



در بازاریابی تلفنی چه بگوییم ؟ ۱۰ نکته عالی در فروش تلفنی

در بازاریابی تلفنی چه بگوییم ؟

وقتی با مردم خوب حرف بزنید، خواهید دید که آنها هم با اشتیاق به حرف‌های شما گوش می‌کنند. این موضوع در بازاریابی تلفنی نیز صادق است و انتخاب درست کلمات به شما کمک می‌کند تا فروش تلفنی موفق‌تری داشته باشید. اگر درست حرف زدن در بازاریابی تلفنی را یاد بگیرید، می‌توانید هر فردی را از پشت تلفن متقاعد کنید و او را به سمت خود بکشانید.

در این نوشته می‌خواهیم درباره انتخاب کلمات و جملات درست در بازاریابی تلفنی با شما صحبت کنیم و از شما می‌خواهیم تا انتهای



این نوشته با ما همراه باشید و برای آموزش‌های بیشتر و تخصصی‌تر فروش و بازاریابی تلفنی از **دوره‌های آموزش فروش تلفنی** بهره‌مند شوید.

در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ ۱۰ نکته عالی در فروش تلفنی

برای تجربه بازاریابی تلفنی موفق، نکات گفته شده را به صورت مرحله به مرحله انجام دهید.

۱. سلام و احوالپرسی گرم و صمیمانه‌ای داشته باشید.

یکی از نکات مهم در فروش تلفنی، شروع قدرتمند مکالمه است. گفتن یک سلام خشک و خالی و شروع صحبت‌های رسمی بدون لحظه‌ای نفس کشیدن، بازاریابی تلفنی شما را به شکست می‌کشاند. وقتی شماره تلفن مشتری را می‌گیرید، در ابتدا با او گرم سلام کنید، حالش را بپرسید و با کمی شوخ‌طبعی، حس



مثبت را به او منتقل کنید. بهترین کار این است که در شروع صحبت‌های خود، نام فرد را بگویید. مثلاً صحبت خود را این‌طور شروع کنید: «سلام آقای راد، صبح شما به خیر!» یا «سلام و عصر به خیر خانم جوادی!» همین نکته ساده به کار شما رسمیت می‌دهد و شما را متفاوت و حرفه‌ای نشان خواهد داد.

۱. بعد از گفتگوی اولیه، خودتان را معرفی کنید.

بعد از سلام و احوالپرسی، خودتان و شرکتتان را معرفی کنید. در این قسمت، سریعاً به محصولاتان اشاره نکنید؛ بلکه یک معرفی کلی از شرکت و سازمان خود داشته باشید و به یکی از منافع استفاده از محصولات و خدمات خود اشاره کنید. مثلاً می‌توانید بگویید: «من ساغری از شرکت ... هستم. ما یک شرکت محلی هستیم که به شما کمک می‌کنیم تا هزینه‌های خود را کاهش دهید.» هدف از این مرحله، برانگیختن حس کنجکاوی مشتری است تا او ادامه حرف‌های شما را هم بشنود. (البته به یاد داشته باشید که متن بازاریابی تلفنی مخصوص کسب‌وکار شما باید با نظارت و مشورت تیم بازاریابی تلفنی و افراد متخصص این حوزه نوشته شود.)



معرفی خود در فروش تلفنی | بازاریابی تلفنی

۱. هدف از تماس تلفنی خود را بیان کنید.

یکی از بهترین کارها برای تجربه یک بازاریابی تلفنی موفق این است که هدف از تماس را با مخاطب در میان بگذارید. برای این کار می‌توانید از روش طرح پرسش استفاده کنید و مثلاً بگویید: «آیا تمایل دارید با روشی برای کاهش هزینه‌های خود آشنا شوید؟» با گفتن چنین عبارتی، مشتری به شما اجازه حرف زدن می‌دهد تا بتوانید اطلاعات بیشتری را در اختیارش قرار دهید.



۱. در تماس تلفنی، مخاطبتان را میخکوب کنید.

شما به عنوان **بازاریاب تلفنی** این وظیفه را دارید که مخاطب خود را به سخنان خود علاقه‌مند کنید. هرچه زودتر این کار را انجام دهید، ادامه مکالمه برایتان راحت‌تر خواهد شد. در زمان ارتباط تلفنی با مشتری، از مزایا و منافع صحبت کنید که به او می‌رسد. از طریق زبان بدن و صدای قدرتمند خود، کاری کنید که مخاطب به شما اعتماد کند. با داشتن صدایی ملایم و جذاب و لحنی روان، می‌توانید خود را به خوبی ابراز کنید.



