

## Слышать и слушать клиента. (7 часов)

<b>На тренинге развиваются</b>	<p><b>Профессиональные компетенции торгового персонала:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Навык работы с жалобами, возражениями и негативным поведением.</li> <li>2. Навык создания своего позитивного настроения</li> <li>3. Знания о построении доверительного отношения</li> <li>4. Навык общения в рамках телефонного этикета</li> <li>5. Навык выслушивания</li> <li>6. Умение выяснять потребности</li> </ol> <p><b>Личные компетенции торгового персонала:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поведенческая гибкость.</li> <li>• Сотрудничество как основная стратегия поведения в конфликте.</li> <li>• Позитивный настрой при общении с клиентами</li> </ul>
<b>Для кого</b>	Администраторов, Менеджеров по продажам коммерческих отделов, которым необходимы навыки результативного общения с клиентом по телефону.
<b>Тренинг ведет</b>	<a href="#">Александра Калабина</a>
<b>Цель</b>	Развить профессиональные компетенции продаж по телефону до базового уровня Сформировать позитивное отношение к телефонным коммуникациям

Основные тематические блоки	Ключевые темы
К приёму звонка готов	Сложности работы по телефону Эмоциональный настрой, что мешает что помогает 11 друзей позитивного эмоционального настроения Стандарты обслуживания
Протокол первой секунды	5 главных струн голоса Улыбнитесь это слышно Телефонная арифметика Формулы представления
Телефонный этикет	Три причины использования телефонного ожидания Техника переадресаций три шага принятия решений Четыре подхода к приёму сообщений, 10 правил приёма
Ступени понимания	Слушайте и не говорите, что не слышали Задавайте правильные вопросы Возможные перефразирования Алгоритм получения информации

Основные тематические блоки	Ключевые темы
<b>Выбирайте правильные слова</b>	<p>Методика презентаций на основе потребностей.          Выбирайте выражения          Никогда не говори никогда          Слова вешалки          5 запретных зон          5 палочек вырубалочек</p>
<b>Откуда берутся трудные клиенты</b>	<p>Правильный подход к неправильным клиентам          Работа с сопротивлениями          Типы сопротивлений;          Алгоритм работы с каждым видом сопротивления.          Повторение          Работа с жалобами          Техники «обхода секретаря».</p>
<b>Последний штрих к телефонному портрету</b>	<p>Как завершить разговор.          Что нужно сделать по окончании          10 признаков профессиональной исключительности</p>