

ПРОДЕРЖИТЕСЬ ДВЕ ПЕРВЫХ МИНУТЫ!

Стань мастером,
следуя советам
международного
бизнес-тренера



ХОЛОДНЫЕ ЗВОНКИ

Майк Люфф

64 экспертных совета



СОДЕРЖАНИЕ

Обращение автора.....	3
Что такое «холодные» звонки.....	4
Почему сложно звонить.....	5
Плюсы «холодного» обзвона.....	6
Преимущества «холодного» обзвона для продавцов.....	8
Что делать руководителю?.....	10
64 ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА.....	11
Все советы списком.....	40
Чек-лист новичка.....	44
Благодарность.....	45
Некоторые услуги Salestream Consulting.....	46
Серия «64 совета».....	47



Дорогие друзья!

Большое спасибо за ваш интерес к этой книге и моим идеям.

Много лет я помогаю продавцам, руководителям и бизнесменам достигать новых высот в бизнесе, продажах и личной жизни.

Один из навыков, который отличает эффективного продавца, это умение самому находить новых клиентов вместо того, чтобы сидеть и ждать пока клиенты позвонят сами.

Я приготовил для вас 64 экспертных совета, которые помогут вам делать много эффективных «холодных» звонков с высокой конверсией.

Я очень надеюсь, что эта книга будет вам полезна и вы сможете использовать её для того, чтобы быстрее достигать своих целей.

Желаю вам счастья, гармонии и успехов в вашем деле!

**Искренне ваш,
Майк Люфф**

Об авторе

- Сертифицированный международный бизнес тренер и консультант
- Преподаватель программ МВА НИУ ВШЭ
- Тренер по продажам, входящий в ТОП-10 России
- Основатель бизнес клуба управленцев SalesPortal
- Генеральный директор Salestream Consulting
- Автор более 250 тренинговых программ и учебных курсов
- Профессиональный Executive коуч ICF PCC
- Соавтор деловой игры для продавцов «Стокер»
- Автор методик продаж Smart Sales и FORMULA
- Автор облачных сервисов BPE24 и CRM24
- Сертифицированный тренер по системам Брайана Трейси, Нила Рэкхема и других
- Обладатель премии медиахолдинга BILD
- Личный коуч более 400 предпринимателей
- Спикер Сколково и Синергия
- Автор многих книг и статей

Telegram: **@MikeLuff**
Instagram: **@ MikeLuffa**
Сайт: **www.salesportal.ru**

64

ЭКСПЕРТНЫХ СОВЕТА



STUDY YOUR CLIENT

ИЗУЧИТЕ КЛИЕНТА ЗАРАНЕЕ

Выполняя «холодные» звонки, многие продавцы игнорируют подготовку и стараются за короткое время выполнить как можно больше звонков. Но те продавцы, которые перед звонком заходят на сайт клиента и гуглят информацию о нём в поисковиках, значительно повышают свои шансы на успех и знают, чем «зацепить» клиента.

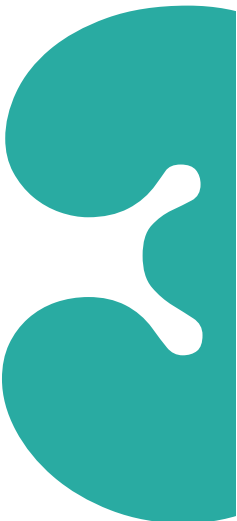
Сложно делать только первую тысячу «холодных» звонков. Потом всё идёт как по маслу.



SET GOAL FOR CALL

ОПРЕДЕЛИТЕ ЦЕЛЬ ЗВОНКА

Заранее решите, чего именно вы хотите получить на выходе: узнать нужные имена, выяснить ситуацию, назначить встречу или вызвать первичный интерес. Чёткая цель и попытки её достичь делают ваш разговор более структурированным.



PREPARE YOURSELF

ПОДГОТОВЬТЕСЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИ

Если вы только в начале пути, вам стоит подготовить себя психологически. Готовьтесь к тому, что будет много «пустых» звонков, отказов, возражений или «я подумаю». Это ничего. Налейте себе кофе или чай, скушайте кусочек шоколада, радостно потрите руки и попробуйте добиться своей цели хотя бы в 2-3 случаях из 100. А вдруг получится в 5? А, что если в 10?