بازاریابی تلفنی چه بگوییم | فروش تلفنی | آموزش بازاریابی
تلفنی



۱. از مشتری به خاطر اینکه وقتش را به شما اختصاص داده است تشکر کنید.

می‌خواهید جذابیت و تاثیر خود را به عنوان یک بازاریاب تلفنی بیشتر کنید؟ پس از مشتری خود به خاطر زمانی که در طول روز به شما اختصاص داده است تشکر کنید. یادتان باشد که به طرف مقابل نگویید که «فقط یک لحظه از وقت شما را می‌گیرم!»؛ زیرا این احساس به او منتقل می‌شود که قرار است خیلی صحبت کنید و وقت زیادی را از آنها می‌گیرید. به جای این جمله بگویید: «خیلی متشکرم که به تماس من پاسخ دادید. گفتگوی تلفنی ما بسیار کوتاه خواهد بود و شما می‌توانید بعد از تماس، به کارهایتان برسید» با تشکر کردن و گفتن این جمله، به مخاطب می‌فهمانید که با این گفتگوی تلفنی، وقتش تلف نمی‌شود! برعکس، مزیتی نصیبش خواهد شد.

۱. اگر می‌خواهید با مشتری قرار ملاقات حضوری بگذارید، همه چیز را در اختیار او نگذارید!

بسیاری از تماس‌های تلفنی با هدف تنظیم قرار ملاقات حضوری انجام می‌شود. اگر شما هم چنین تصمیمی دارید، در طی یک تماس تلفنی تمام اطلاعات لازم را در اختیار مخاطب خود قرار ندهید. بهتر است مخاطب را تشنه نگه دارید تا برای حضور در جلسه حضوری اشتیاق داشته باشد.



۱. از به کار بردن فعل‌های امری و عبارت‌های نصیحت‌کننده در صحبت‌های خود خودداری کنید.

اگر می‌خواهید بازاریابی تلفنی موفق و موثری داشته باشید، باید سعی کنید که در طول ارتباط، تاثیر خوبی روی مخاطبتان بگذارید. به کار بردن فعل‌های امری و جملات دستوری، اثر بدی روی فرد مقابل می‌گذارد. همچنین از نصیحت کردن طرف مقابل و بازی کردن نقش عقل کل خودداری کنید؛ زیرا این روزها، مردم دنبال نصیحت شنیدن نیستند و از فردی که برایشان تعیین و تکلیف می‌کند اصلاً خوششان نمی‌آید!

۱. با ادب و احترام صحبت کنید.

یکی از اسرار فوق ستاره‌های فروش تلفنی این است که در طول مدت تماس مودب و محترم هستند. در بازاریابی تلفنی، بسیار اتفاق می‌افتد که بعضی از مخاطبان با حرف‌های بی‌ربط و آزاردهنده و شوخی‌های نامناسب شما را ناراحت می‌کنند؛ اما شما به عنوان یک بازاریاب تلفنی حرفه‌ای باید بتوانید زیرکی به خرج دهید و موضوع را عوض کنید. این نکته را به یاد داشته باشید که برای موفقیت در بازاریابی تلفنی لازم است به زیرکی، مودب بودن و خوش‌برخوردی عادت کنید.



۱. زیاد اغراق نکنید!

حتماً شما هم بعضی از بازاریاب‌ها را دیده‌اید که برای معرفی محصولات و خدماتشان زیاد اغراق می‌کنند و خودشان را بیش از حد بزرگ نشان می‌دهند. دروغ گفتن و اغراق کردن، جزو کارهای یک فوق ستاره فروش تلفنی نیست؛ پس از بزرگ جلوه دادن خدمات و محصولات خود دوری کنید تا مشتری بتواند راحت‌تر به شما اعتماد کند.

۱. به خاطر گفتگوی تلفنی و گرفتن قرار ملاقات از طرف مقابل تشکر کنید.

