

Chiamate a freddo e closing telefonico

Generare nuove attività con clienti attivi e potenziali

Parlare di telemarketing e teleselling, significa riconoscere l'importanza di mantenersi in contatto con i propri clienti e di entrare in relazione con prospect qualificati e clienti potenziali.

Che si tratti di

- Informare e/o fissare appuntamenti
- Promuovere un'azione commerciale, un prodotto o un servizio
- Concludere o monitorare un processo di vendita in seguito a un precedente colloquio
- Verificare la soddisfazione e/o chiedere referrals

la possibilità di "chiusura" grazie allo strumento telefonico, è seconda solo al contatto personale.

Individuare i decisori e catturare la loro attenzione al telefono, dipende da una comunicazione diretta ed efficace, forte di domande mirate e argomentazioni convincenti, capace di superare gli ostacoli e i filtri che si incontrano normalmente.

Non tutti sanno trarre il meglio da questa "attività", dimenticandosi che, come in un colloquio faccia a faccia, anche la telefonata deve svilupparsi a due vie, soprattutto se si tiene conto del fatto che non sempre è richiesta e che potrebbe essere vissuta come un'intrusione; in altre parole, non è perché qualcuno risponde all'altro capo del telefono, che dobbiamo dare per scontato che sia disponibile ad ascoltarci.

Obiettivi

- Raggiungere e convincere i decisori e gli influenzatori;
- Diminuire le difficoltà legate all'apertura della telefonata;
- Avere conversazioni qualificate;
- Onestà, linearità e utilità della nostra chiamata;
- Trasferire stimoli e opportunità;
- Credibilità e dimostrabilità delle nostre affermazioni.

Focus: sintesi dei passaggi chiave

Si interagirà sulle basi della chiamata a clienti attivi e prospect:

1. ***Preparazione*** – approccio mentale, formulare comprensibilmente la propria offerta;
2. ***Introduzione*** - frasi chiave che spiegano il vostro posizionamento e lo scopo della chiamata;
3. ***Interrogativi*** – domande che aiutano a prendere in considerazione la nostra proposta;
4. ***Obiettività*** – rimanere equo e neutrale;
5. ***Ascoltare e interpretare*** – per non agire come un unilaterale e egoistico addetto alle vendite;
6. ***Informare e educare*** - dare informazioni e feed back giusti e utili;
7. ***Coinvolgere e indirizzare*** – coinvolgere nella conversazione e guidare nella decisione;
8. ***Restare in contatto*** - annotare e tenersi informati.

Hanno partecipato con successo

- Promotori Finanziari, Financial Advisors, Private Banker, Gestori Affluent, Consulenti e Sviluppatori;
- Funzionari Commerciali, Venditori Agenti, Promotori, Key Account;
- Addetti all'Assistenza Clienti e all'Area Relazionale, Addetti alla Vendita e alla Promozione Telefonica.

Per informazioni o una proposta personalizzata
Oliviero Castellani – o.castellani@pr3online.it – 02.4987021