

Сергей Потапов

# Телефонные продажи – сценарный подход



Сергей Потапов

**Телефонные продажи  
– сценарный подход**

«Научная книга»

**Потапов С. В.**

Телефонные продажи – сценарный подход / С. В. Потапов —  
«Научная книга»,

© Потапов С. В.  
© Научная книга

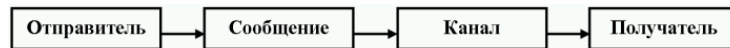
# Содержание

Сергей Потапов	5
«Все экспромты должны быть тщательно подготовлены»	6
Конец ознакомительного фрагмента.	7

## Сергей Потапов

### Телефонные продажи: сценарный подход

Это вторая статья, посвященная телефонным продажам. Рассмотрим классическую информационную модель Shannon и Weaver (Рис.1). В предыдущем номере мы в большей степени остановились на нюансах, связанных с отправителем. В данной статье мы остановимся на компоненте «сообщение», рассмотрев при этом один из самых любопытных приемов, именуемый сценарным подходом.



*Рис.1. Информационная модель SMCR*

## **«Все экспромты должны быть тщательно подготовлены»**

Эта шутливая поговорка как нельзя лучше отражает любой качественный процесс. Актеры зубрят роли, тамада разучивает тосты, школьники тренируются заполнять тесты ЕГЭ, существует репетиция парада (!) на Красной Площади. Спортсмены специально приезжают на место будущих соревнований, чтобы опробовать трассу, решить, на каком подъеме они сделают решающее ускорение и т.д. Каждую важную телефонную продажу тоже нужно готовить.

Но позвольте, скажете Вы? Откуда мы знаем, как пойдет разговор, о чем нас будут спрашивать, какие будут возражения? Будет ли на месте, наконец, тот человек, которому мы звоним? Может, он уехал в отпуск, заболел, умер или просто не хочет брать трубку? Как мы можем просчитать наперед все возможные варианты? Это что, партия в шахматы? А если звонков много? Сеанс одновременной игры?

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.