در انتهای مکالمه، یک بار دیگر تاریخ، زمان و محل ملاقات حضوری را با مخاطب مرور کنید تا بتواند بهتر تاریخ و زمان را به خاطر بسپارد. همچنین یادتان باشد که به خاطر گفتگوی تلفنی خوبی که داشتید، از طرف مقابل تشکر کنید. تشکر کردن از طرف مقابل حتی در زمانی که جوابش به درخواست شما «نه» بود هم باید انجام شود و تاثیر خوبی در ذهن مشتریان می‌گذارد.

حالا شما جواب این سوال را می‌دانید و یاد گرفتید که در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ با استفاده از این ۱۰ تکنیک عالی، شما قادر هستید فروش تلفنی موفقیت‌آمیز و خوبی را تجربه کنید و روزبه‌روز در کارتان پیشرفت کنید.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی

آموزش فروش تلفنی

اخیرا فروش تلفنی تبدیل به یکی از محبوب‌ترین کارها و حرفه‌ها شده است، ولی کمتر کسی را می‌توانید پیدا کنید که با مزیت‌ها و مسئولیت‌های این حرفه آشنا باشد. سوالات رایجی درباره این موضوع پرسیده می‌شود که از آن‌ها می‌توانیم به این مورد اشاره کنیم که آیا هنوز هم از فروش تلفنی به عنوان یک استراتژی موثر یاد می‌شود؟



شاید برای شما تعجب برانگیز باشد ولی باید بگوییم که هنوز هم از فروش تلفنی به عنوان یکی از قدرتمندترین راه‌ها به منظور ایجاد آگهی‌های جدید یاد می‌شود. همین موضوع باعث شده است تا بخواهیم در این مطلب شما را با **آموزش فروش تلفنی** آشنا کنیم و تمامی مواردی که در ارتباط با آن هستند را بیان کنیم. پس تا انتهای این مطلب دنبال‌کننده ما باشید.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش
تلفنی

منظور از فروش تلفنی دقیقا چیست؟

از مهم‌ترین آموزش‌هایی که در ابتدای کار باید ببینید این بوده که منظور از این حرفه چیست و چه اهدافی را دنبال می‌کند. اگر بخواهیم در چند کلمه این موضوع را شرح دهیم می‌توانیم اینطور



بیان کنیم که یک حرفه می‌خواهد به صدای واقعی از مارک‌ها و برندهای نمایندگی تبدیل شود؛ بنابراین برای رسیدن به این خواسته برقراری تماس مطمئن با مشتریان در تبلیغ و فروش محصولات و معرفی خدمات ارائه شده بسیار تاثیرگذار خواهد بود. یک فروشنده واقعی کسی است که از چند ویژگی بهره‌مند باشد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توانیم به همدلی، صبر و در نهایت جاذبه اشاره کرد.

افرادی که این شغل را برای خود انتخاب می‌کنند، معمولاً در یک شرکت مرکز تماس مستقر هستند و فعالیت می‌کنند و همچنین محدوده کاری آن‌ها در ارتباط با چندین همکار و دفتر کاری است. بسته به شرکت یا پروژه‌های تعیین شده، امکان کار این فروشندگان حرفه‌ای از راه دور یا در خانه نیز وجود دارد و شرایط لازم برای آن‌ها فراهم شده است. برای اینکه این افراد به موفقیت بالایی در کسب و کار خود دست پیدا کنند، از یک پایگاه داده حاوی نام مشتریان بالقوه بهره کافی را می‌برند، خواه قبلاً با آن‌ها تماس گرفته شده باشد یا برای اولین بار تماس برقرار می‌شود.

در مورد مهارت‌های لازم که یک فروشنده عالی به آن‌ها احتیاج دارد باید بگوییم که احتمالاً مهم‌ترین عنصر اعتماد زیاد به توانایی‌های فروش خود و کیفیت محصولات است.

