



وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟

وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟ حتماً تا به حال بارها برای شما پیش آمده است که هنگام مکالمه تلفنی با مشتری به جایی برسید که مشتری به شما بگوید لطفاً کاتالوگ خود را برای من ارسال کنید یا از طریق پست الکترونیکی برای من بفرستید تا بعد از مطالعه با شما تماس بگیرم.

در این شرایط باید خوشحال باشید که مشتری از شما درخواست کرده تا کاتالوگ را دریافت کند؟ یا اینکه این به این معنی است که مشتری تمایلی به ادامه مذاکره با شما ندارد و از این طریق قصد دارد که مکالمه را پایان دهد؟ سوال اینجاست که وقتی مشتری از



ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟

وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟

فروشنده‌گان کم‌تجربه معمولاً در این شرایط خوشحال می‌شوند و فکر می‌کنند که مشتری از محصول که به آن معرفی شده رضایت کافی دارد و به همین دلیل درخواست کرده که کاتالوگ را دریافت نماید تا تصمیم نهایی را اتخاذ کند. اما متأسفانه در اغلب اوقات این چنین نیست. در واقع مشتری در این شرایط دنبال راه فراری از دست فروشنده است.

اما آیا تا به حال از خود پرسیده‌اید که چرا این اتفاق می‌افتد؟ وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم و چرا مشتری تمایل دارد که مذاکره را به پایان برساند؟ در ادامه این مقاله با ما همراه باشید تا با هم بررسی کنیم وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم، چه زمانی مشتری درخواست کاتالوگ می‌دهد و ما به عنوان فروشنده تلفنی چه عملکردی باید در قبال این درخواست از خود نشان دهیم.

آیا از مشتری اجازه گرفته‌اید که وقت او را بگیرد؟

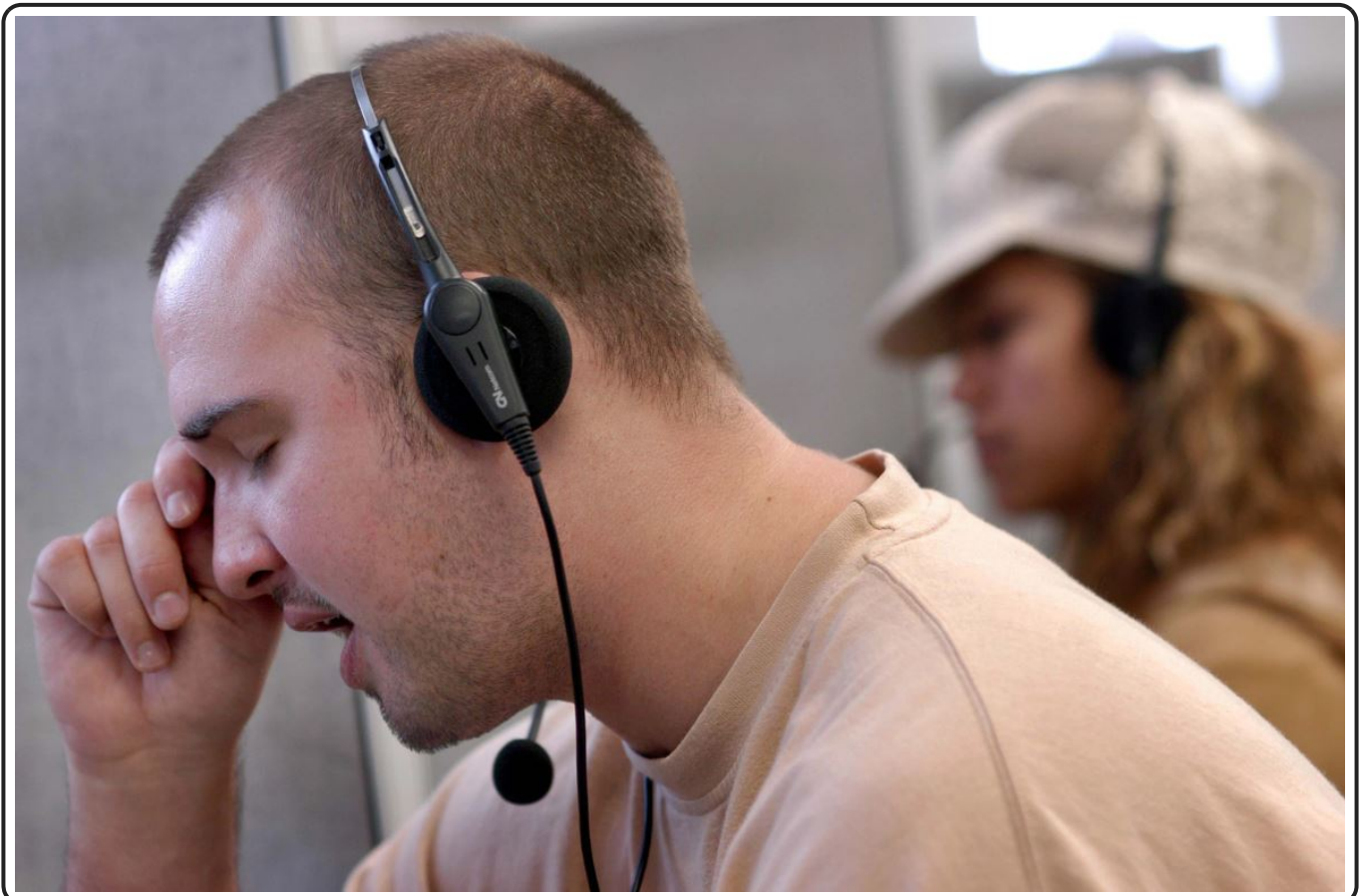
اتفاق شایعی که در هنگام تماس با مشتری برای فروش اتفاق می‌افتد، معمولاً این مورد است که فروشنده هیچ وقت از مشتری سوال نکرده که آیا می‌تواند وقت او را بگیرد یا خیر. فروشنده



