

Treniņš – seminārs VIZĪTES PĀRDOŠANA PA TĀLRUNI

Mērķis

- Uzlabot vizītes pārdošanu pa tālruni
- Izprast vizītes pārdošanas sarunas struktūru un apgūt pielietojumu
- Uzlabot prasmes darbam ar klienta iebildumiem, virzīšanu uz lēmuma pieņemšanu
- Izprast, kāpēc klienti pirmajā sarunas brīdī var būt neapmierināti un apzināties, ko viņi sagaida no darbinieka. Iemācīties atpazīt savu „grūto” klientu un apgūt metodes darbam ar to
- Nostiprināt pārdošanas prasmes treniņā
- Apzināt savas prasmes, priekšrocības un potenciālās iespējas sarunās ar klientiem
- Iegūt motivāciju, pārliecību pār savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas patstāvīgā darbā

Mērķauditorija – līdz 10 dalībniekiem grupā

Metodika

Pirms mācībām

- Mācību dalībnieku anketēšana (ja iespējams, tad tikšanās) – grūtību un vajadzību apzināšana. Situāciju izveide mācību vajadzībām
- Sagatavot strukturētu anketu audio treniņu vajadzībām

Mācības

- Treniņš – seminārs ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, diskusijas un pieredzes apmaiņa
- Praktiski vingrinājumi, individuālie un grupu darbi
- Audio materiālu par pārdošanu klausīšanās un kopīga analizēšana (pozitīvi, negatīvi piemēri). Ja iespējams - uzņēmuma audio ierakstu klausīšanās un analizēšana)
- Lomu spēles pāros
- Audio treniņš – lomu spēles (katrs dalībnieks izspēlē pārdevēja, klienta lomu, kā arī analizē vienu kolēģu sarunu pēc strukturētas anketas), situāciju modelēšana, izspēle, analizēšana, atgriezeniskā saite un ieteikumi
- Mācību noslēgumā darbinieki definē mērķus (prasmes, ko uzlabos, apjoms, ko sasniegs) konkrētam laika posmam (mērķus iesniedz tiešajam vadītājiem)
- Asertivitātes (pārliecinātas uzvedības) treniņš
- Dalībnieku rīcībā paliek mācību materiāli

Pēc mācībām

- Atgriezeniskā saite par mācību norisi, grupu kopumā un personībām
- Ieteikumi turpmākajam darbam tiešajam vadītājam t.sk. darbinieku nosprausto mērķu kontrole

Norises laiks – 1 diena /grupai

Saturs

- **Mērķi un motivācija**
Klienta deklarētie un slēptie (sagaidāmā attieksme) mērķi un motīvi, to izzināšana
Komunikācijas mērķi un rezultāts. Darbinieku mērķi un motivācija
Attieksme darbā ar klientiem. Attieksmes izpausmes veidi. Konfliktogēna attieksme
- **„Grūtais klients”. Kur un kāpēc tas rodas? Psiholoģiskās barjeras, to likvidēšanas iespējas**
- **Telefonsarunu priekšrocības un trūkumi**
- **Darbs ar telefonu**
Telefona sarunas etiķete. Pieļaujamās atkāpes no etiķetes
Ieteikumi veiksmīgai telefona sarunai
Ko teikt un ko neteikt pa telefonu? Biežāk pieļaujamās kļūdas, sākot sarunu pa telefonu
Balss. Kā izmantot savu balsi?
- **Sarunas struktūra norunājot tikšanos**
Sagatavošanās sarunām
Sasveicināšanās, stādīšanās priekšā, informēšana par sarunas mērķi
Piedāvājums tikties
Darbs ar iebildumiem
Kopsavilkums
Atsveicināšanās

Audio treniņš, situāciju modelēšana - uz vizītes pārdošanu pa tālruni vērsta komunikācija. Atgriezeniskā saite