

## Что такое холодный звонок.

Неотъемлемой частью активных продаж являются **холодные звонки**. Что такое холодный звонок? И чем он отличается от теплого звонка? И вообще? есть ли такое понятие? как «теплый звонок»? Да, есть.

**Холодные звонки** — это когда вы звоните клиенту, который совершенно не ожидает того, что вы позвоните. Он не ждет того, что вы будете что-нибудь предлагать. Того, что на том конце провода будете вы, предлагающий что-либо купить, презентующий свою услугу или товар. Это совершенно чужой человек, он занят делом и он не готов к разговору с вами. Вот что такое холодный звонок. Какой же звонок называют «теплым»? Теплые звонки — это когда клиент уже знает вас. Возможно, он видел какую-нибудь информацию о вашей фирме, какую-нибудь статью, рекламу, или же он знаком с вашим продуктом по чьей-нибудь рекомендации. И когда вы звоните ему, он уже более расположен к вашему продукту, более расположен к диалогу. Безусловно, холодные звонки делать гораздо сложнее и здесь есть ряд особенностей. Менеджеры не любят делать холодные звонки, потому что при холодных звонках гораздо больше отказов, больше негатива, больше слов «Нет», которые приходится выслушивать менеджеру. Все это в целом формирует негативное отношение к звонкам. Распространенная ошибка заключается в том, что, услышав негатив от клиента, который был не готов к разговору, менеджер начинает фиксироваться на этом. Начинает делиться этой негативной информацией, искать поддержки у других менеджеров, всячески в голове прокручивать этот разговор. Зацикливаться на нем, переживать, вместо того чтобы продолжать звонить. Если вы наткнулись на негативного клиента и получили отказ, моментально позвоните в еще одну компанию, вторую, третью, четвертую. Вам необходимо разговориться, для того чтобы негативный разговор забылся.

Если же вы постоянно слышите отказы, при последующих звонках возьмите и позвоните своим знакомым, родным и просто немножко отвлекитесь. Это позволит вам не формировать негативное отношение к холодным звонкам и чувствовать себя более уверенно. Ни в коем случае не надо рассказывать своим коллегам о том, что вам ответил клиент, как грубо он с вами разговаривал и что он вам крикнул, иначе этот негатив будет закрепляться, словно изображение на фотопленке. Если вы занимались фотографией, то знаете, что изображение на пленке необходимо зафиксировать с помощью специальных химических препаратов, для того чтобы оно сохранилось. Если же открыть фотоаппарат, то пленка засветится, и на ней ничего не останется. То же самое и с холодными звонками. Если вы получили негативный опыт и делитесь им с другими, вы тем самым фиксируете его в своей голове, и он может закрепиться надолго, а бывает, что и навсегда, и в целом формирует у вас страх перед холодными звонками. Поэтому весь негатив нужно немедленно забыть, позвонив другому клиенту. Для того, чтобы быстро преодолеть страх холодных звонков, есть очень хорошее упражнение. Я называю его «откажите мне». Что необходимо сделать? Вы берете телефон, берете справочник с компаниями и звоните по первому попавшемуся номеру. Допустим, там трубку снимает девушка, и вы говорите ей: «Здравствуйте, меня зовут Иван Иванов. Я тренируюсь не бояться отказов при холодных звонках. Вы можете мне отказать как можно более грубо и сильно, для того чтобы я перестал бояться отказов и холодных звонков?» С той стороны возникнет недоумение, если у девушки есть чувство юмора, то она вам откажет, возможно, просто посмеется, а может быть, откажет в очень грубой форме. Фактически пошлет — это вам и нужно! Так необходимо сделать с тридцатью фирмами. Уже после десятого звонка вы почувствуете облегчение, после двадцатого у вас возникнет ощущение внутреннего спокойствия, а к тридцатому звонку вам будет совершенно безразлично, что вам ответят на том конце телефонной линии. Вы будете себя чувствовать абсолютно уверенно, абсолютно спокойно, невозмутимо. Это именно то состояние, которое нужно для того, чтобы в дальнейшем успешно совершать холодные звонки.