

## **Czy na telemarketingu da się jeszcze zarobić?**

Praca w **call center** to nie bułka z masłem. Żeby podjąć wyzwanie, podnieść słuchawkę i wykręcić kolejny numer, musisz znać odpowiedź na kilka pytań:

Czy oferta, jaką przedstawiasz klientowi, jest atrakcyjna również dla Ciebie?

Z jakiego powodu klienci nie chcą rozmawiać, umawiać się na spotkania, podpisywać umowy?

Co może być przyczyną tego, że handlowcy zaprzepaszczą szanse, jakie dają im bezpośrednie spotkania?

Czy cicha wojna między call center a działem handlowym to fakt?

Pytania można mnożyć...

Ta książka to Twoja lektura obowiązkowa. Daje instrukcje pozwalające prowadzić skuteczne rozmowy telefoniczne i pomaga eliminować tzw. niechciejstwo, czyli sytuację, w której wiesz, jak należy postąpić, ale nie robisz tego, bo hamują Cię ograniczenia własnej psychiki, wychowania, zakodowanych schematów zachowań. Podręcznik ten działa więc dwutorowo i stanowi treściwy kurs skutecznego telemarketingu. Wyposaża zarówno w umiejętności twarde, jak i miękkie. Robi to w przystępny, niespieszny sposób, zmusza do zastanowienia się nad przyczynami i podpowiada niezwykle skuteczne rozwiązania.

**UWAGA! Wewnątrz znajduje się tajny raport na temat najskuteczniejszej obecnie techniki zarządzania strukturą call center.**

**Wstęp (7)**

**Jak czytać książkę (11)**

**CZĘŚĆ I: TELEMARKETER**

**Rozdział 1. Ja, Telemarketer (15)**

**Rozdział 2. Ja i moi klienci (69)**

**Rozdział 3. Ja i moje rozmowy (89)**

**CZĘŚĆ II: MENEDŻER TELEMARKETINGU**

**Rozdział 4. Kompetencje niezbędne w call center (167)**

**Rozdział 5. System call center (181)**

**Rozdział 6. Zamiast zakończenia (195)**

**Dodatek A: Zarządzanie przez grywalizację (197)**