

Советы по продажам: пробиться через секретаря



Задача секретаря – оградить своего шефа от нежелательных звонков. Возможно, будучи руководителем, Вы также обсуждали со своим секретарем правила, согласно которым он должен отсеивать звонки. С другой стороны, у Вас наверняка работают менеджеры по сбыту, для которых секретарь представляет собой особое препятствие на пути общения с тем, кто принимает решения в фирме-клиенте. Всем,

кто хочет знать, как грамотно построить разговор по телефону и пробиться через секретаря, предназначен наш бюллетень.

1. Приветствие и представление

Начните с приветствия, а затем назовите свою фирму и свою фамилию. Чтобы Вас лучше поняли, имеет смысл сначала назвать свою фамилию, чтобы затем повторить ее вместе с именем. Например: «Здравствуйте, фирма ABC, мое имя Павлов, Александр Павлов». Следите за своим голосом и произношением. Советы на этот счет Вы найдете в рамке на желтом фоне.

Ваш голос по телефону

- Говорите медленно
- Говорите более низким голосом. Это способствует доверию
- Говорите четко
- Улыбайтесь, разговаривая по телефону. Это слышно
- Звоните стоя. Это сделает ваш голос уверенно и динамичнее

2. Пригласите к телефону своего делового партнера

Хорошо подготовьтесь к телефонному звонку, чтобы целенаправленно попросить к телефону нужного человека.

3. Обозначить повод и пользу

Как правило, после того, как Вы представились, секретарь спросит о цели звонка. То, что Вы ответите, очень важно. Эта фраза должна растопить лед. Вам нужен ответ, который содержит не слишком много информации, но вызовет любопытство и способен принести пользу. Пример: «Речь идет о важной информации в области ..., которая облегчит Вашему шефу...» Никогда не говорите секретарю, что Вы не можете или не хотите объяснить причины звонка, потому что на этом Вас сразу же отключат.

Если секретарь отвечает Вам, что человек, которому Вы звоните, занят, спросите, когда лучше ему позвонить, и договоритесь о времени следующего звонка. Возможно, секретарь пообещает Вам перезвонить.

3. Последующий звонок

Если Вы звоните еще раз, потому что вам не перезвонили, надо попытаться сделать секретаря своим союзником. Обратитесь к нему по имени и продемонстрируйте понимание ситуации: «Я знаю, что Вы не должны отвлекать господина такого-то, но у меня действительно важная информация». Или: «Что Вы мне посоветуете, как мне лучше связаться с господином таким-то?» Также Вы можете позвонить после 17 часов, потому что к концу рабочего дня у Вашего контактного лица, возможно, появится больше времени и попросить соединить вас. Будьте всегда дружелюбны! Секретарь выполняет свою работу и, может, Вам еще придется не раз обращаться к нему.

Больше о технике продаж мы расскажем Вам на наших семинарах по продажам **BEITRAINING**[®]. Свяжитесь с нами!

Цитата месяца:

„Тот, кто хочет что-то продать, должен владеть языком. А того, кто хочет что-то купить, поймет каждый.“

Габриэль Гарсиа Маркес

В этом месяце мы предлагаем Вам следующие тренинги:

Семинар для предпринимателей для определения статуса
ESW[®] (3ч.) – 11./26.10.2011

Эффективная самоорганизация
POP[®] – 01./02.10.2011

Профессиональная продажа франшиз
PFS[®] – 20./21.10.2011

Профессиональные техники продаж для торговых агентов
QSS[®] – 25.10.2011

Планирование времени и дел
TAP[®] – 26.10.2011

Эффективная работа на выставке
PAM[®] – 27.10.2011

Стратегическое планирование предприятия
BYB[®] – 28./29.10.2011

*После тренинга я могу сказать:
'Я готова к выставке'.*

Елена Педранг
«Coffeeshopcompany», Ст. Петербург,
участница PAM[®], 15.09.2011

FOLGEN SIE UNS AUF TWITTER



Tipps für den Verkauf: An der Sekretärin vorbeikommen



sie den Gesprächseinstieg am Telefon am besten gestalten und wie sie es schaffen, an der Sekretärin vorbeizukommen, ist dieser Newsletter gewidmet.

