

Effective Telemarketing

Telemarketing adalah aktivitas yang tidak semudah seperti apa yang terlihat.
Telemarketing terkait dengan berbicara dengan seseorang melalui tilpon yang anda tidak ketahui serta mencoba meyakinkan mereka untuk membeli suatu produk, pelayanan, atau menjadi anggota dari sesuatu yang ditawarkan.

Berbagai kesempatan, telemarketers gagal karena mereka tidak mengetahui pekerjaan dengan baik.

Trainer: Silvia Agustina S

WAKTU PELAKSANAAN

19 - 20 April 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Sasaran Pelatihan

- Determination of potential client needs
- Understanding the selling process
- Talking the customer’s language
- Avoiding common sales mistakes
- Maximizing effectiveness of customer interaction

Tujuan Pelatihan

- Meningkatkan ketrampilan telemarketer yang profesional dengan penerapan teknik, kiat, dan praktek role-play keadaan yang sesunggunguhnya dan spesifik untuk industri property.

Peserta

- Telesales - Telemarketers - Sales Managers - Sales Reps – Sales Team leaders

Metode Pelatihan

- Lecture yang interaktif dan partisipatif;
- Diskusi kelompok;
- Studi Kasus;
- Role-play;
- Pembahasan Insight
- Pragmatis dan “what will work”
- Disampaikan oleh Master Trainer yang berpengalaman dalam sales &marketing

Waktu Pelaksanaan

- Dua Hari Pelatihan

Outline Materi

Bagian 1 – Communication Skills

- **Spoken communication**
    - Improving the effectiveness of communication
    - Structure of communication
    - Questioning techniques
- **Listening Skills**
    - Passive Listening
    - Active listening
    - Reflective Listening
- **Telephone Etiquette**
    - Ways to make a Good First Impression
    - Effective Call Handling
    - Key Phases of an Outbound/Inbound Call
    - Hold Procedure
    - Dead Air
    - Using the Right Tone of Voice
    - Tips for Good Telephone Etiquette
    - Forbidden Phrases
- **Non-Verbal Communication**

    - Using non-verbal encouragement over the telephone
    - Tips on body language over the telephone

Bagian 2 – Selling Skills

- How to be prepared
- The importance of personal planning
- The difference between telephone sales, telemarketing and telephone research
- The importance of the first 15 seconds
- Good times, bad times, unexpected times - which is best?
- Key words and phrases
- Structuring the call
- Getting past the gate-keeper
- Positive reinforcement
- Establishing needs
- Building a case
- Overcoming objections
    - Listening - the forgotten art
    - How to recognise buying signals
    - Tracking the decision maker
    - Closing techniques
- Dealing with different kinds of customers
    - Angry customers
    - Talkative customers
    - Gatekeepers
    - Customers who are not interested
    - Customers who are pressed for time

Instruktur Pelatihan

Silvia Agustina S

Telah banyak melakukan pelatihan-pelatihan soft skill yang berhubungan dengan selling skill, yang satu diantaranya mengenai penjualan menggunakan media telepon (Telemarketing Skill). Pelatihan soft skill lainnya yang pernah dilakukan adalah mengenai Service Excellent, Creative Thinking dan Train the Trainer (TTT).

Sepanjang pengalamannya sebagai Trainer, beliau telah melakukan pelatihan sebagai trainer associate di Media Grup dan tergabung sebagai trainer agen asuransi di sebuah perusahaan asuransi asing.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com