

التقنيات الناجحة للبيع عبر الهاتف

الفئة المستهدفة

مديرو الحسابات و ممثلي المبيعات الداخليين ، ورؤساء الفرق والعاملين في فريق المبيعات ، الذين يعتمدون على الهاتف بوصفه أداة رئيسية للوصول إلى العملاء ، ويودون زيادة مهاراتهم في البيع عبر الهاتف.

أهداف البرنامج

بحلول نهاية هذا البرنامج ، سيتمكن المشاركون من :

- الرفع من الخصائص الفريدة للبيع عبر الهاتف لتحسين نجاح مبيعاتك.
- اجتياز عملية الوصول الى صانع القرار من خلال العمل مع العوائق من البشر ، أو البريد الصوتي أو الآلي.
- إشراك العملاء عبر الهاتف للحصول على الاهتمام بسرعة والبقاء على الاهتمام طول المكالمة.
- زيادة مهارات الاتصالات الهاتفية باستخدام المهارات العقلية ووضع الجسم للتأثير على صوتك، نبرة الصوت، والتواصل.
- تحديد أفضل الممارسات لتقديم العروض الرسمية وغير الرسمية عبر الهاتف أو الانترنت.
- استخدام مهارات البيع الاستشاري التي تؤدي إلى نجاح علاقات المبيعات عبر الهاتف.

محتويات البرنامج

استخدام الهاتف كأداة قوية للبيع

- كيف ان المبيعات وجها لوجه و غير الهاتفون مختلفة.
- الانتقال من المبيعات وجها لوجه لمبيعات الهاتف والعكس بالعكس.
- تطبيق نمط البيع الاستشاري.

تخطيط وإدارة الوقت

- التخطيط الكلي : علي اي نحو سيكون يومك؟
- زيادة وقت الهاتف.
- التنقل للوصول إلى صانع القرار .
- العائقين من الأشخاص ، والبريد الصوتي والآلي.
- طرق لجعل العائقين من الأشخاص عن مهمتك يعملون لديك.

معرفة غرضك وتحويله الي احتياج للعميل

- تحديد الأشخاص المحركي لأعمال المنظمه او الشركه.
- معرفة منتجك/ خدمتك التي تقدمها.
- تجنب المبالغه في الفوائد/السمات.

اطار المكالمات الناجحة

- افتتاح المكالمة.
- تطوير علاقة لفظية وتحديد المواقع .
- التأهيل واكتشاف احتياجات العملاء.
- عرض الخيارات.
- التعامل مع الاعتراضات
- الحصول على التزام العميل.
- الختام : كيفية اثناء المكالمة عبر الهاتف؟

تقديم عروض مقننه

- تحديد ما يقدم.
- توصيل عرض قائم على اشراك التليفون ، مع أو بدون دعم التكنولوجيا.

التعامل مع العملاء

- زيادة وتحسين الاتصالات الهاتفية.
- فهم ما هي لغة الجسد اللفظيه وكيفية استخدامها.
- اختيار الكلمات.
- نبرة صوت ، والتصريف ، والنطق.
- الوجود الجسدي.
- الاستماع / الاستجواب.
- الحفاظ على تجاذب أطراف الحديث.

البقاء مستبشر

- الحفاظ على موقف إيجابي.
- زيادة التحمل والصمود.
- الحفاظ على خطى سريعة.
- إدارة الإجهاد.

هذه الشهادة تتطلب حضور لا يقل عن 90 ٪ من مجموع المحاضرات.

المواد : باللغة الانجليزية.

المدة : 18 ساعة