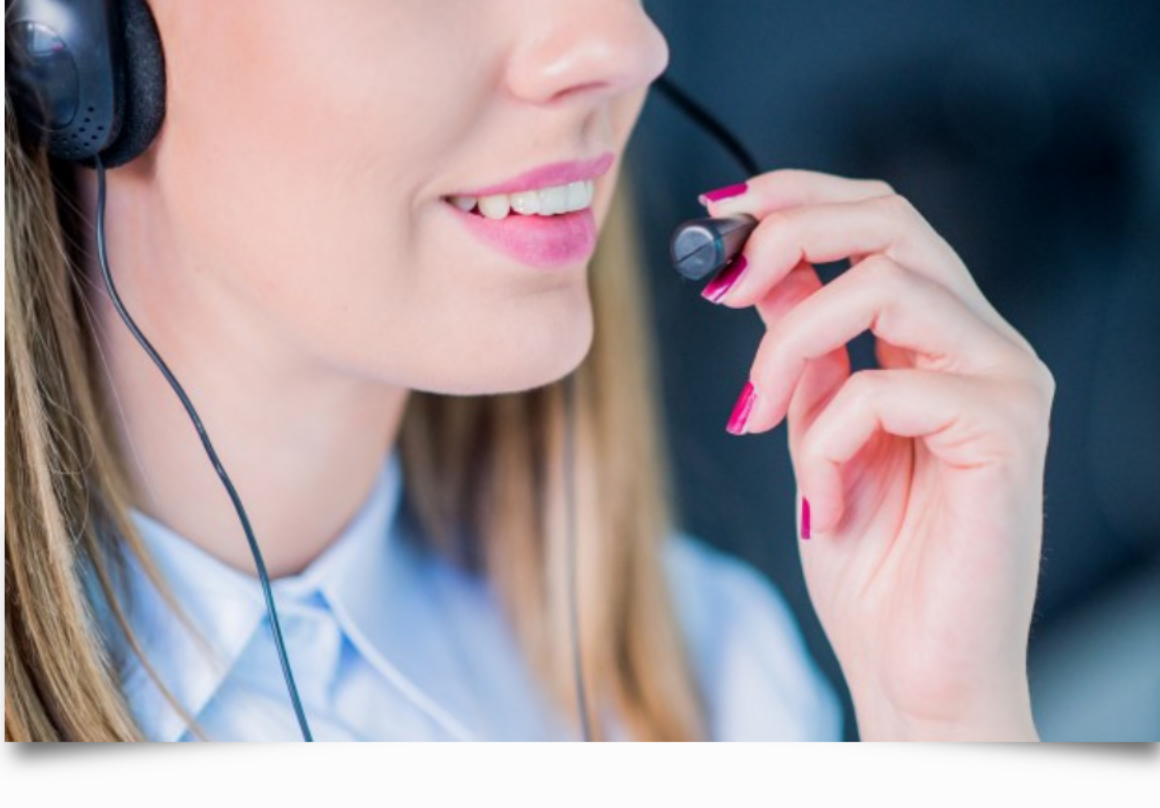


TELEFONDA SATIŞ EĞİTİMİ

TELEFONDA SATIŞ EĞİTİMİ



Bugün kurduğumuz iletişimin çok büyük bir kısmı telefonla gerçekleşiyor. Telefonu zaman kazanmak için kullanıyoruz. Ama telefonda gereğinden çok zaman harcayıp çokça zaman konuyu doğru ifade etmekte, karşı tarafı anlamakta ve ilişkiyi yönetmekte sıkıntı yaşıyoruz.

Telefonda; kendinizi sesinizle gösterir, konuştuğunuz kişileri de sesleriyle görürsünüz. Diğer yandan telefon sürprizler içeren bir araçtır; aradığımız kişi çoğu zaman bizden telefon beklemeyi. Yaptığı işe ara verip bizi dinlemesini sağlamalıyız. Telefonda iletişim, yüz yüze iletişimden birçok açıdan farklıdır.

Telefonda iletişim bugün çok daha önemli bir alan olmasına rağmen çokça zaman ona yatırım yapmıyoruz.

