



بیزاری از فروش تلفنی را در این ۳ دلیل بیابید

بیزاری از فروش تلفنی مشکلی است که بیشتر شرکت‌ها با آن دست به گریبان هستند. چرا گفتیم بیشتر شرکت‌ها؟ به این دلیل که معمولاً به علت بیزاری از فروش تلفنی بیشتر از اینکه کارمندان بخش فروش متضرر بشوند، شرکت‌هایشان هستند که باید هزینه بیشتری پرداخت نمایند.

اما این هزینه‌ها شامل چه مواردی می‌شود؟

- هزینه استخدام نیروی انسانی
- هزینه آموزش نیروی انسانی
- هزینه جایگزین کردن نیروی انسانی



این هزینه‌ها می‌تواند هر کسب و کاری را در خطر ورشکستگی قرار دهد. مشکل از آنجایی شروع می‌شود که افراد به دلیل بیزاری از فروش تلفنی، تمایلی ندارند که مکاتبات خود را به صورت تلفنی انجام دهند. آنها به مرور از زیر کار فرار می‌کنند و یک روز اعلام می‌کنند که دیگر تمایلی به ادامه همکاری ندارند. این افراد از شرایط محل کار شکایتی ندارند اما بیزاری از فروش تلفنی کار خودش را تمام کرده است.

اگر شما هم این مشکل را لمس کرده‌اید و یا خودتان را در معرض آن احساس می‌کنید بهتر است این نکات را از دست ندهید.

همانطور که گفته شد جذب و آموزش نیروی انسانی بسیار سخت انجام می‌شود؛ سخت‌تر از آن چیزی که برای کسب و کار خود پیش بینی کرده‌اید. به عنوان یک واحد منابع انسانی یا مدیریت مجموعه بهتر است نگران این موضوع باشید و آن را جدی بگیرید.

اشتباهاتی که مدیران مرتکب می‌شوند

اکثر شرکت‌هایی که درگیر موضوع منابع انسانی هستند و نمی‌توانند



تیم فروش تلفنی خود را آنطور که باید تکمیل و آماده کنند، برنامه‌های آموزشی و حمایتی مشخصی برای کارمندان خود در نظر نگرفته‌اند. آموزش در حین اشتغال بسیار اهمیت دارد. این آموزش باعث می‌شود به مرور و با افزایش دانش کارمند فروش در زمینه کاری مرتبط، انگیزه وی نیز افزایش پیدا کند.

کارمندی که از طرف مدیریت یا واحد منابع انسانی نسبت به آموزش وی برنامه‌ای در نظر گرفته نشده باشد، به مرور افت خواهد کرد و با توجه به اینکه توانایی پیدا کردن مشکلات و راه‌حل‌های آنها را نخواهد داشت، نه تنها از کار خود خسته خواهد شد، بلکه دچار بی‌زاری از فروش تلفنی نیز خواهد شد.





به عنوان یک مدیر در مجموعه خود باید با برنامه مشخصی برای آموزش نیروی انسانی بخصوص نیروی فروش تلفنی، شرایط آموزش و پیشرفت کاری را برای آنها ایجاد نمایید. انتخاب اهداف مناسب کاری باعث رشد کارمندان بخش فروش تلفنی می‌شود و آموزش اینکه بتواند رشد خود را اندازه گیری و هدف گیری مناسبی انجام دهد ضروری است.

در مقابل اگر اهداف برای اشخاص نامفهوم و دست نیافتنی باشد، خیلی زودتر از روال معمول، کارمند دچار بیزار در فروش تلفنی خواهد شد که در این مورد حق با او خواهد بود. استرس زیاد و برنامه‌های غیر هدفمند و فشار کاری مضاعف مواردی هستند که معمولاً کارمندان در شرایط بدون آموزش و حمایت با آن مواجه خواهند شد.

نکته دیگری که در ذیل اشتباه مدیران باید مطرح شود، مشکل پورسانت‌های غیر اصولی و اشتباه است.

اینکه کارمندان شما با وجود تلاش و کوشش در حد توان خود نتوانند به درآمد لازم برسند و از لحاظ درآمد خود را تامین کنند، خیلی زود دچار دل‌زدگی و خستگی نسبت به کار خواهند شد. بیزاری



از فروش تلفنی آرام آرام فرد را در بر می‌گیرد و بعد از مدتی با یک شغل کم ارزش و بی هدف روبرو خواهد شد که انگیزه‌های وی را برای ادامه کار از او خواهد گرفت.

