

Топ 35 ошибок в продажах по телефону



1) Незнание продукта



2)отсутствие улыбки в
голосе



3) фамильярность



4) СЛОЖНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ



6) МОНОТОННАЯ РЕЧЬ



8) СЛИШКОМ БЫСТРАЯ РЕЧЬ



9) СЛИШКОМ МЕДЛЕННАЯ

речь



10) речь с ошибками



1 1) редкое использование
ИМЕНИ КЛИЕНТА



11) неправильно называет

ИМЯ



12) не слышит возражений



13) не выявляет
потребности



14) спорит, вместо
развеять сомнения



15) задаёт СЛИШКОМ МНОГО
ВОПРОСОВ



16) синдром "капитан
очевидность"



17) не умеет пользоваться
программированием



18) сложное имя
менеджера (фишка)



19) СЛИШКОМ МНОГО
ЗАКРЫТЫХ ВОПРОСОВ



20) перебиваете клиента



22) увиливание от
прямого ответа на вопрос



22) бесконечное
выявление потребностей



23) разговоры за ЖИЗНЬ



24) неосторожность в выражениях
(религия, политика, мнение)



25) СЛИШКОМ МНОГО "я
считаю", "я думаю"



27) хвастовство, вместо
кейса или свойство-выгода



28) учитываете мелочи, а лучше
зреть в корень " я правильно
понимаю, что..."



28) отсутствие заготовленных
речевых модулей !



29) размытые сроки и ДОГОВОРЕННОСТИ



30) не назначается след
шаг!



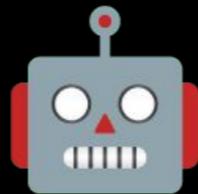
31) пауза после ответа на
вопрос



32) излишняя "сладость" в
том числе, уменьшительно-
ласкательные слова ! Бррррр



33) попытка продать в одно касание, если в воронке есть промежуточные этапы



35) много букаф (говорит
ТОЛЬКО менеджер)



35) инициатива не в руках
менеджера



Лайфхаки



Волшебный вопрос "хорошо"



Формула отработки возражения



Присоединение + аргумент



Программирование



Секретные правила



Секретных правил нет!



- 1) делать больше
- 2) делать качественнее
- 3) анализировать
- 4) успешное транскрибировать
- 5) ошибки искоренять
- 6) следовать структуре
- 7) в 100% случаев делать попытку

