

УДК 658.84
ББК 65.291.33
Ш65

Редактор Ю. Быстрова

Шиффман С.

Ш65 Техники холодных звонков: То, что реально работает / Стивен Шиффман; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. — 130 с.

ISBN 978-5-9614-4396-7

Любой менеджер по продажам знает, как сложно звонить незнакомым людям и предлагать свою услугу или товар. Зачастую результатом холодного звонка бывает отговорка, или просто отказ. Автор книги Стивен Шиффман утверждает, что холодные звонки — это не проклятье менеджера, а его возможность, благодаря которой будет обеспечен личный профессиональный успех и финансовое процветание компании.

Прочитав это профессиональное руководство, вы научитесь звонить тем людям, потребность которых в вашем продукте еще не сформирована, узнаете, как структурировать телефонную беседу и добиваться личной встречи. Вы не только перестанете бояться холодных звонков, но и сможете сделать их своим главным конкурентным преимуществом и увеличить свой доход как минимум вдвое.

УДК 658.84
ББК 65.291.33

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabook.ru.

ISBN 978-5-9614-4396-7 (рус.)
ISBN 978-1598691481 (англ.)

© Stephan Schiffman, 1987, 1988, 1990, 1999, 2003, 2007
© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР», 2013

Оглавление

Глава 1	
Холодные звонки — это очень важно	7
Глава 2	
С цифрами в руках	15
Глава 3	
Где искать контакты?	31
Глава 4	
Техника холодного звонка	39
Глава 5	
Как справиться с традиционными отговорками?	59
Глава 6	
«Уступ»	69
Глава 7	
Звонки третьему лицу и звонки по рекомендации	81
Глава 8	
Как оставить сообщение, чтобы адресат вам непременно перезвонил	93
Глава 9	
Повторные звонки	105
Глава 10	
Четыре этапа процесса продаж	111
Глава 11	
Принципы успешной продажи	117
Приложение	
Образцы сценариев	127