**Ситуация, в которой данный тренинг необходим**

Чтобы бизнес не стоял на месте, необходим постоянный приток новых клиентов? Чтобы привлечь клиента - необходимо провести с ним переговоры? А чтобы провести эти переговоры, нужно как минимум, договориться с клиентом о встрече? Почему сотрудники бояться звонить, переживают, когда получают отказы и что сделать, чтобы отказов стало меньше? Почему договорившись о личной встрече и придя на переговоры с ЛПР, сотрудники не отстаивают интересы банка, а идут на неоправданные уступки?

Тренинг посвящен «холодным» звонкам - технологиям назначения встреч с клиентами по телефону.

**Результаты, что получат участники тренинга**

* Изучат алгоритм назначения встреч с клиентами по телефону
* Научаться владеть своим голосом и эмоциями
* Разовьют навыки назначения встреч с потенциальными клиентами. Повысят эффективность своих звонков, что скажется на результатах. Наш опыт показывает, что после тренинга эффективность назначения встреч повышается в среднем на 30-50%, в отдельных случаях до 300-400%. Эти данные взяты из статистики, которую вели некоторые банки до проведения обучения с нашей компанией, и после него.

**Тренинг адаптирован для:**

Сотрудников банка, проводящих личные встречи с корпоративными клиентами, ведущих переговоры с целью продажи банковских продуктов и услуг.

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов

 **Программа**

1. **Важность «Холодных» звонков**

Откуда берутся продажи

Причины успехов и неуспехов при «холодном звонке»

Значение отказа

Значение статистики

1. **Преодоление секретарей и «стражников»**

Методы преодоления секретаря. (Разработка и фиксация стандартных фраз, способствующих прохождению секретаря. Отработка выработанных стандартов.)

1. **Сценарий звонка**

Этапы звонка:

* + представление
	+ вопросительные или оценочные утверждения
	+ объяснение причины звонка
	+ назначение встречи
1. **Работа с возражениями клиента (возражения, которые мы слышим при назначении встречи)**

Значение первого ответа

Разработка и фиксация ответов на возражения

Отработка ответов на возражения в ролевых играх