**Семинар-тренинг «Эффективная телефонная коммуникация в контексте успешных продаж»**

**Цель** Активировать у участников тренинга понимание подготовки и осуществления «телефонных продаж», систематизировать приемы и техники, необходимые для успешных продаж в режиме телефонных переговоров.

**Результат участия в семинаре-тренинге**

* Участники проанализируют и улучшат свою коммуникативную оснащенность
* Уточнят ряд рабочих позиций, необходимых в их деятельности в контексте успешных продаж и продвижения идеологии компании
* Отработают навыки деятельностной рефлексии в отношении своего рабочего процесса
* Смогут определиться с направлением наращивания индивидуального ресурса: личного и деятельностного – в интересах компании и с целью укрепления собственной рабочей мотивации, а также – с возможностями передачи позитивного настроя клиенту
* Проработают распространенные речевые и коммуникативные ошибки
* Откорректируют детали проработки запросов клиентов

**9 ч. 00 мин.**

**Модуль 1. Самоопределение менеджера по продажам компании «Катрен» (КК).**

* 1. Стратегия лидерства на рынке и особенности миссии КК в рамках определенного маркетингового подхода – введение (10-15 мин.).

Проработка реальной связи понятий в практической деятельности КК – на материале собственного опыта и понимания менеджеров компании (10 мин. подготовка+2 доклада подгрупп по 3-5 мин.+10-15 мин. - общее резюме с уточнением понятий и маркетинговых идеологий).

* 1. Презентация собственной роли, позиции в компании и социального образа менеджера по продажам с учетом предыдущего обсуждения миссии и идеологии КК. Преимущества деятельности телефонного менеджера.

Индивидуальная подготовка (5-7 мин.)+ пленарная работа группы – соотнесение типа деятельности телефонного менеджера с другими профессиональными позициями: проф. аналоги и прототипы (25-30 мин.)

**Модуль 2. Экология эффективных телефонных переговоров.**

* 1. Демонстрация менеджерами умения строить беседу с клиентами.

Публичная работа в парах (10-15 мин.). Анализ представленных вариаций (10-15 мин.).

* 1. Телесная дисциплина и голосовой ресурс успешного взаимодействия с

клиентом в телефонных переговорах.

Обсуждение темы (10-15 мин.). Упражнения для восстановления и развития индивидуального ресурса менеджера (10-15 мин.).

**11 час. 15 мин. – 11 час. 30 мин. - Кофе-пауза.**

**11 час. 30 мин. –** продолжение работы

**Модуль 3. Реализация клиентоориентированного подхода к продажам в КК**

* 1. Какие *ожидания* предъявляют клиенты к компании и партнерам по переговорам: озвученные и скрытые ожидания клиентов КК.

Работа в п/группах (10-15 мин.), обсуждение (10-15 мин.).

* 1. Соответствие клиентским ожиданиям - *портфолио базовых компетенций* менеджера по продажам КК: специфические фирменные *знания, умения, навыки* профессионального продавца КК.

Продолжение работы в п/группах (15 мин.) с публикацией (15 мин.) и расстановкой акцентов и приоритетов (т.з. менеджеров по продажам КК) (10-15 мин.).

* 1. Основные *интеллектуальные функции* менеджера по продажам КК. Понимание и рабочая рефлексия как элементарные инструменты эффективного самоуправления в текущей работе менеджера-продавца.

Консультация тренера с систематизацией результатов предыдущей групповой работы в компетентностном и функциональном подходах (15 -20 мин.).

* 1. Различие позиций *менеджера-специалиста и менеджера-профессионала*. Современные подходы к определению стандартов работы менеджера.

Понятийная консультация (10-15 мин.).

* 1. Обобщенный *«позиционный портрет»* менеджера на телефоне: «я и компания», «я и клиенты компании».

Пленарное обсуждение итоговой схемы минимального набора позиций, функций и компетенций эффективного телефонного менеджера КК (15-20 мин.).

**13.30. – 14.30. - обед**

**Модуль 4. Содержание телефонной коммуникации: уточнение и отработка запросов клиента**

* 1. Нужды, потребности и запросы – еще раз о самом важном..

Совместное с группой уточнение понятий на материале запросов клиентов КК (15-20 мин.)