اما حرفه‌ای بودن در فروش عمده فقط رضایت مادی را فراهم نمی‌کند، بلکه امکان رشد از دیدگاه حرفه‌ای را نیز با خود به همراه



دارد. پس بیایید مزایا و مزایای موقعیت فروش در بازار را برای کسانی که این حرفه را پذیرفته اند، به عنوان مهم‌ترین بخش آموزش فروش تلفنی، کشف کنیم.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش تلفنی

۳ مزیت ارائه‌شده توسط فرصت‌های فروش تلفنی | بازاریابی تلفنی

افرادی که در زمینه فروش تلفنی مشغول به کار هستند، به مرور



زمان می‌توانند قابلیت‌ها و توانایی‌های مختلف را کسب کنند که از جمله آن‌ها می‌توانیم به گزینه‌های زیر اشاره کنیم:

۱. مهارت‌هایی که تکامل حرفه‌ای شما را تقویت می‌کنند

فروش تلفنی به شما کمک می‌کند تا مهارت‌های متنوعی را کسب کرده و داده‌های متعددی را از پروژه‌های متعدد به دست آورید که ثابت خواهد کرد به مرور ارزشمند هستند. شما به عنوان صدای بسیاری از شرکت‌ها، محصولات و خدماتی را که ارائه می‌دهید را عمیقاً درک خواهید کرد. در عین حال، این ارتباط قوی با برندها به شما امکان می‌دهد تا تصویری کامل از مدل‌های مختلف کسب و کار را با روش‌های تبلیغ و بازاریابی خاص خود، به دست آورید.

۱. مهارت‌های ارتباطی شما بهبود پیدا می‌کنند

علاوه بر چندین مهارت حرفه‌ای به دست آمده با گذشت زمان، مهم‌ترین عنصر برای تأکید توانایی، تعامل با افراد ناشناس و یافتن یک نقطه مشترک است؛ بنابراین یک متخصص فروش تلفنی با مهارت در مذاکره و اقناع بالا می‌تواند دیگران و یا به عبارتی مشتریان را با خود همراه کند. همه این استعدادها ارزشمند نه تنها در زمینه‌های شغلی بلکه در زمینه‌های شخصی زندگی نیز کاملاً مهم تلقی می‌شوند و می‌توانند تأثیرات زیاد و ویژه‌ای را از خود به



اشتراک بگذارند.

۱. شما تبدیل به صدای بسیاری از برندهای معروف می‌شوید

تبدیل شدن به صدای بسیاری از برندها مشهور دلیلی برای افتخار کردن است و چیزی بوده که جوانان به شدت از آن استقبال می‌کنند؛ هر چند فاقد تجربه کار هستند. این همچنین یک حرفه گرامی و قابل تحسین در بین متخصصانی است که شغل خود را در زمینه فروش تلفنی تثبیت کرده‌اند.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش



تلفنی

آموزش‌ها و توصیه‌هایی که برای فروش تلفنی شما مفید هستند

در آموزش فروش تلفنی یک سری توصیه‌ها وجود دارند که می‌توانند به شما کمک کنند تا در این زمینه به موفقیت بالایی دست پیدا کنید. هر کدام از این آموزش‌ها بسیار پراهمیت هستند و نیازمند توجه بالایی هستند. پس همراه ما باشید تا چند مورد از این آموزش‌ها را با شما در میان بگذاریم.

ترس خود را پشت سر بگذارید

فروشنندگان تلفنی ترس‌های زیادی را در رابطه با تماس‌هایی که قرار است برقرار کنند، تجربه می‌کنند. چرا که از رفتار مشتریان واهمه دارد. شما به عنوان یک فروشنده باید ترس‌هایتان را در رابطه با این موضوع کنار بگذارید. چرا که شما تنها یک صدا هستید که از پشت تلفن شنیده می‌شود و هیچوقت هیچکس شما را از نزدیک نخواهد دید.

اگر یک نفر با شما رفتار بدی داشته باشد، باید این موضوع را دریابید که در همان لحظه تماس تمام شده است. او شما را فراموش می‌کند، پس شما نیز باید همان کاری را انجام بدهید که



مشتری انجام داده است؛ یعنی فراموش کردن! می‌توانیم اینطور بگوییم که مهم‌ترین مورد در آموزش تماس تلفنی این بوده که به درک این موضوع برسید که این دسته از تماس‌ها فقط یک بازی اعداد هستند. یعنی شما باید آنقدر از مشتری نه بگیرید که تا به یک جواب بله برسید. هنگامی که از برقرار کردن تماس در دل خود ترس دارید، یک سری از تکنیک‌ها و ترفندها وجود دارند که باعث خواهند شد تا این احساس را به صورت کامل کنار بگذارید.