بلافاصله بعد از برقراری تماس دست به کار شده و اطلاعات مختلفی را به صورت رگباری به مشتری تحمیل می‌کند. در واقع می‌توانیم بگوییم که فروشنده شرایط اولیه مذاکره را به جا نیاورده است. و مشتری از عملکرد فروشنده ناراضی است.

وقتی که شما بدون اجازه مشتری وارد یک مذاکره می‌شوید، دقیقاً مثل زمانی است که بدون در زدن و یا کسب اجازه و صرفاً به این دلیل که در باز بوده وارد اتاق شده‌اید. در بهترین حالت مشتری از شما تقاضا می‌کند که از اتاق بیرون بروید و در را ببندید؛ اما در هنگام مکالمه تلفنی ممکن است این اتفاق به طرق مختلف خود را نشان دهد.

در واقع ما به مشتری احترامی که لازم بوده را نگذاشته‌ایم. مشتری نیز برای تلافی از هر اقدامی که بتواند فروگذار نخواهد کرد. یک اقدام که چندان هم دور از انتظار نخواهد بود پایان دادن به مکالمه است. سریع‌ترین راه برای پایان دادن به مذاکره همین مورد است که از شما تقاضا کند کاتالوگ را برای ما ارسال کنید تا سرفرصت بررسی کرده و نتیجه را به شما اعلام کند. در این حالت ممکن است شما کاتالوگ را برای ایشان ارسال کنید و از این اتفاق بسیار خوشحال هم باشید. فردا یا روز دیگری که قرار است برای کاتالوگ پیگیری کنید با مشتری تماس بگیرید اما پاسخ دریافت نکنید.



ساده ترین راهکار برای اینکه در این دام نیفتید کسب اجازه از مشتری قبل از ورود اطلاعات متنوع و مختلف در مورد محصول یا خدماتتان به او خواهد بود. شما با کسب اجازه از مشتری برای اینکه وقت او را برای معرفی محصول خود بگیرید، این امکان را فراهم کرده‌اید که در صورتی که مشتری آمادگی شنیدن صحبت‌های شما را نداشته باشد، از این طریق آن را به شما منتقل کند. شما در این شرایط می‌توانید مذاکره را به وقت دیگری موکول کنید. اما در شرایطی که تصور کنید چون مشتری جواب تلفن شما را داده می‌توانید وقت او را بگیرید، سخت در اشتباه هستید.



پس در ابتدای مکالمه تلفنی خود با مشتری از ایشان اجازه بگیرید که آیا می‌توانم برای لحظاتی وقت شما را بگیرم یا آیا اکنون زمان مناسبی در مورد صحبت کردن در مورد محصول مورد نظر هست یا خیر؟

با این راهکار شما یک قدم به نتیجه رساندن فروشتان نزدیک‌تر شده‌اید.

