Jak budować mocne zdania otwierające w rozmowach telefonicznych?

5 sprawdzonych, skutecznych technik rozpoczynania rozmów w telefonicznej sprzedaży.

Izabela Krejca-Pawski

Kraków, 2014r.

IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski
kom. 606 302 180 I **e-mail** biuro@ikpszkolenia.pl I **www**.ikpszkolenia.pl
siedziba: ul. Zakopiańska 103a/3 30-418 Kraków I **NIP:**6792814447 I **REGON:**123035440

Jak radzisz sobie teraz?

Pierwszym krokiem jest ustalenie, gdzie jesteś tu i teraz. Wypełnij poniższy formularz zgodnie z instrukcją:

Przypomnij sobie ostatnią trudną sytuację na początku rozmowy. Opisz, jakimi słowami zaczęła się ta rozmowa:

Jaki to wywarło na Tobie efekt?

Jak zakończyła się ta sytuacja?

Podsumuj trzy najczęstsze trudne sytuacje na początku rozmowy z klientami:

Sytuacja 1:
Słowa klienta:

Moja odpowiedź:

Sytuacja 2:
Słowa klienta:

Moja odpowiedź:

Sytuacja 3:
Słowa klienta:

Moja odpowiedź:

Pierwsza minuta rozmowy – dwa podstawowe błędy

Pierwszy błąd: chęć sprzedawania od pierwszej minuty rozmowy

Wiele rozmów telefonicznych przebiega według schematu:
- Dzień dobry, dzwonię z firmy X, nie przeszkadzam?
- O co chodzi?
- Proponuję produkt Y/ specjalizujemy się w…. ,

Taki początek jest nieskuteczny, ponieważ:

- Od pierwszej minuty informujemy w nim klienta, co będzie sprzedawane, co prowadzi wprost do zakończenia rozmowy, jeżeli klient nie jest zainteresowany tym produktem przed rozmową.
- Rozmowa jest prowadzona z punktu widzenia sprzedawcy i produktu/ usługi, a sprzedawca oczekuje od klienta, że powinien być zainteresowany i czuje się rozczarowany, gdy klient nawet nie chce go wysłuchać.
- W rozmowie słychać, że dzwoniący jest zainteresowany sprzedażą, a nie osobą klienta.

Drugi błąd: niewłaściwy sposób pytania o czas na rozmowę

Często spotykanym początkiem jest również:
- Dzień dobry, dzwonię z firmy X, czy możemy porozmawiać przez dwie minuty?
- Ale o co chodzi?
- Proponuję produkt Y i dzwonię do Pani…

Taki początek jest nieskuteczny, ponieważ:

- Jest irytujący dla klienta – „skąd mam wiedzieć, czy możemy porozmawiać, skoro nie mam pojęcia, po co dzwonisz?”
- Początek takich rozmów bywa często nieskładny i rozmowa koncentruje się na ustaleniu, „o co chodzi”, co wpływa na brak profesjonalizmu i zaburza dynamikę rozmowy. Tym samym zmniejsza szanse płynnego przejścia do badania potrzeb.

Inne błędy podczas pytania o czas na rozmowę:

- Używanie sformułowania „ nie przeszkadzam”? zakładające, że przeszkadzamy
- Pytanie klienta o to, czy możemy w ogóle porozmawiać, zamiast o to, czy możemy porozmawiać **teraz** (czyli kiedy możemy porozmawiać, zakładając, że jeśli nie teraz, to następnym razem)

Wskazówka: celem pierwszej minuty rozmowy telefonicznej jest… wzbudzenie zainteresowania klienta prowadzoną rozmową i uzyskanie zgody klienta na rozmowę. **Tylko tyle!**

Pamiętaj: nie zaczynaj sprzedawać w pierwszej minucie rozmowy!
Zdania służące do wzbudzenia ciekawości rozmową nazywamy „hakami na uwagę”.

Przykłady haków na uwagę – jak skutecznie zaczynać rozmowę?

Hak „korzyści”

Konstrukcja: korzyść + pytanie o czas na rozmowę

Przykład: Dzwonię, aby zaproponować sposób jak obniżyć miesięczne koszty energii o 25% - czy możemy o tym teraz porozmawiać?

Co trzeba wiedzieć/mieć do tego haka: wartość/ korzyść, jaką zapewnia produkt lub usługa.

Hak „roli” rozmówcy

Konstrukcja: nazwanie roli + „prawdopodobnie” + pytanie o czas.

Przykład: Dzwonię do Pana, ponieważ jest Pan szefem firmy odpowiadającym za zwiększanie wyników finansowych i dlatego mam coś, co **prawdopodobnie** może Panu obniżyć koszty. Czy możemy o tym teraz porozmawiać?

Ważne Musi się pojawić słowo „prawdopodobnie”, ponieważ to ono pobudza ciekawość rozmówcy.

Hak „hasło reklamowe”

Konstrukcja: Witam, imię i nazwisko, firma. Pomagam moim klientom w……. dzięki czemu+ pytanie o czas.