برای هر کدام از تماس‌های خود برنامه داشته باشید

هدف از برنامه‌ریزی برای تماس‌ها چیست؟ به طور معمول معرفی خود، توصیف محصول خود و فروش همه در یک تماس نمی‌توانند جای بگیرند. به طور کلی، باید به یکی از این موارد محدود شود؛ بنابراین اگر هدف شما تنظیم قرار ملاقات فروش است، اسکریپت خود را با این هدف تنظیم کنید و به آن نیز پایبند باشید. اجتناب از درگیر شدن در بحث خارج از این هدف، میزان موفقیت شما را بهبود می‌بخشد و با هدف به شما اعتبار بالایی می‌دهد؛ زیرا مشتری تشخیص خواهد داد که شما فرد حرفه‌ای خلاق هستید.

به صدایتان توجه کنید

مورد دیگری که در آموزش تماس تلفنی از اهمیت بالایی برخوردار است، صدای شماست. افراد کسبه در مورد فروشنده‌های مبتدی



آداب و ادب را رعایت می‌کنند؛ این در حالی است که تمایل دارند تا با افراد حرفه‌ای تجارت کنند و به نوعی به معامله بپردازند. صدای شما چیزی است که می‌تواند مبتدی و یا حرفه‌ای بودن را به مشتری انتقال دهد. اگر در هنگام مکالمه عصبی شوید، به مرور صدای شما نیز با افزایش تون روبه‌رو خواهد بود. همچنین این موضوع همراه با خود افزایش سرعت مکالمه را به همراه دارد. پس شما به عنوان یک فروشنده حرفه‌ای باید با این دسته از گرایش‌ها کاملاً مقابله کنید و از افتادن آن‌ها جلوگیری نمایید.

خود را یک فرد مهم تصور کنید که قصد دارید فرد مهم دیگری را صدا کنید. اولین کلماتی که ادا می‌کنید باید بسیار آرام و پخته باشد. مودب باشید و ادب را به صورت کامل رعایت کنید ولی بیش از "شیرین" نباشید. تنها چیزی که در این مورد باید به یاد داشته باشید این بوده که شما نیز یک فرد مهم هستید! زمانی که در حال صحبت کردن هستید، لب‌خند زدن را فراموش نکنید. هر چند مشتری پشت تلفن نمی‌تواند لب‌خند شما را ببیند ولی با این حال گرمی را به وی انتقال خواهید داد. به طور کلی لب‌خند زدن باعث گرمی صدا نیز می‌شود.

در آموزش تماس تلفنی تهیه متن و اسکرپت درست اهمیت دارد

متنی که شما تهیه می‌کنید باید مستقیم و بدون هیچ عارضه‌ای



باشد. شما باید بتوانید بااطمینان و اعتبار کامل خودتان را معرفی کنید. توضیح مختصری در مورد اینکه چرا تماس می‌گیرید ارائه دهید و در نهایت هدف خود را بخواهید.

برای تماس‌هایتان برنامه داشته باشید

هر چقدر تماس‌های تلفنی شما بیشتر باشد، به همان اندازه نیز می‌توانند بر روی فروش بیشترتان تاثیرگذار باشد. شما باید برای تمامی تماس‌های خود برنامه داشته باشید. یعنی برنامه‌ریزی کنید که در روز با چند نفر می‌خواهید ارتباط و تماس برقرار کنید. صبح‌ها بهترین تایم برای تماس تلفنی به شمار می‌روند و نسبت به بعد از ظهر ارجحیت بیشتری دارند. البته این بدین معنا نیست که شما در زمان‌های دیگر نمی‌توانید تماس داشته باشید؛ تنها بهترین تایم را به شما معرفی کردیم. همچنین فروشندگان بسیار زیادی نیز وجود دارند که در روزهای تعطیل توانسته‌اند در زمینه کاری خود به حرفه بالایی دست پیدا کنند.

دروازه بان محافظ برتر شماست

دروازه بان شخصی است که وظیفه محافظت از شما را دارد. یعنی مکلف است تا از شما در برابر تماس‌های تلفنی ناخواسته محافظت نماید. این فرد دوست شما نیست، ولی از او یک دشمن هم نسازید. اولین تماسی که شما با این فرد یعنی دروازه بان برقرار



می‌کنید درباره این خواهد بود که هدف شما تا رسیدن به یک تماس چقدر سخت خواهد بود. با فرض اینکه هدف خودتان را می‌دانید و آن را مشخص کرده‌اید، وقتی اولین تماس خود را برقرار می‌کنید و مسئول پذیرش و یا دستیار پاسخ می‌دهد، به سادگی و با رعایت ادب کامل اظهارات و حرف‌های خودتان را بیان کنید.

