



CORSO DI FORMAZIONE OPERATORI TELEFONICI PER FISSARE APPUNTAMENTI DI QUALITA'

Come fissare appuntamenti telefonici per agenti

Fissare appuntamenti al telefono è fondamentale per il Marketing di ogni azienda, responsabili Commerciali, Commerciali, Venditori ed Agenti di Commercio.

Servizio di Telemarketig tramite callcenter .

L' appuntamento telefonico è il primo approccio della vendita: mediante una telefonata ben fatta, , potremmo fissare la prima visita commerciale. Da una buona visita potrebbero scaturire preventivi e quindi ordini e raggiungimento degli obiettivi di vendita.

Tecnica per fissare appuntamenti telefonici per agenti: superare i filtri

Per metterci in contatto con il nostro possibile cliente, dobbiamo essere capaci di persuadere il "filtro", convincere chi decide di passarci la persona che stiamo cercando.

Dobbiamo vedere il filtro come un "amico" da conquistare: un rapporto di fiducia con il filtro è un grande vantaggio.

Consigli per superare i filtro:

- essere convincenti e tenaci
- parlare con grande sicurezza e mostrare competenza
- rivolgamoci con cordialita' con il possibile cliente
- non fornire troppe informazioni sullo scopo della telefonata
- se il responsabile è occupato specificare che richiameremo in un altro momento



CORSO DI FORMAZIONE OPERATORI TELEFONICI PER FISSARE APPUNTAMENTI DI QUALITA'

Come fissare appuntamenti telefonici: consigli

- **Sempre positivi:** affrontare la telefonata sempre con il sorriso, essere positivi, solo così potremo trasmettere sicurezza e professionalità. *Questa è una regola fondamentale*
- **Adattarsi all'interlocutore:** Se parliamo con un **direttore** di una grande azienda, è consigliabile nominare il nome del nostro interlocutore più volte, **accompagnato dal titolo:** Buongiorno Dott Buongiorno o Dott.ssa. Se ci rivolgiamo con un **imprenditore** di una piccola **azienda familiare**, è meglio nominare il suo nome **senza dover specificare alcun titolo**. Quindi basta solo dottore, Ingegnere etc.

Come fissare appuntamenti telefonici: il tono della voce

- cerchiamo di non apparire monotoni, non recitiamo a memoria. È importante apparire disinvolti
- curiamo la velocità di dialogo: mai parlare troppo velocemente o troppo lentamente
- non utilizzare un tono di voce né troppo alto né troppo basso.

È importante, inoltre, curare la **fase dell'ascolto**, lasciare **parlare il cliente** potremmo conoscere le sue posizioni dando un'impronta tranquillizzante alla telefonata. Dobbiamo essere in grado di **sviluppare un'empatia** con il nostro possibile cliente.

Come Fissare appuntamenti telefonici: regole

- frasi brevi e chiare
- sempre usare i verbi al presente
- mai espressioni o parole negative
- mai espressioni che possano metterci in posizione di subordinazione (es. mi perdoni se la disturbo – le porto via pochi minuti).



CORSO DI FORMAZIONE OPERATORI TELEFONICI PER FISSARE APPUNTAMENTI DI QUALITA'

Come Fissare appuntamenti telefonici: orari e giorni

Quando si definisce un appuntamento preso al telefono non lasciate decidere al cliente, suggerite sempre voi una data e ora con voce sicura.

- **Mai nei seguenti giorni:** lunedì mattina, venerdì pomeriggio o il giorno prima delle festività o il giorno dopo delle festività.

Come fissare appuntamenti telefonici per agenti: consigli

Abbiamo al massimo **30 secondi** per accendere l'interesse dell'interlocutore

TELETELO BEN A MENTE

- **SEMPRE CHIARI E COINCISI:** "Buongiorno Dott. Ribaldi, "sono Giovanni della società del gruppo editoriale la carata"
- **SEMPRE TONO SERENO:** si avrà un'apparenza di persona attendibile, competente, una persona di cui fidarsi e con cui essere disponibile.
- **CERCARE UN COLLEGAMENTO CON L'INTERLOCUTORE:** durante la prima fase della telefonata, fare riferimento a conoscenze comuni con l'interlocutore se si dispone di informazioni sul cliente e' questo il momento di usarle.
- **FACCIAMO SENTIRE SEMPRE IMPORTANTE" IL NOSTRO INTERLOCUTORE:** Ing Rossi, ho sentito parlare della vostra azienda dal dott Berti della società Berti Associati
- **COMUNICARE IL MOTIVO DELLA TELEFONATA:** Iniziare con: Dott. Rossi la chiamo per verificare con lei la possibilità di un incontro per presentarle i servizi offerti dalla nostra azienda.
- **INCORAGGIARE PER IL MOTIVO DELLA TELEFONATA:** Dott Rossi, possiamo esservi molto utili in quanto abbiamo un nuovissimo servizio che può darvi dei grandi vantaggi

Ascolta una telefonata reale su come prendere un appuntamento per il settore di telefonia sul sito www.gcallgroup.it