



IZA KREJCA-PAWSKI

UMAWIANIE SPOTKAŃ COLD CALLING

ĆWICZENIA DO DRUKU NA SZKOLENIE ONLINE



PRZEPIS NA SUKCES.

Notatki i Twoje ważne wnioski:

Ważne wnioski – nad czym potrzebujesz popracować szczególnie? Co poprawić?

**UŁOŻENIE PLANU ROZMOWY TELEFONICZNEJ.**

Cel rozmowy z klientem (czym ma się zakończyć rozmowa):	Cel minimum (choćby czym ma się zakończyć rozmowa):
Dzień dobry, imię, nazwisko, nazwa firmy	
Mocne zdanie otwierające:	
Ocena wartości klienta i badanie potrzeb („magiczne pytanie”):	
Wzbudzanie potrzeby/ motywacji do spotkania („trailer”):	
... i dlatego	
Spodziewane obiekcje + Twoje reakcje na obiekcje:	
1. 2. 3.	
Umówienie spotkania tak, aby klient sam chciał się spotkać:	Mocne podsumowanie – umówienie się na kontynuację podczas 2 rozmowy:

**ĆWICZENIE: MOCNY POCZĄTEK ROZMOWY.**

Stwórz 5 rodzajów mocnych zdań „za milion”, które w dalszym kroku przetestujesz w praktyce.

Kluczowa korzyść	
Hasło reklamowe	
Gdybanie	
Odwołanie do roli	
Sekretarki	

Ważne notatki:



ĆWICZENIE: STWÓRZ EMOCJONUJĄCY „TRAILER”.

Opracuj kluczową korzyść z ze spotkania dla klienta, tak, aby sam chciał się zdecydować. Następnie pokaż klientowi co dokładnie będzie się działo podczas korzystania/ rozmowy/ spotkania, aby go upewnić w decyzji.

Twój emocjonujący „trailer”:

Kluczowa korzyść lub problem klienta (branży klienta):

Opowiedz o korzyściach z przebiegu spotkania:

Ważne notatki:



ĆWICZENIE: PRZEŁAM OBIEKCJE KLIENTÓW.

Z najczęstszych obiekcji klientów wybierz trzy, które słyszysz najczęściej. Następnie zapisz najskuteczniejsze reakcje na różne sposoby.

Spodziewana obiekcja klienta 1:

1. Metoda perswazyjna (zamień na powód):
2. Metoda coachingowa (rozpytaj obiekcje):
3. Gdybanie (mocne zdanie):

Spodziewana obiekcja klienta 2:

1. Metoda perswazyjna (zamień na powód):
2. Metoda coachingowa (rozpytaj obiekcje):
3. Gdybanie (mocne zdanie):

Spodziewana obiekcja klienta 3:

1. Metoda perswazyjna (zamień na powód):
2. Metoda coachingowa (rozpytaj obiekcje):
3. Gdybanie (mocne zdanie):



ĆWICZENIE: ZRÓB MOCNE PODSUMOWANIE I UMÓW SPOTKANIE.

Zapisz mocne podsumowanie, które klient powinien zapamiętać po rozmowie z Tobą. Zaplanuj, co to powinno być i przygotuj klienta na kolejną rozmowę tak, aby ułatwić sobie oddzwonienie i kontynuację rozmów.

Twoje mocne podsumowanie umawiające się na następny telefon:

Twoje umówienie się na spotkanie:

- np. Podsumowując, jesteście umówieni ...

Ważne notatki:

**STANDARD ROZMOWY – ZESTAW TECHNIK.**

Cel rozmowy	Główny cel lub chociaż cel
Krok 1	Mocne zdanie – mocny początek :
Kupujemy czas i uwagę klienta	Stosujemy mocne zdanie (mocne korzyści, hasło reklamowe, rola, gdybanie)
Krok 2	Ocena wartości klienta i badanie potrzeb („magiczne pytanie”):
Angażowanie klienta w rozmowę	Stosujemy magiczne pytanie Stosujemy pytania sugerujące, pytania otwarte Wzbudzanie/ kreowanie potrzeby
Krok 3	Wzbudzanie potrzeby/ motywacji do spotkania („trailer”):
Pobudzamy emocje klienta pokazując korzyści!	Emocjonujący trailer (korzystnie i logicznie)
Krok 4	Pokonanie / obejście obiekcji:
Zamieniamy obiekcje w argumenty za spotkaniem	Perswazja – „świetnie się składa” Metoda coachingowa – zadajemy pytania Gdybanie – A gdyby powiedziała, że ... czy to by Pana przekonało?
Krok 5	Umawiamy spotkanie lub umawiamy oddzwonienie:
Umawiamy spotkanie lub oddzwonienie	Umówienia spotkania z podsumowaniem korzyści, aby klient na nie czekał. W przypadku „chociaż celu” – motywacja do przeczytania emaila mocnym podsumowaniem korzyści dla klienta i umówienie się na następną rozmowę „To jak, jesteście umówieni?”.



PODSUMOWANIE SZKOLENIA.

Zapisz Twoje najważniejsze wnioski podsumowujące szkolenie.

Stwórz wizję Twoich wyników po wdrożeniu szkolenia – co się zmieni i kim się staniesz?