بدانید چگونه تماس را قطع کنید

هنگامی که به هدف خود رسیدید تشکر کنید و زمان ملاقات را یادآوری کنید. افراد زیادی وجود دارند که می‌توانند در زمینه دنبال کردن آموزش تماس تلفنی به موفقیت بالایی دست پیدا کنند. هیچوقت تماس‌ها را پیش بینی نکنید و سعی کنید تماس برقرار کنید. تاثیرگذاری افراد در هنگام قطع کردن تماس تلفنی نیز بسیار بالاست و نباید از این موضوع پراهمیت چشم‌پوشی کرد.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش
تلفنی

نکات مهم برای بهره‌وری بیشتر افراد از فروش اینترنتی

در آموزش تماس تلفنی ما از یک گروه متخصص درباره چگونگی بهره‌وری بیشتر از تماس‌های تلفنی مشورت گرفتیم. دنبال کردن هر کدام از این نکات همراه با ارتقاء بیشتر مهارت‌های شما را برعهده دارد. پس ارزش این را دارد تا هر کدام از نکاتی که در ادامه خواهیم گفت را تست و آزمایش کنید. تغییرات هرچقدر ساده باشند، ولی می‌توانند تاثیر بسیار بالایی را بر روی کمپین‌های تبلیغاتی بگذارند. پس با دقت بالایی این نکات را دنبال کنید.



۱. طرح تماس تلفنی خود را پیاده سازی کنید

یک روش کلیدی برای افزایش فروش شما این بوده که استراتژی‌هایی که مربوط به یک طرح می‌شوند را اجرا کنید. البته طرح تماس را نباید به اسکریپت و یا متن تماس اشتباه بگیرید که از زمین تا آسمان با یک دیگر متفاوت هستند. اسکریپت‌ها مجموعه‌ای از سوالات و عبارات بوده که به مشتری بیان و مطرح می‌شوند. یک طرح اولیه باید تمامی نقاط کنترل را در طول مسیر فراهم کند. به عنوان مثال یک نماینده فروش باید از قبل برنامه ریزی‌های لازم را درباره تماس انجام داده باشد، اهداف به صورت کامل واضح‌سازی شده‌اند، فهم اینکه چه چیزی را می‌خواهید بفروشید و مشتریان به آن چه نیازی خواهند داشت.