Telefonda satış yapmak ise rahatsızlık yaratan bir ısrarcılık ile reddedilme korkusuyla çekingen bir güvensizlik arasında gezinilen ve bu yüzden de hala çokça fırsatın kaçırıldığı bir alan.

KURUMLAR NEDEN TELEFONDA İLETİŞİM VE SATIŞ EĞİTİMİ ALMALILAR?

Satış kadrosu dışında, telefonda kurulan iletişim, kurumların dışarıdan görünen diğer bir yüzüdür. Ürün veya hizmetleriniz kadar önemli bir temsil yeridir. Bu kadar önemli bir alanın sadece tecrübeden gelen bilgilere bırakılması ciddi riskleri beraberinde getirir.

Şirketler sadece müşteri hizmetleri veya çağrı merkezlerinin müşteriler tarafından görüldüğünü de zannetmemeliler. Bu departmanların dışındakilerin telefonda davranışları da iletişim kurma şekli bulaşıcı olduğundan temel bir meseledir.

BİREYLER NEDEN TELEFONDA İLETİŞİM VE SATIŞ EĞİTİMİ ALMALILAR?

Kişilerin performansı iş sonuçları kadar, iş yapış şekillerine bakarak da değerlendirilir. Bu yüzden telefonda ortaya koyduğunuz performans sizin kariyerinizi de etkileyebilir.

İnsanlar telefonda konuştuğu kişiler hakkında çoğu zaman bilinçsizce izlenimler edinir ve kararlar verirler. Bu kararlara etki etmeyi bu program sayesinde başarabilirsiniz.

TELEFONDA İLETİŞİM VE SATIŞ EĞİTİMİ

EĞİTİM HEDEFLERİ:

- Katılımcıların;
- Sesini kullanma, arayanların ihtiyaçlarını doğru anlama ve iletişim kurma konularında gerçek farkı yaratacak becerileri kazanmalarına yardımcı olmak.
- Telefonda gelen her aramayı profesyonel bir işbirliği fırsatına dönüştürebilmek için gereken becerileri kazanmasına yardımcı olmak.
- Kurum adına telefonu gerçek bir rekabet avantajına döndürmelerine katkı sağlamak
- Telefonda zor durumlarda sakin kalabilme ve bu tür durumları profesyonellece toparlayabilme becerileri edinmelerine katkı sağlamak
- Telefonda randevu alması gereken satıcılara bu işi zahmetsizce ve başarılı bir şekilde yapmalarının yollarını göstermek.
- Telefonda satış yapmanın kestirme ve garantili yollarının katılımcılara uygulamalarla desteklenerek verilmesi ve düşük maliyetli bu satış türünde yüksek verimlilik ve yüksek gelir elde etmenin yollarının gösterilmesi.

EĞİTİM SÜRESİ

İsteğe ve ihtiyaca göre 2 ya da 3 tam gün

EĞİTİMİN HEDEF KİTLESİ:

- Özellikle satış ve müşteri hizmetleri ekipleri başta olmak üzere telefona yoğun etkileşim kuran tüm çalışanlar.

BEKLENEN FAYDALAR

- Artan müşteri memnuniyeti
- Daha güçlü ilişkiler
- Daha güvenli ilişkiler
- Azalan zaman kayıpları

EĞİTİM İÇERİKLERİ

İLETİŞİM

–	İLETİŞİM <ul style="list-style-type: none">İçerik – Beden Dili – SesMesaj Vermek ve Almakİki Monolog Bir Diyalog
–	TELEFONDA SESİN ÖNEMİ <ul style="list-style-type: none">Konuşanı Görmek ve Kendini GöstermekKendinize Yatırım – Sesinize Yatırım YapınSesin Özellikleri Nedir?
–	TELEFON BECERİLERİ <ul style="list-style-type: none">İletişime Değer Katmak<ul style="list-style-type: none">Değer FormülüTelefonda Müşteri Beklentilerini Karşılamanın 4 BoyutuKişisel – Kurumsal Kalite<ul style="list-style-type: none">Her Görüşmeye İmza AtmakÖzel Olmak – Fark Yaratmakİhtiyacın Anlaşılması İçin DinlemeDinleme YöntemleriEtkin Dinlemenin Önündeki EngellerEtkin Dinleme İçin Bazı ÖnerilerSoru Sorma Becerileri

