



TELEFONDA SATIŞ TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

1 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

Günümüzün hızla değişen iş dünyasında, telefonda etkin satış faaliyetleri kuruluşların başarısında kritik rol oynamaktadır. Telefonda Satış Teknikleri Eğitimi, satış profesyonellerine telefonda satış becerilerini geliştirmek için gerekli bilgi ve araçları sunmaktadır.

Eğitimin ilk bölümünde, telefon üzerinden satış kavramı ve önemi ele alınmaktadır. Eğitmen, telefon görüşmelerinin aşamaları, satış döngüsü ve müşteri ilişkileri konularında bilgi vermektedir. Katılımcılar, [telefonda satış faaliyetlerinin](#) kuruluşun başarısındaki yerini değerlendirmektedir. Telefon görüşmeleri, müşterilerle etkili iletişim kurmanın ve satış gerçekleştirmenin önemli bir aracıdır. Eğitmen, telefon görüşmelerinin adımlarını, satış döngüsündeki rolünü ve müşteri ilişkileri yönetimindeki etkisini açıklamaktadır. Böylece katılımcılar da telefon satışlarının kuruluşları için önemini kavramaktadır. Daha sonra, satış iletişimi teknikleri konusu işlenmektedir. Ayrıca eğitmen, etkin dinleme, sorgulama ve ikna etme yöntemleri hakkında bilgi vermektedir. Katılımcılar, iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik uygulamalar yapmaktadır.

Telefon satışlarında başarılı olmak için etkin iletişim becerileri kritik öneme sahiptir. Eğitmen, aktif dinleme, müşterileri sorgulama ve [ikna etme teknikleri](#) üzerinde durmaktadır. Katılımcılar da bu becerileri geliştirmek için çalışmalar gerçekleştirmektedir. Öğle arasından sonra, müşteri itirazlarını yönetme konusu ele alınmaktadır. Eğitmen, itirazların türleri, nedenleri ve çözüm yöntemleri hakkında bilgi vermektedir. Katılımcılar, itirazları etkili bir şekilde yönetebilmek için planlar oluşturmaktadır. Müşteri itirazları, telefonda satış faaliyetlerinin önemli bir parçasıdır. Eğitmen, itiraz türleri, nedenleri ve üstesinden gelme yöntemlerini anlatmaktadır. Katılımcılar da müşteri itirazlarını yönetmeye yönelik stratejiler geliştirmektedir.

Eğitimin son bölümünde, zor müşterilerle başa çıkma konusu işlenmektedir. Eğitmen, agresif, şüpheli ve pasif müşteri tipleri hakkında bilgi vermekte ve bu tiplere yönelik yaklaşımlar önermektedir. Ayrıca katılımcılar, zor müşterileri yönetmeye ilişkin uygulamalar yapmaktadır. Telefondaki satış faaliyetlerinde, zor müşterilerle etkili bir şekilde başa çıkabilmek önemlidir. Eğitmen, agresif, şüpheli ve pasif müşteri tiplerini açıklamakta ve bu tiplere uygun yaklaşım yöntemlerini aktarmaktadır. Katılımcılar da bu tür müşterileri nasıl yönetebileceklerini öğrenmektedir.

Telefonda Satış Teknikleri Eğitimi sonunda, katılımcılar telefonda satış yaparken kullanabilecekleri kapsamlı bilgi ve becerilerle donanmaktadır. Böylece öğrendikleri teknikleri uygulamaya koyarak, satış performanslarını artıracırlardır.

Neler Öğreneceksiniz

- Telefon üzerinden satış kavramı ve önemi
 - Telefon görüşmelerinin aşamaları
 - Satış döngüsündeki rolü
 - Müşteri ilişkileri yönetimindeki etkisi



- Telefon satışlarının kuruluşlar için önemi
- Satış iletişimi teknikleri
 - Etkin dinleme
 - Sorgulama yöntemleri
 - İkna etme yaklaşımları
 - İletişim becerilerini geliştirme uygulamaları
- Müşteri itirazlarını yönetme
 - İtirazların türleri ve nedenleri
 - İtirazların etkin bir şekilde çözüme kavuşturulması
 - Müşteri itirazları yönetimi stratejileri
- Zor müşterilerle başa çıkma
 - Agresif, şüpheli ve pasif müşteri tipleri
 - Bu müşteri tiplerinin yönetimine yönelik yaklaşımlar
 - Zor müşterileri yönetme uygulamaları

Ön Koşullar

- Katılımcıların herhangi bir özel ön koşulu bulunmamaktadır.
- Eğitime tüm satış profesyonelleri katılabilir.

Kimler Katılmalı

- Telefon üzerinden satış becerilerini geliştirmek isteyen satış ekibi üyeleri
- Müşteri ilişkilerini iyileştirmek hedefleyen satış yöneticileri
- Satış performansını artırmak isteyen profesyoneller
- Zor müşterilerle etkin bir şekilde başa çıkmak isteyen çalışanlar

Outline (1 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

Telefon Üzerinden Satış Kavramı ve Önemi

- Telefon Görüşmelerinin Aşamaları
- Satış Döngüsündeki Rolü
- Müşteri İlişkileri Yönetimindeki Etkisi
- Telefon Satışlarının Kuruluşlar İçin Önemi

Satış İletişimi Teknikleri

- Etkin Dinleme
- Sorgulama Yöntemleri
- İkna Etme Yaklaşımları
- İletişim Becerilerini Geliştirme Uygulamaları



Müşteri İtirazlarını Yönetme

- İtirazların Türleri ve Nedenleri
- İtirazların Etkin Bir Şekilde Çözümüne Kavuşturulması
- Müşteri İtirazları Yönetimi Stratejileri

Zor Müşterilerle Başa Çıkma

- Agresif, Şüpheli ve Pasif Müşteri Tipleri
- Bu Müşteri Tiplerinin Yönetimine Yönelik Yaklaşımlar
- Zor Müşterileri Yönetme Uygulamaları