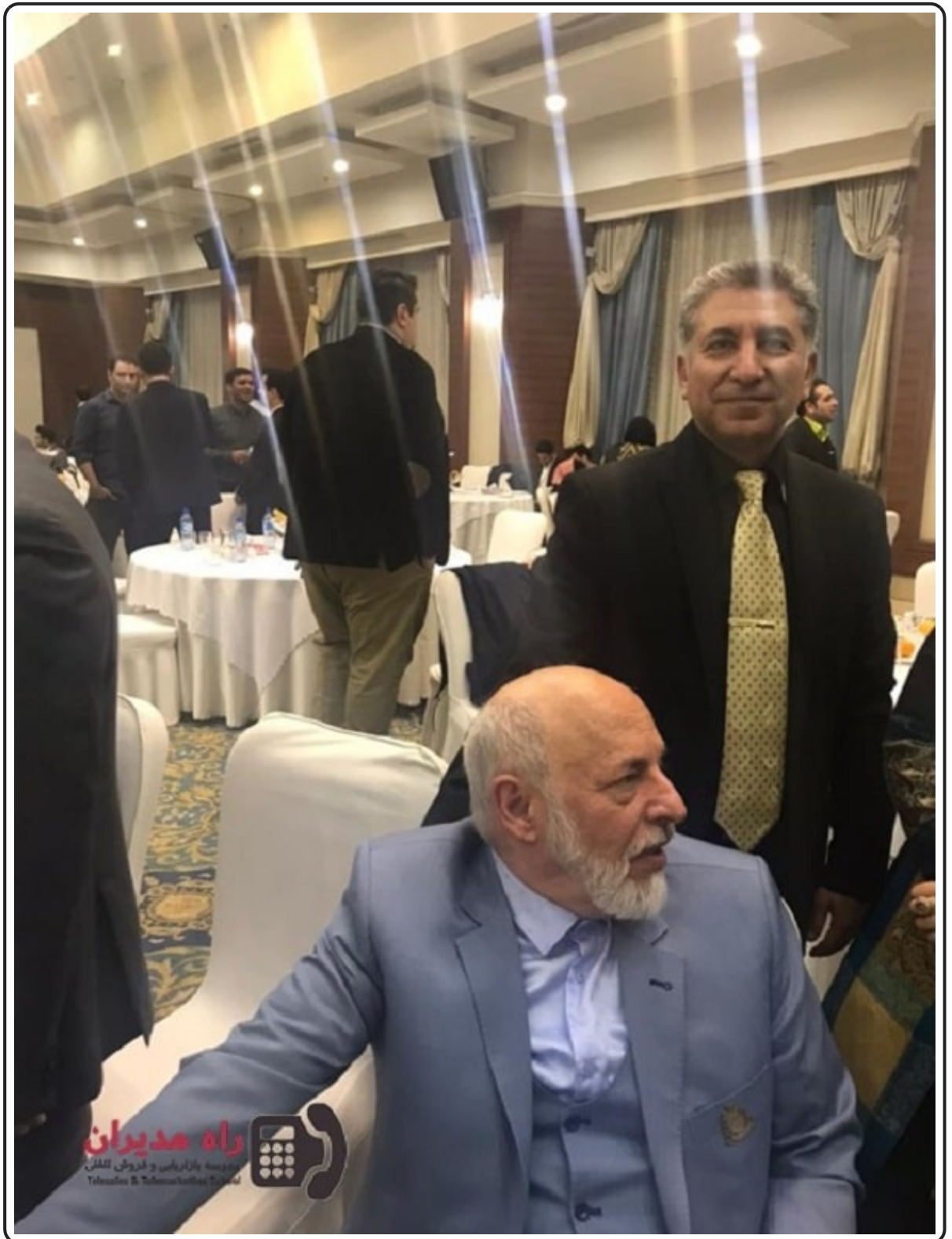
سایر "نقاط بازرسی" که بخشی از رویکرد طرح را تشکیل می‌دهند عبارتند از:

- معرفی روشن و واضح: معرفی شما باید به گونه‌ای باشد که بتواند علاقه برای دنبال کردن ادامه تماس را تحریک کند.
- پرسیدن موثر: در آموزش تماس تلفنی پرسیدن موثر و درست از اهمیت بالایی برخوردار است. سوالات برای سوال کردن هستند. پس از این موضوع غافل نشوید. یعنی در حین تماس از مشتری خود سوالات مختلف بپرسید تا اطمینان حاصل کنید که جریان تماس در همان سمتی است که انتظارش را دارید و یا پیش بینی



می‌کردید.

- خلاصه: روشن کنید که شما به درستی وضعیت و نیازهای مشتری‌های خودتان را درک کرده‌اید.
- ارائه راه حل: روشی که به وضوح با نیاز مشتری در ارتباط باشد و آن را برجسته کند، بسیار مهم و حیاتی است. شما بهترین راه حل‌ها را انتخاب کنید و به مشتریان در صورت نیاز ارائه دهید.
- کنترل اعتراضات: اگر پیشنهاداتی که به مشتریان می‌دهید ممکن است برای آن‌ها ناخوشایند باشند را شناسایی کنید و نحوه کار و همچنین راه حل پیرامون آن مسائل را به روشنی بیان کنید.
- بستن : در صورت مناسب بودن همه چیز سفارش را بخواهید اما همیشه اطمینان حاصل کنید که مراحل بعدی را خلاصه می‌کنید.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش
تلفنی | بهزاد استقامت



۱. فروشندگان را به استفاده از شیوه ارتباطی کشش تشویق کنید

یکی از متخصصان فعال در این زمینه هنگام انجام تحقیقات در خیابان‌های بزرگ متوجه شد که بعضی از مشاوران برای تنظیم قرار ملاقات ۲۴۰ ثانیه زمان صرف می‌کنند در حالی که دیگران این زمان را دو برابر می‌کنند.