MÜŞTERİ ODAKLI İÇERİK

–	MÜŞTERİ ODAKLI İÇERİK VE İFADE <ul style="list-style-type: none">Kullanılan DilYasak İfadeler ve DoğrulanıKurum İçi İletişim Dilleri<ul style="list-style-type: none">“Sen” Dili“Ben” Dili“Biz” DiliAynı Dili KonuşmakDil Yetmez Samimiyet De Olmalı<ul style="list-style-type: none">Psikoloji = Fizyolojiİçindeki Dışına Yansır
–	GÖRÜŞMEYE HAZIRLIK VE RANDEVU ALMAK <ul style="list-style-type: none">Müşteri / Ürün / Hizmetle İlgili HazırlıkSüreç ile İlgili Hazırlık – Hedef BelirlemekNeden Sizi Patronumla Görüştüreyim?Açılış Teknikleri – ÖrneklerRandevu İsteminin İncelikleri
–	GÖRÜŞME MESAJI <ul style="list-style-type: none">Görüşme MesajıSoru TipleriSoru Sorma Rehberiİdeal ve İdeal Olmayan Görüşmede YapacaklarımızSözün Kesilmesi ve Konunun Dağılıması Durumunda Yapılacaklar

SATIŞI İSTEMEK

–	SATIŞI İSTEMEK <ul style="list-style-type: none">Müşterinin Verdiği Sinyallerİsteme ÖrnekleriKaç Kere İsteyeceğiz?
–	İTİRAZLARLA BAŞA ÇIKMA <ul style="list-style-type: none">İtirazlara Hazırlıklı Olmakİtiraz Karşılama İçin Tekniklerİtiraz Örnekleri
–	FİYAT DİRENCİ VE FİYAT İTİRAZLARI İLE BAŞA ÇIKMAK <ul style="list-style-type: none">Fiyatı Anlatılabilmek
–	TELEFONDA ZOR DURUMLARLA BAŞA ÇIKMA <ul style="list-style-type: none">Telefonda Zor DurumlarAlgılar Oyunuİhtiyaçlar – Değerlerİletişim Programı – Herkes Bir Tane KullanırGüçDuygulanın RolüOlumsuz Duygulanın Telefona TaşımamakKendini İfade Şekilleri<ul style="list-style-type: none">Saldırgan – Edilgen – GüvenliKaba İfadelerle Başa Çıkma

EĞİTİMCİLERİMİZ

Biz, **Fast Forward** olarak, 2001 yılından bu yana, kişisel ve kurumsal dönüşüm alanında hizmet veren; karşılıklı işbirliği içerisinde değer yaratmaya odaklanmış, deneyim ve birikim sahibi, dinamik bir ekibiz.

[eğitmen kadromuzu inceleyin](#)

İLETİŞİM

Türkiye’de kişisel ve kurumsal dönüşüm konusunda hemen akla gelen bir merkez; öncü bir eğitim ve danışmanlık firması olmayı amaçlıyoruz. Tüm eğitim ihtiyaçlarınız ile ilgili detaylı bilgi almak için

[bizimle iletişime geçin](#)

BU EĞİTİM İÇİN REFERANSLARIMIZ

- KVK
- Klueh Deniz
- Bausch & Lomb
- Guney2M
- Asya Nakliyat
- Hertz
- Mediamarkt
- Saturn

- Bosch
- Klip Kimya
- Otto Bock
- Kareta Uluslararası Taahhütlü
- VIP Turizm
- Setur
- Hilti
- Egebant

- Fujitsu Siemens
- Hizmet 7/27 Destek
- İstanbul Ecza Koop.
- Helvacıade Gıda
- Arthur-Miller
- Teb Finansman
- Bayer Diagnostics