

Telefonska prodaja

(trajanje radionice - 2 dana)

KOJE JE NAMIJENJENA

svim prodavačima, komercijalistima, Account managerima, djelatnicima call centara, odnosno svim onim djelatnicima koji u svom djelokrugu rada imaju potrebu stvaranja prodajnih kontakata putem telefona.

CILJEVI RADIONICE

U svakom je kontaktu s klijentom jako malo mjesta za pogrešku. Svaka riječ ili gesta kreiraju sliku o poduzeću u očima naših klijenata. Ovaj seminar namijenjen je stvaranju pozitivnog image razvijajući kod polaznika vještine slušanja, moć pozitivnog mišljenja, te komuniciranja na verbalnoj i neverbalnoj razini.

SADRŽAJ RADIONICE

Uvod i ciljevi programa

- kratko predstavljanje polaznika
- osnovne informacije o ciljevima programa i metodama rada

Uporaba telefona u prodajnoj organizaciji

- različiti načini uporabe telefona u prodaji
- prednosti i nedostaci telefonske prodaje
- čimbenici uspjeha u telefonskoj prodaji

Djelotvorna komunikacija putem telefona

- uporaba glasa
- pozitivno mišljenje i izražavanje
- tehnika pitanja i aktivno slušanje
- analiza osobne telefonske situacije

Aktivna prodaja putem telefona

- korištenje ulaznih poziva za aktivnu prodaju
- pro-aktivan pristup prodaji putem telefona
- sustavan rad i planiranje u *telesalesu*
- vladanje "teškim" situacijama

Individualni akcijski plan

KORISTI – NAKON RADIONICE BITI ĆETE U MOGUĆNOSTI:

- sagledati svoje dobre i manje dobre osobine u (telefonskoj) komunikaciji
- ovladati specifičnim vještinama usmjerenja sugovornika
- koristiti vještine za učinkovito planiranje i obavljanje telefonske komunikacije