Przykład:

Witam, Anna Kowalska, firma ABC. Pomagam moim klientom w sytuacji, kiedy potrzebują obniżyć koszty działalności, dzięki czemu w ciągu pierwszego miesiąca mają o 100 zł mniejsze rachunki. Czy możemy porozmawiać przez pięć – dziesięć minut?

Hak „gdybanie”

Konstrukcja: czy gdyby mógł Pan się dowiedzieć, że… + to temat byłby interesujący?

Przykład: Dzwonię do Pana, aby zapytać, czy gdyby mógł się Pan dowiedzieć, że za takie sam zużycie energii może Pan płacić nawet o 30% mniej, to temat byłby interesujący?

Haki „na obietnicę” – kolejne kontakty

Konstrukcja: użycie jednego z „obiecujących” słów + przypomnienie tematu rozmowy w formie haka na uwagę+ pytanie o kontynuowanie/ dokończenie rozmowy, ustaleń.

Umówiliśmy się, że…

- Rozmawialiśmy wczoraj na temat obniżenia kosztów za prąd o 100 zł i prosił Pan, abyśmy dzisiaj o 14.00 omówili zasady, czy możemy, zatem dokończyć rozmowę?

-W czasie poprzedniej rozmowy umówiliśmy się na kontakt w dniu dzisiejszym, aby omówić szczegóły warunków przed podpisaniem umowy, czy możemy, zatem kontynuować rozmowę?

Obiecałem…

- Kontaktuję się, ponieważ obiecałem, że zadzwonię do Pana dzisiaj o 10.00, aby wrócić do rozmowy o tym, jak obniżyć wydatki w Pana dziale nawet o 15%, czy możemy teraz porozmawiać?

Ponieważ Pan prosił

- Dzwoniłam do Pana wczoraj, kiedy był Pan na zebraniu i prosił mnie, żebym zadzwoniła dzisiaj o 14.00. Przypomnę, że pomagamy naszym klientom w obniżeniu kosztów prądu o 100 zł miesięcznie, czy możemy teraz kontynuować rozmowę?

- Rozmawialiśmy wczoraj na temat obniżenia Pana rachunków za prąd i prosił Pan, abyśmy dzisiaj o 14.00 dokończyli rozmowę jak można to zrobić, czy możemy, zatem omówić interesujące Pana zagadnienia?

Przenieśmy to na Twoją praktykę:

Ćwiczenie: wybierz rodzaj „haka", który najlepiej odpowiada Twojej branży. Następnie dopasuj go do Twoich codziennych rozmów z klientami:

Mój typ haka:……..……..

Konstrukcja:……

Mój hak: 1 zdanie otwierające rozmowę

……

……

……

……

……

……

……

……

Jak wdrażać te techniki, aby odczuć zmianę?

Wypełnij ćwiczenia i opracuj na nowo Twoje mocne zdania za „milion dolarów".
Następnie zacznij ćwiczyć podczas każdej rozmowie z klientem, stosując opracowane reakcje tak długo, dopóki nie poczujesz, że przychodzi Ci to naturalnie, a rozmowa toczy się dalej.

Pamiętaj, że kluczem to poprawy są systematyczne, małe zmiany z rozmowy na rozmowę. Przygotuj się, że początki mogą być trudne, jak zawsze, kiedy uczysz się czegoś nowego. Możesz czuć się niekomfortowo, lub po pierwszych dwóch rozmowach poczuć „to nie dla mnie". To dobra wiadomość! Będzie to oznaczało, że wychodzisz poza strefę komfortu i starych przyzwyczajeń ☺

Daj sobie tydzień czasu, wyznacz cel i ćwicz w każdej rozmowie z klientami.
Trening czyni mistrza!

Następny krok:

Jeżeli będziesz potrzebować pomocy w opracowaniu Twoich „milionowych zdań” lub będziesz potrzebować wsparcia w zwiększaniu umiejętności w postaci rzetelnej informacji zwrotnej od eksperta-umów się na coaching!

Jak to działa?

1. W pierwszym kroku wyślę Ci formularz z pytaniami, które nakierują Cię na temat naszej rozmowy. Poproszę Cię także o przesłanie wypełnionych ćwiczeń z tego e-book'a.

2. Dzięki formularzowi dowiem się więcej o Tobie, Twojej pracy, wyzwaniach i problemach, jakie przed Tobą stoją.

3. Podczas 30 minutowego coachingu otrzymasz konkretne ukierunkowanie dotyczące Twojego problemu, podzielę się z Tobą moim doświadczeniem i zasugeruję kierunki rozwoju.

4. Podczas naszej rozmowy poznasz mnie bliżej, zobaczysz jak pracuję. W oparciu o naszą rozmowę wspólnie zdecydujemy, czy moje coachingi, warsztaty lub szkolenie będą dla Ciebie właściwym rozwiązaniem!

Jak zacząć??