PREPARE CALL PLAN

ПОДГОТОВЬТЕ ПЛАН ЗВОНКА

Для качественной работы вам понадобится примерный план звонка. С чего вы начнёте, о чём будете спрашивать потом? Что вы хотите выяснить и, главное, зачем? Помните, что ваш разговор должен вызвать интерес, и только после этого вы сможете достичь своей главной цели.

**«ХОЛОДНЫЙ»
ЗВОНОК ЭТО
ВСЕГДА ШАГ
В ПУСТОТУ. НО
В ЭТОЙ ПУСТОТЕ
МОГУТ ЛЕЖАТЬ
СОКРОВИЩА.**



ADJUST YOUR VOICE

НАСТРОЙТЕ ГОЛОС

Вас не видят, представление о вас, продукте и компании, потенциальный клиент получит через ваш голос. Поэтому голос – это ваш главный актив. Говорите уверенно, дружелюбно и энергично. Ваш голос должен передавать энтузиазм и профессионализм.

KEEP CALL SCRIPT IN MIND

ИЗУЧИТЕ, НО НЕ ЗАУЧИВАЙТЕ СКРИПТ

Скрипт – это отражение успешной практики звонков вашей компании. Реплики ваши и клиента. Скрипт хорош для новичков, но будет вам мешать по мере профессионального роста. Лучше используйте скрипт как ориентир, но будьте гибкими. Клиенты обычно чувствуют, когда вы читаете или говорите заученный текст, а не ведёте живой диалог. И они этого не любят. Разговаривайте максимально естественно.





— Ваш звонок очень важен для нас! Ваш номер в очереди – триста пятьдесят восемь, не кладите трубку...

SET TIME FOR COLD CALLING



ВЫДЕЛИТЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ОБЗВОНА

Для преодоления первичного стресса и выработки привычки выделяйте одно и то же время для обзвона. Например, вторник, четверг, с 11:00 до 13:00. Привычка звонить в одно и то же время поможет относиться к «холодным» звонкам, как регулярной и неизбежной необходимости. И вы быстро привыкнете.

MAKE ALLIES NOT ALIENS



ДЕЛАЙТЕ СОЮЗНИКОВ

С кем бы вы ни общались — попытайтесь сделать из этого человека своего союзника. Будь то секретарь на ресепшн, ЛВР, ЛПР, персональный ассистент босса или рядовой сотрудник. Каждый ваш собеседник, которому понравитесь вы и ваш продукт, будут помогать вам изнутри компании. Не относитесь к людям как к ресурсам. Важны все и каждый.

**ТО, ЧТО ВАС
ПУГАЕТ, СКОРЕЕ
ВСЕГО ЭТО
САМАЯ СТОЯЩАЯ
ВЕЩЬ, КОТОРУЮ
ВАМ СТОИТ
ПОПРОБОВАТЬ**

DON'T CALL YOURSELF SALESMAN



НЕ ПРЕДСТАВЛЯЙТЕСЬ КАК ПРОДАВЕЦ

Никто не любит спам. Многие поколения продавцов до вас сделали так, что большинство потенциальных клиентов думают, что «холодные» звонки не принесут им никакой

КОНЕЦ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОГО ФРАГМЕНТА



Дорогие друзья!

**ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ЧИТАТЬ ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ МОЕЙ КНИГИ!
КУПИТЬ ЕЁ И ДРУГИЕ КНИГИ СЕРИИ «64 СОВЕТА» МОЖНО НА САЙТЕ**

www.salesportal.ru/books

**А ТАКЖЕ В ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛЕ [@MIKELUFF](#)
И ИНСТАГРАМ [@MIKELUFFA](#)**

Спасибо, и до связи!

**С уважением,
Майк Люфф**



Некоторые услуги Salestream Consulting

- Тренинги по продажам
- Тренинги по переговорам
- Тренинги по обработке возражений
- Тренинги по продажам сложных продуктов и услуг с длинным цикле
- «Холодные» звонки и лидогенерация
- Проектные продажи
- Розничные продажи
- Тренинги по тайм-менеджменту
- Проведение стратегической деловой игры «Стокер»
- Стратегические сессии
- Тренинги для руководителей
- Общий менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Персональный менеджмент
- Управление продажами
- Создание и развитие команды
- Внедрение CRM / LMS
- Индивидуальное обучение
- Executive коучинг
- Создание Учебного класса

Полный список продуктов и услуг смотрите на сайте

www.salesportal.ru.



series 64 books

Заказать книги серии «64 совета»
и методическую поддержку можно
на сайте www.salesportal.ru
или в Telegram @MikeLuff

