



# ПЛАН РАЗВИТИЯ ДЛЯ CALL ЦЕНТРА

бизнес-тренер Артем Шинкарук



# Резюме программы



**Целевая аудитория:** сотрудники call центров, менеджеры телефонных продаж

Программа рассчитана на Start-Up, а также для действующих call-центров в области телефонных продаж.

**Задачи:** основной задачей программы является улучшения воронки продаж от первого звонка до заключения сделки, а также организации эффективной работы отдела.

**Время проведения:** 1-2 месяца

**Методы работы:** подготовка материалов, скриптов продаж, мотивации сотрудников, видео инструкции, а также обучение отдела.

## Цели программы:

- Познакомить с эффективными техниками ведения телефонных продаж;
- Обучить показу ценности и выгод, а также отстройки от конкурентов;
- Научится захватывать внимание клиента и выяснять его потребности;
- Проводить презентацию по выгодам и ценностям продукта;
- Отрабатывать возражения клиента;
- Эффективно закрывать сделку;
- Изучить готовые скрипты продаж;

## Ожидаемый результат программы:

- Повышение уверенности и рвения работать с клиентами по телефону;
- Понимание технологии работы, что позволит увеличить результативность каждого звонка;
- Умение быстро и легко устанавливать контакт с потенциальными клиентами (техника консультативных продаж);
- Понимание того, как люди принимают решения о покупке и как это использовать;
- Умения продавать как по телефону самым сложным клиентам;
- Понимание как работать с отказами (возражениями) и легко их обходить.

Программа учитывает вашу сферу деятельности, уровень подготовки персонала, а также ваши цели и задачи, которых вы хотите достичь в результате внедрения.

# Программа развития

**Мой опыт** в более чем 20 сферах бизнесов показывает, что практически все компании допускают ляпы, снижающие выручку до 30-50%. Для повышения продаж не нужно раздувать штат. Сделайте так, чтобы персонал отдела работал с максимальным КПД.

Если вы хотите знать перечень действий для выхода на расчетные показатели, вам стоит изучить данную программу. Это поможет call центру выполнять установленные планы.

В построении эффективного отдела телефонных продаж можно идти своим путем или прислушаться к рекомендациям профессионалов. Второе — быстрее и надежнее. Причем первый шаг сделать достаточно просто — нужно взять и внедрить поэтапно всю программу.

Чтобы call центр работал с максимальной результативностью необходимо внедрить всего 2 этапа. Этого достаточно для 90% отделов, чтобы стабильно функционировать и развиваться.

## План работ по проекту

### Этап #1: подготовительный анализ (аудит продаж)

- Первичный анализ процесса продаж
- Первичный анализ воронки продаж
- Первичный анализ скриптов продаж
- Первичный анализ звонков отдела
- выявление сильных и слабых сторон
- тестирование отдела продаж по 20 параметрам
- оценка предложения (УТП, УБП и пр.)

После анализа вы увидите сами конкретное направление и тогда смотря на предложенные программы - выберите правильную и подходящую для решения этих задач. Это очень сильно помогает прояснить картину и увидеть пути ее решения.

Плюс вы будете застрахованы от неправильного выбора. Это убережет вас от возможных потерь времени и денег в будущем.

### Этап #2: обучение и подготовка материалов (скриптов)

Проведение обучающих занятий:

- По понедельникам - тренинг 4 блока по 2 часа (блок знаний/информации) + анализ звонков менеджеров с рекомендациями.
- По пятницам - разбор ситуаций 4 блока по 2 часа (рекомендации по клиентам)

Подготовка материалов:

- Нахождение выгод на нижнем и верхнем уровне
- Разработка предложения, которое доносит ценность продукта

- Подготовка рабочего дедлайна и причины среагировать сейчас
- Разработка процесса продаж для групп клиентов
- Написание скриптов продаж
- Подготовка модели работы с разными лидами по статусу
- Скрипт №1 – входящий/исходящий звонок
- Скрипт №2 – повторный звонок
- Скрипт №3 – «дожим»
- Подготовка инструментов дожима (смс, email и др.)
- Обучение персонала и проведение занятий

**Итого:** в течение 1 месяца проводим 8 занятий с отделом продаж (полноценный 2-х дневный тренинг 16 часов)

- + готовим скрипты продаж (+ видео инструкции)
- + дополнительные инструменты дожима (смс и прочее)
- + рекомендации для ОП и РОП (для внедрения)
- + постоянная поддержка тренера, чтобы держать руки на пульсе.

### Этап #3: организация продаж

В течение месяца мы смотрим воронку продаж/анализируем. Когда видим позитивные сдвиги и повышение конверсии, переходим ко второму этапу работ.

А именно мотивация и организация работы менеджеров. Без данного этапа отдел продаж теряет до 50% результатов.

- система мотивации
- подготовка документов для контроля

**План работ:** удаленно готовятся материалы и внедряются через руководителя отдела продаж в течение 1 мес (встречи 1 раз в неделю по 2 часа + поддержка/связь в течение всего времени проекта):

- 8 часов консультаций
- подготовка пакета материалов и видео инструкций
- обратная связь и поддержка

### Ожидаемый результат:

- экономия собственного времени на развитие бизнеса
- «свежий взгляд» и конкретные рекомендации по сложившейся ситуации
- порядок внутри call центра и расстановка процессов по своим местам
- повышение конверсии воронки продаж
- быстрое развитие бизнеса

# Стоимость программы

**Мои услуги стоят денег**, во-первых потому что компетенция того стоит, а во-вторых, если вы не вкладываете деньги в свое развитие, почему клиенты должны нести вам деньги и вкладывать в вашу компанию? Таков закон бизнеса. Он незыблем.

**За что вы платите:** я не беру гонорар за время или информацию. Просто информация никому не нужна. Она бесполезна в большинстве случаев. Вы платите за комплекс действий, который нужно провести для того, чтобы ваш отдел продаж стал работать эффективнее.

По-сути, вы покупаете мой опыт и знания, которые я в рамках проведения обучения передаю вашим продавцам. В результате получается, что вы покупаете деньги с хорошей скидкой.

**Цена зависит от нескольких факторов:**

- комплекса действий для внедрения
- количества блоков для внедрения
- конечных показателей, которые вам нужны

Для тех, кто предпочитает работать только со мной, есть специальная программа лояльности. Не скидки, а кое-что гораздо больше получают мои постоянные клиенты.

**Стоимость проекта:** **обсуждается после аудита продаж**

**При выборе консультанта**, желательно решить сразу, что для вас важнее: экономия или результат. Работая со мной, вы получите и то, и другое. Беспроигрышный вариант.

**Без рисков и с двойной экономией.** Заказывая консалтинговый проект у меня, вы ничем не рискуете. Ваши вложения окупятся уже с первых продаж. А дальше чистая прибыль.

Пообщаться с [тренером](#) и заказать консалтинг можно по телефонам:

+38 (097) 450-40-91 – лично тренеру

+38 (044) 209-39-44 – офис в Киеве