با تعریف سیستم پورسانت بصورت پلکانی شما این امکان را خواهید داشت که هر چه بیشتر کارمند خود را تشویق به ادامه و رسیدن به اهداف مالی نمایید. البته این موضوع در کنار برنامه‌های مدیریت برای آموزش در نظر گرفته می‌شود. اما همه چیز به مدیریت مرتبط نیست. موارد دیگری هم هستند که می‌تواند شما را از تماس تلفنی دلسرد کند.

اشتباهاتی که به کارمند بخش فروش مربوط می‌شود

دو موردی که تا به اینجا مطرح شده به مدیریت و منابع انسانی مربوط است. اما به غیر از این دو مورد دیگری هستند که در امتداد دو خطای قبلی می‌تواند روند بیزاری از فروش تلفنی را افزایش دهند.

یک کارمند بخش فروش که حالا بی انگیزه و خسته از کار تکراری شده و درآمد و پورسانتی که به او وعده داده شده انگیزه‌ای برای ادامه کار به او نمی‌دهد، درگیر تله جدیدی می‌شود که می‌توانید این مثلث را تکمیل کند و شخص را نسبت به کار خود بی انگیزه کرده و از کار جدا کند.



خانواده و دوستان در بیرون از محل کار و حتی همکاران که نقش دوست را در محل کار ایفا می‌کنند، می‌توانند حلقه سوم این مثلث باشند. آنها که ناامیدی را در شخص می‌بینند و از ناراحتی او از کار و بی‌انگیزگی او رنج می‌برند، ناخودآگاه شروع به راهنمایی دادن به فرد برای جدا شدن از کار و گشتن دنبال کار بهتر می‌شوند.

در واقع کارمندی که بعد از ساعت کاری باید با اعتماد به نفس به استراحت و دید و بازدید با دوستان و جذب انگیزه جدید برای روز کاری تازه باشد، با اعلام شرایط کاری ناامید کننده باعث می‌شود که سایرین وی را ناامیدتر از قبل کنند و بیشتر راه‌ها برای جدا شدن وی از محل کار را هموار کنند.

اگر خودتان را بجای شخصی قرار دهید که از فروش تلفنی بیزار شده و دیگر تمایلی به ادامه کار در این حوزه ندارد، بگذارید، متوجه این موضوع خواهید شد که برگرداندن او به میز کار ممکن است خیلی پر هزینه باشد. دیگر این شخص پر شده از انواع احساس منفی در مورد کار فروش تلفنی.



راه حل چیست؟

بهتر است قبل از اینکه این اتفاقات برای کارمندان بخش فروش رخ دهد به فکر بیفتید و با یک برنامه‌ریزی دقیق آموزشی در طول سال واحد فروش تلفنی خود را برای بقا بیمه کنید.

البته از این نکته نباید بگذریم که بیزاری از فروش تلفنی می‌تواند ارتباط مستقیم با سطح درآمد فروشنده تلفنی داشته باشد. بهترین راهکار در این زمینه نیز ایجاد پورسانت‌های هدفمند و پلکانی توسط مدیریت فروش در بخش فروش تلفنی است که با بازی‌سازی



موضوع فروش تلفنی، کارمندان را تشویق به تلاش بیشتر و تعریف اهداف مشخص برای دستیابی خواهد کرد.

ما در مجموعه راه مدیران تمام تلاش خود را می‌کنیم تا بخش فروش تلفنی شما جان دوباره بگیرد و بتوانید با راهکارهای آموزشی ارائه شده در وبسایت راه مدیران بر این مشکلات غلبه کنید و با ایجاد یک برنامه آموزشی منظم نمودارهای رشد شرکت خود را در بخش فروش و بازاریابی تلفنی رسم کنید.

شما می‌توانید گشتی در بخش محصولات راه مدیران بزنید و هر محصولی را که مناسب برای آموزش بخش فروش تلفنی خود یافتید برای آنها خریداری کنید و برای آموزش به ایشان تقدیم کنید.

بهترین راهکار برای آموزش از طریق بسته‌های آموزشی راه مدیران، برگزاری جلساتی دوره ای بین کارمندان بخش فروش و مشاهده ویدیو و مطالعه مطالب ارائه شده بصورت دسته جمعی و کارگاهی است تا سوالات مطرح شده از همکاران بخش فروش در این جلسات مطرح شود و بتوانید با شناخت و درک نیازهای بخش فروش تلفنی نسبت به برنامه ریزی برای قدم‌های بعدی با دید بهتری عمل کنید.

شما می‌توانید برای دریافت راهنمایی بیشتر و مشاوره با ما در تماس باشید. برای این منظور می‌توانید از طریق **صفحه تماس با ما**

و شماره‌های درج شده در آن با ما تماس بگیرید.

<https://www.aparat.com/v/FcAUL>