* 1. Стандартный запрос стандартного клиента: набор «портретов клиента», отрабатываемых позицией телефонного менеджера КК

Работа по п/подгруппам (10 мин.) с публикацией и обсуждением результатов (20 мин.)

* 1. «Демонстрация» понимания скрытых ожиданий конкретного клиента - особая компетенция переговорщика.
  2. Итак: ЧТО мы продаем? Что мы «дарим» клиенту в ответ на его ожидания? Что получаем: объем продаж, деньги, информацию, ЧТО ЕЩЕ?..

Общее обсуждение на группе с фиксацией результатов (15-20 мин.)

**Модуль 5. Смысловые аспекты телефонных продаж**

5.1. *Коммуникация и общение* – различия в акцентах взаимодействия продавца с клиентом.

Тренер – различение понятий (5-10 мин.)

5.2. Специфика работы на телефоне: *преимущества и ограничения общения* с клиентом, управление *эмоциональным и рациональным* контекстами, *понимание и восприятие* визави в телефонной коммуникации

Обсуждение на группе с привлечением материала практики менеджеров КК (10 мин).

5.3. Алгоритм действия при «стандартных» входящем и исходящем звонках.

Описание схемы действий менеджерами по продажам (5 мин. - подготовка + 15 мин.- обсуждение на группе)

5.4. Снятие и предотвращение ситуаций с разрушительным для сотрудничества трендом: недоверия клиента, его раздраженности или неуверенности, манипулятивных действий в отношении самого менеджера по продажам. Завершение переговоров: обеспечение паритета позиций переговорщиков«победитель-победитель».

Обсуждение на группе рабочих ситуаций менеджеров КК (15-20 мин.)

**КОФЕ-ПАУЗА ( 16.30.-16.40)**

**Продолжение работы в 16.40.**

* 1. Техника рефлексии как основной инструмент эффективного самоуправления в текущей работе менеджера-продавца.

Понятийная консультация тренера с привлечением материала предыдущего обсуждения группы (5 мин.).

5.6. Техники и приемы понимающей работы и активного слушания (развернутые и «мгновенные» варианты реакции менеджера)

«Инструментальная» консультация тренера (10 мин.).

**Модуль 6. Затруднения и осложнения заочных продаж и переговоров**

6.1. Коммуникативные барьеры – типичные случаи и преодоление

Обсуждение на группе казусов и нестандартных ситуаций коммуникации с клиентом (7-10 мин.).

6.2. Слова-паразиты, слова-раздражители, негативные мыслительные стереотипы, и как с ними работать эффективному продавцу, преодоление и предотвращение мгновенных стрессов обеих сторон

Мини-консультация тренера с включением группы в «работу над ошибками» (15 мин.).

6.3. Коммуникативный ресурс дикции, темпа речи, осанки, собственных движений во время переговоров и удержание «жесткого» внимания к процессу – от рутины к «творческому напряжению» в переговорах.

Упражнение «аквариум» - несколько пар по очереди под наблюдением группы – с мгновенной рефлексией поведенческих моментов партнеров, не видящих друг друга в ходе обсуждения: сначала партнеры друг о друге и о себе, затем – групповая рефлексия (20 мин.)

6.4. Элементарные приемы, направленные на достижение расположения собеседника и на преодоление стресса обеих сторон в телефонных переговорах

Подведение итогов тренером с учетом представленного материала работы группы (5-7 мин.).

**Модуль 7. Еще раз: «идеальный образ» телефонного менеджера по продажам КК**

* Лояльность компании и заинтересованность в клиенте
* Информированность и стремление к «творческому напряжению»
* Тщательная подготовка к продажам и переговорам-продажам
* Внешность, речевое и телесное поведение
* Стрессоготовность и стрессоустойчивость
* Способность к оперативному анализу (рефлексии) собственной работы и корректировке или перепланированию действий по обеспечению эффективных продаж и достижению удовлетворенности проделанной работой.

Общегрупповая рефлексия результатов тренинга с фиксацией наиболее значимых моментов: для обеспечения эффективных продаж в целом, персонально для менеджеров – в контексте поддержания личного и профессионального ресурса (15 мин.).