



Telemarketing lidsky: Jak po telefonu probudit zájem zákazníků, přirozeně a bez odmítání

17.07.2017 08:30 - 17.07.2017 15:30 - Prodej a jednání se zákazníky - Brno, U hřiště 737

Vím, proč se toho bojíte:

Protože vás už několikrát poslali do háje.

Zavoláte jim.

Oni vás chvíli poslouchají.

Pak řeknou, že už mají svého dodavatele.

Že jsou spokojeni.

Nebo ať jim to pošlete emailem.

A pak se vám samozřejmě už neozvou.

Je to frustrující. Vím.

A je to škoda: Protože ti samí lidé chtějí koupit to, co nabízíte.

Jakmile ale slyší v telefonu "Dobrý den, chtěl bych vám nabídnout...", vypnou jim uši. Zakalí se jim mozek. A přestanou vnímat.

Slyší totiž jen to, že chcete jejich peníze.

Vůbec nechápu, proč by se s vámi měli bavit.

A logicky pak položí sluchátko.

Přitom to můžete změnit:

Zavoláte... a oni si vás vyslechnou.

Pochopí, že něco nabízíte... ale přesto budou chtít detaily.

A budou se s vámi chtít setkat... nebo dokonce rovnou objednat.

Když pak telefonát skončí, konečně zažijete radost z toho, jak příjemný a přirozený může být

rozhovor po telefonu s potenciálním zákazníkem. Protože vaši práci ocení. Protože ho zaujme to, co nabízíte. A protože vás přestane telefonování stresovat.

Celý postup přirozeného telefonování zákazníkům (včetně tréninku a zpětné vazby) si společně natrénujeme na speciálním tréninkovém semináři "[Telemarketing lidsky: Jak po telefonu probudit zájem zákazníků, přirozeně a bez odmítání](#)".

Jak vám tento seminář pomůže využít telefon pro jednání se zákazníky lépe

Zkušená lektorka vám ukáže:

Jak postupovat, aby vás zákazník chtěl poslouchat

- Jak se představovat do telefonu a co to o vás prozradí druhé straně
- Jak si ověřit, zda mluvíte s kompetentní osobou
- Proč se zeptat na zákaznicko jméno a jak často jej používat
- Jak klást otázky a zjistit, co potřebujete
- Jak a proč při telefonování rekapitulovat a parafrázovat

Jak po telefonu působit pozitivně a důvěryhodně

- Z čeho mají zákazníci strach a jak na to musíme reagovat
- Proč je důležitá správná artikulace, intonace, síla hlasu a tempo řeči
- Čím a kdy vyjádřit, že pozorně nasloucháte
- 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
- Jakých nejčastějších zlovyků se při telefonování vyvarovat

Jak zužítkovat váš osobní styl jednání ve svůj prospěch

- Jak se v telefonu projeví váš temperament
- Kdo se pro telemarketing hodí více (a kdo se bude naopak trápit)
- TEST: Jaký je váš temperamentový typ osobnosti
- Jak rozlišovat mezi lidmi podle čtyř typů osobnosti
- Co je vaší předností a na co si naopak dávat pozor

Jak se připravit předtím, než zvednete sluchátko

- Jak si práci u telefonu zjednodušit přípravou a organizací
- Co pro efektivní telefonování potřebujete
- Jak si stanovit specifické cíle a jak vám to podvědomě pomůže
- Proč si připravit scénář a skutečně se jím řídit
- Co musíte předem vědět o zákazníkovi, kterému voláte

Jak telefonický rozhovor zahájit

- Jak vést rozhovor, aniž byste na zákazníka "tlačili"

- Co musíte... a nesmíte... během telefonování dělat
- Jaké informace zákazníkovi poskytnout a kdy
- Jak využít "pozitivní" vyjadřování
- Jak vylepšit svou schopnost improvizovat
- TEST: Jaké jsou vaše komunikační dovednosti?

Jak využít rozhovor k podpoře prodeje

- Jak získat důvěru zákazníka a ukázat mu, že nekupuje "zajíce v pytli"
- Jak přirozeně obrátit pozornost k vaší nabídce
- Jak si ověřit zájem otázkami (a jak porozumět tomu, co uslyšíte "mezi řádky")
- Jak odmítat nebo sdělovat špatné zprávy bez přehnaných omluv a pocitů viny
- Kdy zákazníkovi poděkovat... a za co
- Jak se připravit na námitky a úspěšně na ně reagovat
- Jak se nezhroutit po každém odmítnutí a co si spočítat
- TEST: Jak umíte po telefonu vyjednávat?

Jak po telefonu řešit reklamace a jednat s obtížnými zákazníky

- Jak hovořit po telefonu s lidmi ve stresu a čemu se rozhodně vyhnout
- Jak zákazníka po telefonu uklidnit a situaci řešit věcně
- Jak vycházet s obtížnými zákazníky a přiklonit si je na svou stranu
- Jak je možné obrátit vzniklý problém ve svůj prospěch
- Jak zachovat klid a profesionalitu i v emocionálně vypjatých momentech
- TEST: Máte sklony k agresivitě?

Seminář o telefonování by neměl smysl, pokud byste na něm nezjistili, jak po telefonu zní váš hlas, jak se vyjadřujete a jaké máte možná zlovyky. 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](#)
- Lokalita: Brno
- Datum konání: 17.07.2017 08:30 - 17.07.2017 15:30
- Úroveň: [Nevyžaduje předchozí znalost tématu](#)
- Cena semináře: 2 950 Kč bez DPH

Přihlášení na seminář

Telemarketing lidsky: Jak po telefonu probudit zájem zákazníků, přirozeně a bez odmítání

Lokalita Brno

Datum konání: 17.07.2017 08:30 - 17.07.2017 15:30

[Přihlásit se na seminář](#) [+420 585 227 076](#)

Lektor

Mgr. Jana Řehulková

Mgr. Jana Řehulková je ředitelkou poradenské a vzdělávací společnosti a v oblasti psychologie mezilidských vztahů má na svém kontě stovky hodin praktických tréninků a seminářů. Je certifikovanou trenérkou managementu a patří mezi zakladatele Asociace lektorů a konzultantů managementu.