**Продажи по телефону**

|  |
| --- |
| *Тест предназначен для менеджеров отделов продаж и отделов по работе с клиентами, осуществляющих продажи по телефону. Для торговых агентов, специалистов по продаже рекламных площадей и услуг страхования, выполняющих продажи по телефону и для сотрудников call-центров.Тест на умение планировать и систематизировать работу, проводя продажи по телефону, на знание способов работы с возражениями в процессе продажи по телефону.**Тест предоставлен компанией Competentum.*.**Вопрос №1**Иван Иванов - менеджер по продажам в торговой фирме «Чистый воздух». Фирма занимается продажами современного оборудования для очистки воздуха на основе фотокатализа. Иван хочет встретиться с руководителем небольшого химического производства Сергеем Петровичем Звягинцевым и провести переговоры о поставке воздухоочистителей. Выберите из списка две фразы, которые, по вашему мнению, лучше всего подходят для начала «холодного» телефонного разговора с потенциальным клиентом.* + Алло! Добрый день, компания «Чистый воздух». Это Сергей Петрович?
	+ Сергей Петрович? Здравствуйте! Это Иван Иванов из компании «Чистый воздух». Мы занимаемся поставками промышленных систем очистки воздуха.
	+ Иван из «Чистого воздуха» беспокоит. Добрый день!
	+ Я хочу сделать предложение, которое сэкономит вам тысячи долларов на системах очистки воздуха!
	+ Сергей Петрович, я хотел бы встретиться с Вами - рассказать о нашей новой системе очистки воздуха на основе фотокатализа.

**Вопрос №2**В конце «холодного» телефонного разговора потенциальный клиент неуверенно говорит: «Ну... в принципе, можно и встретиться». Выберите наиболее подходящий вариант ответа:* + А когда вам удобней встретиться?
	+ Отлично! Я приеду в любое время, это займет не больше 10 минут!
	+ Хорошо! Четверг, часа в три вас устроит?

**Вопрос №3**Вы двадцатый раз набираете номер «неуловимого» клиента, чтобы назначить встречу, но его снова нет на месте. Руководство давит и требует результат как можно скорее. Ваши действия?* + Буду звонить сколько нужно, пока не поймаю его.
	+ Попробую позвонить в неурочное время - рано утром, поздно вечером, может быть, в выходной.
	+ Поеду к нему в офис. Возможно, получится застать его на месте.

**Вопрос №4**Вы позвонили в организацию, не зная имя и должность нужного Вам контактного лица. Сотрудник, поднявший трубку, ответил: «Ну, на эту тему вам лучше поговорить не со мной». Выберите две фразы, употребление которых кажется Вам наиболее правильным и эффективным в этой ситуации.* + С кем я могу поговорить на эту тему?
	+ Простите, мне просто интересно - а вы чем занимаетесь?
	+ А с кем бы вы посоветовали мне встретиться по этому вопросу?
	+ По какому номеру мне позвонить?

**Вопрос №5**Во время «холодного» телефонного разговора потенциальный клиент сказал, что он сейчас «слишком занят». Выберите ответ, наиболее подходящий для этой ситуации.* + Понял вас, извините, перезвоню позже.
	+ Когда вам можно перезвонить?
	+ Вы знаете, я звоню только для того, чтобы договориться о встрече.

**Вопрос №6**Негативно настроенный, крайне грубый и агрессивный в общении секретарь не дает Вам поговорить с контактным лицом. Ваши действия?* + Возьму измором - рано или поздно секретаря не выдержат нервы и он «сломается».
	+ В жесткой, ультимативной форме потребую соединить меня с руководителем. Скажу, что буду жаловаться на хамство и непрофессионализм.
	+ Попробую позвонить в «неурочное» время.
	+ Попрошу коллегу позвонить на этот номер и представиться сотрудником налоговой службы. Когда секретарь соединит с руководителем - возьму трубку и объясню ему ситуацию.

**Вопрос №7**Какова главная цель первого звонка потенциальному клиенту?* + Осуществить презентацию товара или услуги.
	+ Продать свой товар по телефону.
	+ Договориться с клиентом о встрече.

**Вопрос №8**С чего, по Вашему мнению, лучше начать первый телефонный разговор с потенциальным клиентом?* + Поздороваться с клиентом, назвав его по имени, представиться, сказать пару слов о своей компании.
	+ Произнести остроумную, возможно шокирующую фразу – это привлечет внимание клиента и выделит меня среди других продавцов.
	+ Сразу рассказать клиенту о преимуществах моего товара или услуги и выгодах, которые он может получить.
 |