



# PTS Telefonsäljning

Det räcker inte att vara artig och trevlig för att lyckas, högkvalitativ telefonsäljning omfattar mycket mer.

*En träning som på två dagar ger telefonsäljare självförtroende, kompetens samt en förbättrad förmåga att nå avslut och långsiktiga kundrelationer.*

Då kostnaden för kundbesök kraftigt ökar och förhållandet mellan kund och leverantör blir mer och mer globalt blir telefonen ett allt viktigare sätt att initiera och utveckla kundrelationer.

Dagens telefonsäljare spelar en nyckelroll i säljframgångar. Deras förmåga att etablera relationer och möta kundbehov gör att ditt företag kan utmärka sig på dagens konkurrentutsatta marknad.

Kursen PTS, Professional Teleselling Skills, ger telefonsäljare de färdigheter de behöver för att sälja framgångsrikt, oavsett om de säljer till konsument eller till andra företag. Telefonsäljare lär sig att:

- Inleda salsamtalen på ett korrekt och förtroendeingivande sätt
- Ställa rätt frågor, frågor som gör att kunden öppnar sig och avslöjar behov
- Visa kunderna hur era produkter och tjänster möter dessa behov
- Avsluta salsamtalen professionellt, oavsett om kunden köper eller inte

Telefonsäljare lär sig att visa respekt för kunden och visa ett intresse för vad kunden tycker är viktigt. Resultatet är fler affärsavslut och en bättre grund för en långsiktig kundrelation. Interaktiv träning och uppföljning säkerställer överföringen av färdigheter.

**Effektiviteten i PTS Telefonsäljning säkras av:**

- Individuella övningar där deltagaren utvärderar sitt nuvarande sätt att kommunicera med kunder
- Rollspel där deltagarna kan öva och få feedback på sitt agerande
- Skriftliga övningar som ökar förståelsen för färdigheterna och förbättrar användningen av dessa i den egna säljmiljön
- Övningar i mindre grupper för att öva på att använda färdigheterna
- Övningar i slutet av varje modul för att testa och förstärka deltagarens förståelse för de olika färdigheterna

## Om AchieveGlobal

AchieveGlobal är världsledande på att hjälpa organisationer att omvandla sina strategier och mål till affärsmässiga resultat. Vi gör det genom att utveckla individers färdigheter och förmågor.

Vi tränar individer så att de säljer bättre, ger bättre kundservice eller förbättrar sitt ledarskap.

Vi har kontor i fler än 40 länder. Varje dag går 3 000 personer något av våra utbildningsprogram.

Sedan 1960 har vi hjälpt organisationer runt om i världen att förbättra sina affärsresultat. Sedan 1985 finns vi i Norden.

Kontakta oss på 08-440 90 30 eller [info@achievegloabal.se](mailto:info@achievegloabal.se) för mer information.



**achievegloabal**<sup>®</sup>  
Learn. Perform. Grow.

Nordiskt huvudkontor:  
Odengatan 52  
113 51 Stockholm  
+46 (0)8 440 90 30  
[www.achievegloabal.se](http://www.achievegloabal.se)

## Nyttan med PTS Telefonförsäljning

### För telefonsäljarna:

- Upplever sig mer professionella och säkra
- Blir bättre på att identifiera och utveckla affärs-möjligheter
- Kan bättre hantera utmanande säljsituationer
- När ökad säljframgång

### För kunderna:

- Känner att deras behov blivit förstådda och tillgodosedda
- Kan lättare fatta beslut
- Upplever att de har att göra med professionella telefonsäljare som lyssnar på dem snarare än använder högtrycksförsäljning

### För organisationen:

- Gör fler affärer och bygger långsiktiga kundrelationer
- Får telefonsäljare som är mer säkra, mer kompetenta och mer motiverade
- Reducerar personalomsättningen hos telefonsäljarna

## Kursinnehåll:

### *Att inleda ett samtal*

- Inleda ett säljsamtal klart, konkret och kundorienterat

### *Utmaningar i inledningen*

- Ointresserade kunder
- Att hantera avskärmare

### *Att lyssna*

- Identifiera och hantera faktorer som gör det svårt att lyssna
- Lyssna efter möjligheter och behov på ett intresserat sätt

### *Att sondera*

- Göra kunden medveten om behov som kan mötas med era produkter och tjänster

### *Att sälja in*

- Förstå när man skall ge information
- Förklara lösningen så att den lockar och betyder något för kunderna

### *Att hantera invändningar*

- Förstå en invändning ordentligt innan den hanteras
- Visa inlevelse för en invändning för att låta kunden förstå att hans eller hennes känslor uppmärksammas

### *Att avsluta*

- Avgöra när ett samtal bör ledas till avslut
- Söka kundens åtagande mot nästa steg

## Referenser

Sedan 1985 har vi hjälpt det svenska näringslivet att nå ett bättre resultat. Följande organisationer ger en signal om vårt engagemang, vår kapacitet och vår kvalitet.

American Express, Astellas, AstraZeneca, Audi, Boeringer Ingelheim, Canon, Dell, DHL, Electrolux, EXXON, GlaxoSmithKline, Honeywell, HP, Janssen-Cilag, KTH, Länsförsäkringar, Novartis, OMX, Pfizer, Philips, Q-med, Sandvik, Sanofi Aventis, SAS Institute, SBAB, SEB, Securitas Respons, Skandia, Swedbank, Tyco Electronics, Öhrlings PriceWaterhouseCoopers, m.fl.