Moscow Business School

Телемаркетинг. Секреты телефонных продаж

Формат обучения: Онлайн

Срок обучения: 5 часов

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Холодные звонки — подготовка и проведение переговоров

- Техники подготовки к холодным звонкам
- Инструменты холодного обзвона
- Алгоритм холодных звонков
- Этикет телефонного общения
- Техники правильного построения вопросов

Прием входящих звонков как бизнес-процесс

- Общие типы клиентов. Как определить тип клиента при ответе на звонок по индикаторам поведения
- Способы обработки звонков и повышения конверсии
- Сценарий/ скрипт входящего звонка
- Воронка продаж

Исходящий и входящий маркетинг

- Плюсы и минусы стратегии исходящего маркетинга
- Каналы привлечения трафика входящего маркетинга
- Плюсы и минусы входящего маркетинга
- Шаги работы с потенциальными клиентами

Метрики в аналитике

- Cost per click — стоимость клика
- Cost per acquisition — стоимость целевого действия
- Cost per mille — стоимость 1000 показов

Лид-магниты

Типы контента

- Промо-контент
- Познавательный контент
- Развлекательный контент
- Пользовательский контент

Основы создания коммерческих предложений

- Цель коммерческого предложения
- Алгоритм продающего ответа
- Типичные ошибки коммерческих предложений
- Оформление КП и способы повышения конверсии коммерческого предложения

Типы клиентов по методологии Спиральной динамике

Работа с возражениями. Торги. Переговоры о цене

- Алгоритм работы с возражениями ЛПР
- Банк уточняющих вопросов
- Типы сопротивлений и методы аргументации, в том числе обоснование цены