám přesvědčivé telefonování usnadní (a zajistí) práci

Na semináři se dozvíte:

Kdy a jak nahradit osobní schůzku telefonem

- Kdy je výhodnější telefonické jednání a kdy osobní schůzka
- Které situace lze efektivně řešit po telefonu a které ne
- Jak správně odhadnout závažnost situace a zvolit vhodnou formu jednání
- Jaké riziko při telefonickém jednání podstupujete a jak je minimalizovat
- Které situace je vhodné řešit osobně, i když je telefon levnější a rychlejší
- Kdo vaši snahu o telefonické jednání sám uvítá
- Jak překonat strach z telefonování a rozvinout vaši sebedůvěru

Co musíte vědět ještě předtím, než zvednete sluchátko

- Jak si stanovit specifické cíle, které vám pomohou telefonát zvládnout
- Co musíte předem vědět o osobě, které voláte
- Na co se okamžitě zeptat a jak vám tato informace pomůže v dalším jednání
- Jakým způsobem vést hovor, aniž by se druhá strana cítila vyslýchána
- Jak získat co nejpřesnější informace v co nejkratším čase

Jak vás ostatní "vidí" po telefonu

- Jak se do telefonu představovat a co to vypovídá o vás a o vaší společnosti
- Jak působit přesvědčivě a důvěryhodně
- Jak pomocí hlasu vyvolat pozitivní, klidný a vyrovnaný dojem
- Jak zvládat vlastní emoce a reagovat na rozčileného zákazníka
- Kterých slov se za všech okolností vyvarovat
- Které jsou nejčastější zlozvyky při telefonování a jak se jich zbavit

Jak správně "číst" slova a reakce druhé strany

- Co můžete rozpoznat z hlasu zákazníka a jak přizpůsobit formu rozhovoru jeho představám
- Co vám o zákazníkovi napoví síla hlasu a tempo řeči
- Jak poznáte, co druhá strana vyžaduje, co ocení a čím ji odradíte
- Která slova vám pomohou vyvolat u zákazníka další zájem
- Jak vyjádřit, že pozorně nasloucháte? a čím můžete vyvolat zcela opačný dojem

Jak postupovat v kritických situacích

- Jak reagovat na námitky, stížnosti či reklamace neútočným způsobem
- Jak co nejrychleji zklidnit volajícího a zjistit věcně potřebné informace
- Jak hovořit po telefonu s lidmi ve stresu a čemu se rozhodně vyhnout
- Jak řešit stížnosti a reklamace a neztratit přitom zákazníky

Jak po telefonu přesvědčovat

- Kdy můžete po telefonu rychle přesvědčit nebo prodat
- Co musí druhá strana slyšet předtím, než začnete mluvit o tom, co chcete
- Jak se připravit na možné reakce... a co říci
- Jak reagovat, když druhá strana vaši žádost odmítne
- Kdy využít emoce k dosažení cíle
- Jak druhou stranu motivovat ke spolupráci, i když jí nemůžete nic nabídnout

Jak využít obdobné postupy v emailu

- Kdy po telefonátu napsat také email (nebo naopak)
- V čem se písemné jednání zásadně liší od telefonického
- Jak odhadnout tón, kterým písemnou konverzaci zahájit
- Jak písemný text zvýrazňuje emoce a čeho se vyvarovat
- Jak emaily a telefonické hovory šikovně zkombinovat

Součástí semináře je také praktický audiotrénink s rozborem vašich hovorů a ze semináře si také odnesete výsledky testů, které vám pomohou nové postupy uvést do praxe.

Kdo by se měl semináře zúčastnit

Tento seminář je určen všem pracovníkům, kteří ve vaší firmě jednají se zákazníky, úředníky nebo dodavateli po telefonu... nebo si s nimi vyměňují emaily. Po absolvování semináře budou vědět, jak po telefonu (či emailu) zvládnout tolik, co při osobním jednání. A naučí se také lépe vyhodnotit, kdy stačí zavolat (a ušetřit tak čas i peníze) a kdy je nutné za dotyčným skutečně zajet osobně.

Jak pomůže tento seminář v praxi i zkušeným pracovníkům

Představte si, že se vám na druhé straně republiky "zasekne" zásilka, na kterou tak netrpělivě čekáte. Do druhého dne ji musíte dostat k vám. Nikoho tam neznáte. Nikdo tam nezná vás. Přesto ale musíte na druhé straně linky někoho přesvědčit, aby se vám věnoval a udělal, co potřebujete. Můžete prosit, plakat, žadonit, vyhrožovat, slibovat... máte na to jen jeden pokus. A musíte hned napoprvé vybrat správně. Postupy, které na tomto semináři uslyšíte, vám pomohou přimět přes telefon ostatní, aby pro vás něco udělali, i když z toho nebudou nic mít. Zjistíte, jak chytrým přístupem "otevřít zavřené dveře" i tam, kde nemáte autorizaci ani klíč. A pochopíte, jak cennou dovednost tím získáte.

Kolik času vám tento seminář ušetří

Pokud jste si někdy říkali, že by bylo fajn netrávit tolik času v autě a domluvit toho víc po telefonu, právě tento seminář vám to usnadní. Pomůže vám odbourat cesty, jejichž cíle můžete dosáhnout po telefonu. Ušetříte si zbytečné schůzky, na jejichž konci si říkáte, že to byla jen ztráta času. Dozvíte se, jak se efektivně "setkávat" se zákazníky po telefonu tak, aby výsledkem byl stejně blízký vztah, jako při osobních schůzkách.

Jak hodnotili absolventi ostatní semináře této lektorky

"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: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Jak prorazit a přesvědčit po telefonu: Praktický trénink postupů, které vám zajistí k telefonu rozhodující osobu, která vás vyslechne a udělá, co potřebujete

+420 585 227 076