

225 ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КЛИЕНТА

❖ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Программа предназначена для сотрудников различных подразделений, взаимодействующих с постоянными клиентами компании то телефону для решения различных вопросов.

❖ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Целью программы является приобретение участниками знаний и формирование навыков в области построения долгосрочных, постоянно развивающихся партнерских отношений с клиентом и ведения телефонных переговоров в различных ситуациях.

❖ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Профессионализм в проведении телефонных переговоров
Признаки и условия формирования партнерских отношений с клиентом
Структура телефонных переговоров
Особенности переговоров по телефону
Коммуникация, как основная предпосылка успешного поиска решений в конфликтной ситуации
Учет личных мотивов и позиций представителя клиента в процессе телефонных переговоров
Условия успешного принятия решений в телефонных переговорах
Развитие партнерских отношений с клиентом
Риторика
Итоги программы



РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ:

- ✓ 218 Продажа по телефону
- ✓ 221 Формирование партнерских отношений с клиентом