1. Begrüßung und Vorstellung

Beginnen Sie mit einem Gruß und nennen Sie dann den Namen Ihrer Firma und Ihren Namen. Um besser verstanden zu werden, ist es sinnvoll, zuerst den Nachnamen zu nennen, um ihn dann gemeinsam mit dem Vornamen zu wiederholen. Beispiel: „Guten Tag, Firma ABC, mein Name ist Mustermann, Frank Mustermann.“ Achten Sie auf Ihre Stimme und Aussprache. Tipps dazu finden Sie im gelben Kasten.

Ihre Stimme am Telefon

- Sprechen Sie langsam.
- Sprechen Sie tiefer. Eine tiefere Stimme schafft mehr Vertrauen.
- Sprechen Sie deutlich.
- Lächeln Sie am Telefon. Man hört es.
- Telefonieren Sie im Stehen. Das gibt Ihrer Stimme mehr Selbstvertrauen und Dynamik.

2. Fragen Sie nach Ihrem Gesprächspartner

Bereiten Sie sich gut auf das Telefonat vor, damit Sie gezielt nach dem richtigen Ansprechpartner fragen können.

3. Anliegen und Nutzen nennen

In der Regel wird die Sekretärin dann fragen, um was es geht. Was Sie jetzt sagen, ist sehr wichtig. Dieser Satz muss das Eis brechen. Sie brauchen eine Antwort, die nicht zuviel verrät, Neugier weckt und einen Nutzen verspricht. Beispiel: „Es geht um wichtige Informationen im Bereich..., die Ihrem Chef ... erleichtern.“ Sagen Sie der Sekretärin nie, dass Sie ihr das Anliegen nicht erklären können oder wollen, denn damit blockt sie sofort ab.

Erklärt Ihnen die Sekretärin, dass Ihr Ansprechpartner nicht erreichbar ist, dann fragen Sie, wann sie ihn am besten erreichen können und vereinbaren Sie einen verbindlichen Termin für einen erneuten Anruf. Eventuell wird die Sekretärin Ihnen auch einen Rückruf in Aussicht stellen.

4. Folgeanruf

Wenn Sie wieder anrufen, weil Sie einen versprochenen Rückruf nicht erhalten haben, müssen Sie versuchen, die Sekretärin zu Ihrer Verbündeten zu machen. Sprechen Sie die Sekretärin mit Namen an und zeigen Sie Verständnis für Ihre Situation: „Ich weiß, dass Sie Herrn ... nicht stören dürfen, aber ich habe wirklich wichtige Informationen.“ Oder: „Was würden Sie mir raten, wie kann ich Herrn ... am besten erreichen?“ Sie können auch anbieten, nach 17 Uhr anzurufen, weil Ihr Ansprechpartner dann vielleicht mehr Zeit hat und dabei um die Durchwahl bitten. Bleiben Sie immer freundlich! Die Dame macht nur ihren Job und Sie werden sie vielleicht noch öfter am Apparat haben.

Mehr zum Thema Verkaufstechniken vermitteln wir in unseren **BEITRAINING**[®] Verkaufsseminaren. Sprechen Sie uns an!

Zitat des Monats:

„Wer etwas verkaufen will, muss die Sprache beherrschen. Aber wer etwas kaufen will, den versteht jedermann.“

Gabriel Garcia Márquez

In den nächsten Wochen können wir Ihnen u.a. folgende Trainings anbieten:

Unternehmerworkshop Standortbestimmung

ESW[®] (34.) – 11./26.10.2011

Effektive Eigenorganisation

POP[®] – 01./02.10.2011

Professioneller Franchiseverkauf

PFS[®] – 20./21.10.2011

Professionelle Verkaufstechniken für den Außendienst

QSS[®] – 25.10.2011

Zeit- und Aktivitätenplanung

TAP[®] – 26.10.2011

Professionelles Auftreten am Mes- sestand

PAM[®] – 27.10.2011

Strategische Unternehmensplanung

BYB[®] – 28./29.10.2011

*Nach dem Training kann ich sagen:
Ich bin für die Messe gut vorberei-
tet.*

Elena Pedrang
«Coffeeshopcompany», St. Petersburg,
Teilnehmerin PAM[®], 15.09.2011

FOLGEN SIE UNS AUF TWITTER



Moscow City

Rosija
119435 г. Москва
ул. Малая Пироговская д. 5,
офис 32
Phone: +7 495 775-04-99
info@bei-training.ru
www.bei-training.ru