

V Anniversary International

CONTACT CENTER OPTIMIZATION SUMMIT

**Принципы организации
исходящих телефонных продаж
в новых условиях рынка**

Октябрь 2014. Голубева Юлия

Провокаторы отказа

- Это Юлия Юрьевна?
- У меня для вас очень выгодное предложение
- С кем я могу поговорить по поводу рекламы?
- Наша компания дарит вам подарок
- Вас интересуют (торги на Форекс)?
- Чтение скрипта
- Особые интонации продавца колл-центра
- Долгое описание цели звонка, представление компании без запроса ОС от клиента



Рынок изменился



- Конкуренция за внимание
- Повышение покупательского интеллекта
 - Доступность информации о методиках продаж
 - Требовательность потребителя
 - Желание быть уникальным

Что стоит проверить

- Подбор



Менеджер по продажам, без опыта

В связи с расширением штата приглашаем активных ребят на позицию "Менеджер по продажам"

В рамках нашей Компании данная позиция является стартовой в отделе продаж и подразумевает под собой обучение сотрудника с дальнейшей перспективой роста по карьерной и функциональной лестнице, что влечёт за собой увеличение ежемесячного дохода этого сотрудника.

Ни одни эффективные продажи не обходятся без холодных звонков и без формирования собственной клиентской базы. Освоив искусство поиска Клиента, сбора информации о нём, прорыва к нужному человеку через непрístupных секретарей, можно смело заявлять, что Вы эффективный менеджер по продажам и далее осваивать науку ведения переговоров и заключения сделки. Всеми этому мы готовы научить наших новых сотрудников, в обмен на их активность, азарт и желание достигать поставленных целей.

Сложно? - да, но интересно и перспективно!

Условия:

Офис находится недалеко от м. Оксфорд Стрит, БЦ «Хэрродс»

График работы 5/2, с 10 до 19

Оформление по ТК РФ, с оплатой отпусков, больничных и т. д.

Зарплата без задержек, 2 раза в месяц

Коллектив дружный, офисные помещения комфортные

WELCOME!!!

Что стоит проверить

- Подбор
- Система начального обучения
- Тренинги по продажам
- Коллектив, окружение
- KPIs
- Скрипт
- Контроль
- Преимущества и выгоды продукта
- Позиционирование работы продавца на телефоне
- Отношение к холодным звонкам
- Многоуровневый отдел продаж



И снова о скриптах

- ❑ Несколько вариантов фраз
- ❑ Переписать своими словами
- ❑ Сегментация ЦА. Выгоды для каждого сегмента
- ❑ Продумать все возражения и ответы на них
- ❑ Различать пояснение цели звонка и презентацию товара
- ❑ Установление контакта
- ❑ Автоматизация скриптов
- ❑ Тестирование и оптимизация



Ну куда же без Y

- Привязанность к людям, а не к организации
- Иерархия – ничего не значит
- Ценят отношения
- Готовы подчиняться значимому человеку

=> успех компании находится в руках супервайзеров



Вспомним о супервайзере

- ❑ Почетна ли должность
- ❑ Процедура выбора
- ❑ Кадровый резерв
- ❑ Программа подготовки, поддержки и развития
- ❑ Дополнительные функции
- ❑ Прозрачность менеджерских функций
- ❑ Целепостановка
- ❑ Вознаграждение за менеджерскую работу
- ❑ Нематериальная мотивация



Спасибо за внимание!
Я готова ответить на ваши
вопросы.



Остались вопросы?

Пишите Lee33@yandex.ru

Звоните +7 903 650 00 26 Юлия Голубева

LinkedIn - ru.linkedin.com/pub/юлия-голубева/80/413/695/