Napisz do mnie na adres kontakt@lepszasprzedaz.pl wpisując w tytule **Coaching**. Skontaktuje się z Tobą, prześlę Ci formularz przed coachingiem oraz ustalimy termin naszej rozmowy.

O mnie

Moja historia:

Uwielbiałam pracę z ludźmi, więc sprzedaż była dla mnie idealnym zajęciem. Dzięki pracy doradcy ds. kredytów hipotecznych nauczyłam się, że klienci zarabiają dużo pieniędzy i rozmowa o setkach tysięcy złotych była dla mnie standardem. Umiejętność budowania relacji owocujących sprzedażą oraz zawierania dużych transakcji z ważnymi klientami zawsze przykuwała uwagę moich szefów, szybko awansowałam. Mając 27 lat byłam kierownikiem zespołu liczącego ponad dwadzieścia osób, a mając 29 koordynatorem trzech zespołów sprzedażowych. Ufając moim umiejętnościom sprzedażowym zamieniłam posadę trenera wewnętrznego na niezależnego trenera biznesu i była to świetna decyzja!

Jednak nie zawsze było tak pięknie.

Był taki moment kiedy w pracy czułam się kompletnie przytłoczona, praca wysysała całą moją energię. Pracowałam bardzo ciężko, zawsze więcej niż 8 godzin dziennie, zabieranie laptopa do domu było moją codziennością. Negatywne emocje przenosiły się tez na moje życie prywatne. Niedziela wieczorem była najgorszym momentem w tygodniu, ponieważ wiedziałam, że jutro znowu muszę iść do pracy.

Wtedy zaczęłam intensywnie szukać nowych rozwiązań, czytać mnóstwo książek, szukać technik i narzędzi, szkolić się i uczyć od innych. Krok po kroku, miesiącami, testowałam na sobie i zespole nowe rozwiązania. Przekonałam się, że sama wiedza i techniki nie wystarczą ,potrzeba czegoś więcej. Odżyłam na nowo, a moja energia do działania powróciła. Odkryłam, co mnie blokowało.

Na szczęście Ty nie musisz czekać tak długo, jeśli czujesz się tak, jak ja kiedyś: znudzony, wypalony, przytłoczony pracą.
Dziś pomagam innym ruszać z miejsca i odzyskiwać motywację do pracy. Pomagam Ci odkryć, co blokuje Twoją energię, aby czuć się dobrze w pracy. Czasami jest to wiedza, którą potrzebujesz uzupełnić, czasami umiejętności, jakie potrzebujesz rozwinąć, a czasami przekonania, które Cię blokują.
Pomagam Ci odkryć, co zmienić, aby czuć się świetnie w pracy i w biznesie oraz stworzyć konkretny i realny plan działań, jakie potrzebujesz wykonać. Krok po kroku.

Zasługujesz na to!
Daj sobie szansę na pozytywną przemianę i dołącz do mnie!

Kilka faktów o mnie:

- Mam 10 letnie doświadczenie w sprzedaży, czyli sama stosowałam techniki, z których teraz szkolę,
- Jestem siłą napędową mojej firmy IKP Szkolenia, wcześniej wspierałam od podstaw tworzenie i rozwój trzech firm,
- Przeszkoliłam ponad 650 konsultantów, handlowców i managerów,
- Odsłuchiwałam prawie 1000 nagrań rozmów sprzedażowych, analizując ich mocne i słabe strony po to, aby poprawiać wyniki sprzedażowe dzwoniących handlowców.
- Byłam trenerem wewnętrznym w 2 call center.
- Zawodowo od 4 lat zajmuję się zwiększaniem wyników sprzedaży handlowców, przedsiębiorców i managerów,
- Prowadziłam z sukcesem negocjacje handlowe z największymi firmami i instytucjami publicznymi w Polsce będąc handlowcem i managerem sprzedaży
- Artykuły, które piszę dla moich Partnerów docierają do ponad 15.000 czytelników, piszę dla Magazynu Szef Sprzedaży, Manager +, salesnews.pl, jestem też ekspertem drsprzedaż.pl
- Jestem certyfikowanym trenerem sprzedaży i przepracowałam na salach szkoleniowych prawie 1000 godzin

Na koniec:

Jeżeli masz pytania lub chcesz porozmawiać o szkoleniu dla Ciebie lub Twoich współpracowników, jestem do Twojej dyspozycji:

tel. 606 30 21 80
e-mail: kontakt@lepszasprzedaz.pl

Izabela Krejca-Pawski

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej na temat moich szkoleń i pracy trenera:

ZOBACZ REFERENCJE I CASE STUDY

ZOBACZ GALERIĘ ZDJĘĆ ZE SZKOLEŃ

POBIERZ PRZYKŁADOWE PROGRAMY SZKOLEŃ

IKP Szkolenia Izabela Krejca-Pawski
kom. 606 302 180 I **e-mail** biuro@ikpszkolenia.pl I **www**.ikpszkolenia.pl
siedziba: ul. Zakopiańska 103a/3 30-418 Kraków I **NIP:**6792814447 I **REGON:**123035440