
Программа тренинга

Навыки ХОЛОДНЫХ ЗВОНКОВ



Когда Бог решил наказать продавца, он придумал «холодные звонки».

Описание тренинга «Навыки холодных звонков»

Аудитория тренинга

Все сотрудники Компании, которым необходимо общаться с представителями компаний-партнеров по телефону (и иным каналам дистанционной коммуникации) с целью продаж и переговоров

Цель тренинга

Участники осознают важность проактивного подхода к общению по телефону (и пр. каналам) и отработают техники назначения встречи (и прочих альтернативных желательных исходов) при звонках «холодным клиентам». Результат – увеличение соотношения «количество звонков/количество встреч»

Идея тренинга

Говорят, что когда Бог решил наказать продавца, он придумал «холодные звонки». Практически у всех начинающих и многих опытных продавцов необходимость звонить «холодному клиенту» вызывает неприятные эмоции. Этот тренинг посвящен техникам «холодного звонка» и позволяет снять с участников психологические барьеры, мешающие звонить незнакомым или малознакомым людям. Эффективность данного тренинга обуславливается индивидуальной подготовкой личных сценариев работы и интенсивной (десятки повторов) отработкой навыка каждым участником.

Размер группы

8 – 14 человек

Длительность тренинга

1 тренинговый день

Содержание тренинга «Навыки холодных звонков»

Введение

- Понятие «холодного звонка»: нас не знают, нашего звонка не ждут
- Прочие варианты звонков: «остывший звонок» (давно не общались), «теплый звонок» (о нас что-то известно, была коммуникация, есть рекомендация, общие знакомые и пр.), «негативно-горячий звонок» (негативный опыт у клиента, уже было несколько неуспешных «холодных звонков» и пр.)
- Нил Рэкхэм: сильный прогресс (есть принципиальная договоренность о конкретных действиях – наших и клиента), слабый прогресс (есть принципиальная договоренность о наших действиях) и отсрочка (нет договоренности о конкретных действиях). SMART в прогрессе
- Планирование прогрессов при подготовке к звонкам. Маркеры отсрочки, избегание отсрочки при планировании и общении с клиентом
- Основная цель классического «холодного звонка»: встреча с лицом, принимающим решение (ЛПР)
- Альтернативные цели звонка в контексте концепции прогресса и отсрочки: высылка коммерческого предложения с договорённостью о его дистанционном и/или личном обсуждении, договорённость о начале сотрудничества, получение информации, рекомендации и контакта и пр.
- Настрой продавца на «холодный звонок». Знать статистику («воронка продаж»). 3 ценности (Л. Спенсер): влияние, ориентация на результат, инициатива
- Классификация ролей визави (Н. Рэкхэм): Центр Власти (держит бюджет и принимает окончательное решение), Центр Неудовлетворенности (носитель проблемы, «продаёт» Центру Власти решение), Центр Восприимчивости (может стать блокером или, напротив, поделиться ценной информацией, вывести на лицо, принимающее решение). Типичные ошибки при определении роли. Сочетание нескольких ролей одним лицом

Блок 1. Сценарий начала холодного звонка

- Эффективный алгоритм начала «холодного звонка» как ключевой фактор успеха
- Личный (подходящий к индивидуальной манере говорить) сценарий начала «холодного звонка» по алгоритму: 1. Завладейте вниманием, 2. Представьте себя и Компанию, 3. Объясните причину звонка (Встреча или пр. цели), 4. Ответьте на вопрос клиента (даже если он не спрашивает) «Зачем мне это надо?», 5. Активно закройте продажу прогрессом (идеально – запланированным, в крайнем случае – более слабым)

Блок 2. Работа с отговорками

- Типичные отговорки: плохие условия, ничего не надо, нет денег, дорого, зачем встречаться – расскажите, давайте обсудим условия, я сам, когда надо будет, перезвоню, мне некогда говорить, мне некогда встречаться, надо подумать, пришлите мне информацию и пр.
- Методы работы с отговорками. Общий принцип работы с отговорками Алгоритм: 1. Выслушай, 2. Прими и присоединись, 3. Разверни в сторону прогресса, 4. Закрой прогрессом
- 1. Выслушай: активное слушание: «социальные звуки», доброжелательные интонации, терпение (не перебивать словами и интонациями), слушать, чтобы понять, а не для того, чтобы ответить заготовкой
- 2. Прими и присоединись: признай его право на мнение, согласись с фактами, посочувствуй, прояви уважение к потребностям и ценностям
- 3. Разверни в сторону прогресса: именно поэтому, пример 3-х лиц, вернуться к теме (встреча или иные прогрессы)
- 4. Закрой прогрессом: уточненный сильный прогресс или, в крайнем случае, более слабый прогресс (договорённость созвониться в конкретное время, обсудить высланные материалы и пр.)

