Чек-лист по работе менеджера по телефонным продажам

В наше время становится очень популярна профессия менеджера колл-центра. Их работа заключается в совершении исходящих или приеме входящих звонков. Кажется все легко. Но допуская даже самые незначительные ошибки в разговоре с клиентом, продажа может не состояться. В этом чек-листе собраны золотые правила телефонных продаж. Проверьте себя, Вы работаете профессионально?

- [ ] 1. Улыбаться при разговоре с клиентом

  С людьми, чей голос излучает радость и доброжелательность, нам приятно общаться, хочется иметь дело, им хочется довериться. Поэтому, осуществляя продажу улыбка не должна сходить с вашего лица, даже если вы уже очень устали

- [ ] 2. Знать то, что продаешь

  Бывает очень сложно презентовать продукт и отрабатывать возражения, когда не имеешь или имеешь слишком мало знаний касательно этого продукта. Уделите достаточно времени на изучение товара

- [ ] 3. Не использовать сложное приветствие

  В приветствии желательно не использовать слова с двойным смыслом, сложно выговариваемые слова, а также те, которые плохо воспринимаются на слух

- [ ] 4. Следить за темпом речи

  Речь не должна быть слишком быстрой, но и не стоит разговаривать слишком медленно. Оптимальный вариант подстраиваться по темп речи клиента

- [ ] 5. Разговаривать грамотно

  Речь должна быть идеальной: никаких тортОв со сливОвым джемом, купленных на сумму около двухста (правильно говорить двухсот) рублей

- [ ] 6. Не использовать монотонную речь

  Слова должны быть выразительны, речь должна живой, интересной, используйте эмоции, ставьте акценты при разговоре, меняйте интонации

- [ ] 7. Часто использовать имя контакта

  Собственное имя — это самый сладкий звук для каждого человека. Вам будет намного проще наладить эмоциональный контакт и войти в доверие клиента, если вы будете называть его по имени

- [ ] 8. Выявлять потребности клиента

  Ошибка многих менеджеров в том, что они продают продукт при этом не узнав, что нужно клиенту

- [ ] 9. Не задавать слишком много закрытых вопросов

  Закрытый вопрос – враг диалога. Задавайте больше открытых, альтернативных вопросов и лишь несколько закрытых, только чтобы окончательно подвести суть мысли клиента

- [ ] 10. Не перебивать клиента

  Даже если вы уже поняли, что имеет в виду клиент, даже если он говорит о вашем продукте что-то, что не соответствует действительности — не вздумайте перебивать его, чтобы договорить мысль вместо него или чтобы поправить его ошибочное высказывание

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?