چرا؟ زیرا مشاوران از دو سبک ارتباطی متفاوت استفاده می‌کردند. برخی از آن‌ها از سبک ارتباطی فشاری استفاده کرده و شروع به توصیف می‌کردند و گزینه‌های زیادی به مشتری می‌دادند، در حالی که دیگران از سبک ارتباطی کششی بهره می‌برند و سوالاتی را می‌پرسیدند تا مستقیماً به جواب برسند.

سبک مکالمه کششی به مشاور اجازه می‌دهد تا مکالمه را هدایت کند و با طرح سوالاتی از جمله "بهترین مکان برای شما چیست؟" یا بله / سوالات بدون سبک، شما وقت خود را برای جمع‌آوری اطلاعات غیر ضروری تلف نمی‌کنید که در نوع خود اهمیت بالایی را در آموزش تماس تلفنی به خود اختصاص داده است و نباید از آن غافل شود.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش
تلفنی



دیگر نکاتی در مورد آموزش فروش تلفنی که بهره‌وری بیشتری را برای شما با خود به همراه خواهند داشت، گزینه‌های زیر را شامل می‌شوند:

با فشار دادن زمان بسته بندی، به فروشندگان فشار وارد نکنید

۴- تماس را کنترل کنید: از نشانه گذاری استفاده کنید

۵- اجازه دهید تیم فروش یا بازاریابی تلفنی در خانه کار کند

۶- تیم فروش را برای تصمیم گیری خود توانمند کنید

استفاده از همدلی را تشویق و مدیریت کنید

۸- از تیم تماس تلفنی بخواهید که توصیه‌های خود را به اشتراک بگذارند

هر آنچه را که می‌توان اندازه گیری کرد را نشانه بگذارید

مسابقات یک روش عالی برای افزایش سریع بهره‌وری است

سیستم کارت امتیازی را امتحان کنید

موارد درست و بازخورد را اندازه بگیرید



به یاد داشته باشید که طبیعت انسان چگونه بر بهره‌وری تأثیر می‌گذارد

به افراد مشغول در تماس تلفنی این امکان را بدهید که به اطراف حرکت کنند و با انرژی بالا به کار خود ادامه دهند

تماس تیم را افزایش دهید

تیم Telesales خود را تشویق کنید تا تنظیمات برنامه خود را بیان کنند

بهترین‌ها را با بهترین‌ها جفت کنید

با تجربه پاداش دهید

بار اداری را کاهش دهید تا مشاوران بتوانند بر بستن فروش تمرکز کنند

۲۰- بر حل مسائل تمرکز کنید

درک کنید که اوج سریع در حجم تماس تأثیر منفی بر فروش خواهد گذاشت

۲۲- بر صلاحیت‌های اصلی تأکید کنید



ساعت کار بانکی را برای ارائه زمان کم ارائه دهید

برای بهبود ارتباطات داخلی حرکت کنید

اطلاعات تماس گیرنده را در صفحه Telesales Person قرار دهید

تمامی ۲۵ نکته ذکرشده از اهمیت بسیار بالایی برخوردار هستند که نباید از هیچ کدام آن‌ها غافل شود و هر کدام به نوعی می‌توانند تاثیرگذاری خاص خود را اعمال کنند.



آموزش فروش تلفنی | آموزش رایگان فروش تلفنی | فروش
تلفنی
سخن آخر



برای اینکه بتوان از آموزش تماس تلفنی در بهترین شکل ممکن بهره برده شود، می‌توانید از دوره‌هایی در سایت راه مدیران استفاده کنید. بهترین دوره همراه با خود بهترین آموزش را خواهد داشت. ما در این مطلب سعی کردیم تا شما را با مهم‌ترین نکاتی که در رابطه با این موضوع بسیار حائز اهمیت هستند، آشنا کنیم. برای رعایت تک تک نقاط توجه خودتان را به صورت کامل معطوف این قضیه کنید.

برای یادگیری عمیق اصول متقاعدسازی بر پایه مدل‌های کلاسیک، می‌توانید مقاله **هنر متقاعدسازی** را مطالعه کنید.

همچنین، برای تبدیل شدن به یک استاد در اصول متقاعدسازی، می‌توانید با سری جدید دانشجویان ما در **کارگاه متقاعدسازی پیشرفته** همراه شوید.

برای دریافت نکات روزانه و هر تکنیک فروش تلفنی جدید، **شبکه اجتماعی استاد بهزاد استقامت** را دنبال کنید.