Блок 3. Работа с блокером (секретарь и другие варианты)

- Сильный прогресс в работе с блокером: связь с ЛПР
- Типичные фразы блокера: Вы договаривались? По какому вопросу? У нас такой порядок: пришлите на почту, а мы, если надо, перезвоним; Я с продавцами не соединяю; Он запретил переводить на него; Мы уже работаем с другими, нас все устраивает и пр.
- Блокер как Центр Восприимчивости. Методы работы с блокером. Блокер не пускает «невнятных» и продавцов? Будьте внятными и не продавайте! Не врите и не грубите, дружите с ним, называйте по имени, имени-отчеству, просите совета. Общайтесь уверенно, но уважительно (взрослый – взрослый), он это очень оценит.
- Альтернативные прогрессы в работе с блокером: договоренность о передаче информации с обязательным обсуждением результатов, договоренность о звонке в другое время и пр.
- Разработка личных сценариев работы с блокером на основе принципа «Я не продаю по телефону, я по поводу встречи. Пусть он Сам решит»
- Получение ценной информации от блокера: другой ЛПР и его контакт, удобное время, место и время очной встречи

Блок 4. Техники яркой речи

- Техники речи, позволяющие передать харизму и энтузиазм продавца: яркий звук и яркие образы
- Техника «срезает» пики яркости в голосе. Принцип «немного переигрывай». Пусть речь действует как «контрастный душ»: меняйте темп речи, делайте многозначительные паузы, «играйте» громкостью и высотой, улыбайтесь, жестикулируйте, четко проговаривайте слова, следите за осанкой, излучайте энтузиазм!
- Яркие образы в речи: метафоры, анафоры, крылатые выражения, примеры, истории

Программа тренинга «Навыки холодных звонков»

Время	Активности
9:00 – 10:30	<p>Введение</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Кто? Что? Зачем? Как?. Ключевые вводные идеи тренинга» Сбор на флипчарт «Ожидания участников» <p>Блок 1. Сценарий начала холодного звонка</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Сценарий начала холодного звонка» Упражнение в 3-х командах «Сценарий начала холодного звонка» Ролевая игра (3 игры) «Сценарий начала холодного звонка»: делегаты от команд «звонят» «клиенту» (тренеру или добровольцу), с видеозаписью
10:30 – 10:45	Кофе-брейк
10:45 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Сценарий начала холодного звонка подробно» Обсуждение видеофрагмента «Удачное начало холодного звонка» («В погоне за счастьем») Мини-лекция «Мысли клиента и сценарий» Обсуждение видео ролевой игры «Сценарий начала холодного звонка» Индивидуальное упражнение «Личный сценарий начала звонка» Ролевая игра «Личный сценарий начала звонка»: участники «звонят» тренеру и получают обратную связь от него и участников Индивидуальное упражнение «Корректировка личных сценариев с учетом обратной связи» Мини-лекция «Коротко об изученном»: краткое повторение материала блока «Сценарий начала холодного звонка» Упражнение в парах на отработку сценариев начала холодного звонка «Светский раут»
13:00 – 14:00	Обед
14:00 – 15:30	<p>Блок 2. Работа с отговорками</p> <ul style="list-style-type: none"> Сбор на флипчарт и мини-лекция «Типичные отговорки» Мини-лекция «Работа с отговорками: 1. Выслушай, 2. Прими и присоединись, 3. Разверни в сторону встречи, 4. Закрой встречей» Упражнение в 3-х командах. Сценка «Работа с отговорками»: распределяют отговорки по командам и обрабатывают их по алгоритму Ролевая игра в парах «Работа с отговорками» Мини-лекция «Коротко об изученном»: краткое повторение материала блока «Работа с отговорками» <p>Блок 3. Работа с блокером (секретарь и другие варианты)</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Блокер и правила работы с ним» Ролевая игра в парах «Работа с блокером». Обсуждение в большой группе успешных действий участников
15:30 – 15:45	Кофе-брейк
15:45 – 17:20	<p>Блок 4. Техники яркой речи</p> <ul style="list-style-type: none"> Мини-лекция «Техники яркой речи» Обсуждение видеофрагмента «Техники яркой речи» Индивидуальное упражнение «Техники яркой речи»
17:20 – 18:00	Итоговая отработка техник тренинга и закрытие тренинга.