

Τηλεφωνικές και Διαδικτυακές Πωλήσεις

Στο τέλος του προγράμματος θα:

- μπορείτε να αναγνωρίζετε τους διάφορους τύπους επαφών πωλήσεων
- γνωρίζετε πώς να προετοιμάζεστε για την πώληση εξ αποστάσεως
- διαφοροποιείτε την τακτική σας ανάλογα με τον τύπο κάθε επαφής πώλησης
- ρωτάτε τις κατάλληλες ερωτήσεις για να αποφασίσετε αν θα συνεχίσετε την επικοινωνία
- ακολουθείτε κατά τις επαφές σας μια δομή που θα έχετε προετοιμάσει εκ των προτέρων
- αποσπάζετε την κατάλληλη δέσμευση κατά τη διάρκεια της επαφής

Σε ποιους απευθύνεται

Απευθύνεται σε στελέχη πωλήσεων όλων των βαθμίδων που καλούνται να προβούν σε πωλήσεις τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου καθώς και σε προσωπικό υποστήριξης πωλήσεων το οποίο εμπλέκεται στη διαδικασία πώλησης.

Περιεχόμενο του Προγράμματος

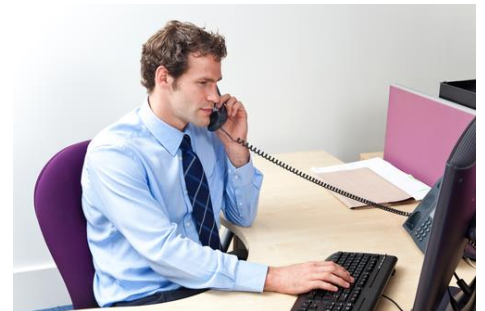
- Η τεχνική δημιουργίας του συστήματος διαχείρισης της σχέσης με τον πελάτη (CRM).
- Τύποι επαφών πώλησης εξ' αποστάσεως: με τηλέφωνο, με email, μέσω Internet.
- Προκλήσεις και ευκαιρίες για δημιουργία επαφών πώλησης, εξερχόμενα τηλέφωνα, πότε μπορείς να τηλεφωνήσεις σε πελάτη, οι προκλήσεις όταν τηλεφωνείς σε μη πελάτη.
- Ανοίγοντας την επαφή πώλησης-ενεργή ακρόαση, πώς πείθουμε τον πελάτη να δεχτεί την επαφή πώλησης, χρήση ή μη κοινών ενδιαφερόντων, χειρισμός αρχικών αντιρρήσεων.
- Ο κύκλος αγοράς του πελάτη – χρήστες και μη χρήστες, στοιχεία κινητήρια και στοιχεία αποτρεπτικά, γιατί αγοράζουν οι πελάτες.
- Δεξιότητες στον κύκλο αγοράς και τεχνικές διερεύνησης αναγκών, πρόληψη και αντιμετώπιση αντιρρήσεων.
- Η διαδοχή διερευνώ – δελεάζω – επιζητώ αντίδραση και η εργαλειακή των συμπεριφορών: έλεγχος – προσβασιμότητα – ανταπόκριση – τελειότητα κατά την τηλεφωνική και διαδικτυακή πώληση.

- συντελεστές αποδοτικότητας σε πώληση εξ αποστάσεως για εισερχόμενα – εξερχόμενα τηλεφωνήματα, emails, μηνύματα μέσω site, συστάσεις πελάτη ή κοινού γνωστού.
- Παρακολούθηση μη-πώλησης, σχεδιασμός για βελτίωση αποδοτικότητας, λογαριασμοί – κλειδιά.

Μεθοδολογία

Πριν τη διεξαγωγή του προγράμματος οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν σε ερωτηματολόγιο σχετικό με τις επαφές πώλησης που είχαν κατά την προηγούμενη εβδομάδα ή 15ήμερο κατά κατηγορία επαφής

Οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο αυτό αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία των ασκήσεων και των παιχνιδιών ρόλων του προγράμματος που οι συμμετέχοντες θα κληθούν να εκτελέσουν σε εφαρμογή των νέων μεθόδων και διαδικασιών πώλησης που θα έχουν διδαχθεί



Μετά το τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες λαμβάνουν μηνμόνια ενεργειών που απαιτούνται κατά την τηλεφωνική και διαδικτυακή πώληση καθώς και εξατομικευμένα προγράμματα δράσης για τη βελτίωση συγκεκριμένων δεξιοτήτων τους.

Το πρόγραμμα αυτό διδάσκεται από πεπειραμένους εισηγητές της STA.