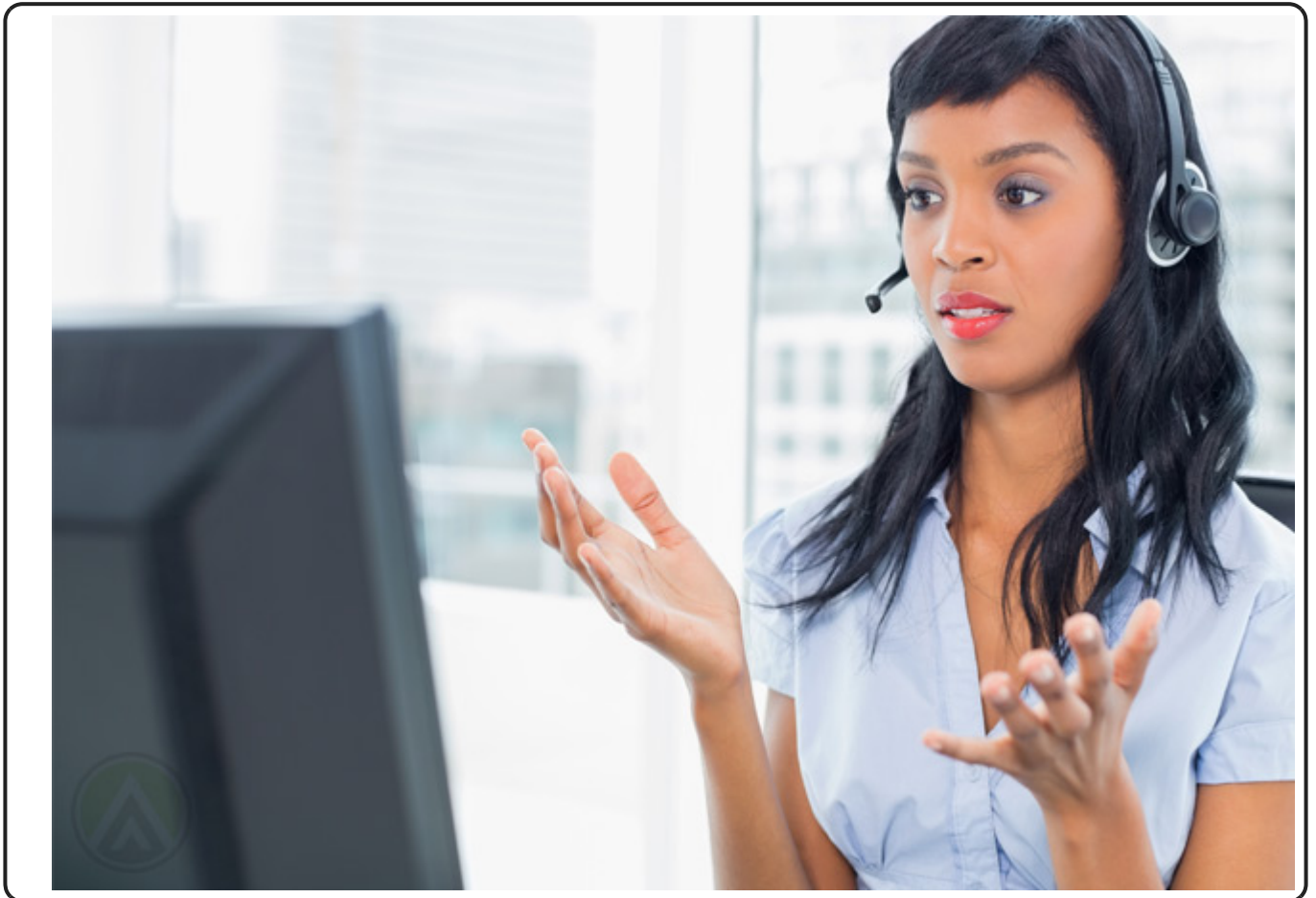
اما همیشه شرایط به این شکل نخواهد بود. گاهی ممکن است با وجود اینکه از مشتری کسب اجازه کرده‌اید یا وقت مشخصی را برای مذاکره با مشتری در نظر گرفته‌اید، اما مشتری باز هم بحث را به سمتی بکشد که شما را مجبور کند کاتالوگ را برایش ارسال کنید.

وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟

وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟ اگر با چنین شرایطی مواجه شدید، بلافاصله کاتالوگ را برای مشتری ارسال نکنید. یا مذاکره را به پایان نرسانید به این منظور که هرچه سریع‌تر کاتالوگ را برای او ارسال کنید. بهتر است در این مرحله با تکنیک پرسیدن سوال، مشتری را مدیریت کرده و شرایط را به گونه‌ای تغییر دهید که



بخشی از فرایند تصمیم‌گیری مشتری را در کنار او باقی بمانید. البته این موضوع باید با حفظ احترام و خواست مشتری اتفاق بیفتد.



در این مقطع می‌توانید با پرسیدن سوال‌های مناسب و به موقع، کمی مشتری را درگیر موضوع کرده و مکالمه را ادامه دهید. برای مثال به مشتری بگویید: «حتماً آقای حسینی؛ من کاتالوگ را برای شما ارسال خواهم کرد اما قبل از آن می‌خواهم از شما بپرسم که آیا می‌دانید محصولی که در نظر گرفته‌اید دارای خصوصیتی است که می‌تواند نیاز شما را پاسخ بدهد یا نه؟»



یا بگویید: «آقای حسینی من حتماً کاتالوگ را برای شما ارسال می‌کنم اما می‌خواستم در مورد نوع گارانتی با شما صحبت کنم و تفاوت نوع **گارانتی** ۳۰ ماهه و شش ماهه را برای شما مطرح کنم. این موضوع در کاتالوگ ذکر نشده است»

این دیگر بستگی به هنر شما دارد که مکالمه را تا چه زمانی نگه دارید و همزمان در تصمیم‌گیری مشتری موثر عمل کنید.

اگر بلافاصله خوشحال شوید و کاتالوگ را ارسال کنید به این دلیل که مشتری را به حال خود رها کرده‌اید، ممکن است شانس خود را برای فروش کم کرده باشید. به این دلیل که مشتری در شرایط تصمیم‌گیری یا حداقل به آن نزدیک بوده اما در پایان مکالمه مشتری به کارهای دیگر خود می‌پردازد و فراموش می‌کند که باید برای این موضوع تصمیم‌گیری کند. در واقع هدف از حفظ و نگهداری تماس و ادامه مکالمه با مشتری تسهیل این موضوع است که بتوانید در تصمیم‌گیری مشتری او را کمک کنید.

در نهایت بعد از پایان مکالمه و زمانی که مطمئن شدید تاثیر خوبی روی نظر مشتری برای نهایی کردن فروش داشته‌اید، مکالمه را به پایان برسانید و کاتالوگ را برای مشتری ارسال نمایید. در غیر



این‌صورت احتمالاً از ارسال کاتالوگ برای مشتری نفعی نخواهید برد.



در ضمن فراموش نکنید که قبل از پایان مکالمه از مشتری بخواهید که زمانی را برای پیگیری بعدی مشخص نماید. برای مثال بگویید: «آقای حسینی فردا تماس بگیرم خدمت شما تا نتیجه را مطلع شوم؟»

همین موضوع پیش پا افتاده در بسیاری از مذاکرات باعث می‌شود که فروش به مرحله نهایی خود نرسد. احترام گذاشتن به مشتری در کنار پرسیدن سوالات درست و به موقع می‌تواند شانس شما را برای



به نتیجه رساندن فروش بالا برد.

کلام آخر

وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟ بار دیگر اگر مشتری از شما درخواست کاتالوگ کرد بلافاصله بررسی کنید که آیا در ابتدای تماس از مشتری اجازه گرفته بودید یا خیر و در ادامه مذاکره دقت کنید که باید با تکنیک پرسیدن سوال‌های به موقع، مذاکره را نجات دهید. شما چه نظری دارید؟ به نظر شما وقتی مشتری از ما کاتالوگ خواست چه کنیم؟

ما در **وب سایت راه‌مدیران** سعی داریم تا با تکنیک‌های بازاریابی و فروش تلفنی، توانمندی شما را در فروش افزایش دهیم. شما می‌توانید با شرکت در دوره فوق ستاره فروش تلفنی خود را به یک ستاره در این عرصه تبدیل کنید.

https://www.aparat.com/v/z5gkQ/%D9%A5%D8%B4%D8%AA%D8%B1%DB%AC_%DA%A9%D8%AV%D8%AA%D8%AV%D9%A4%D9%A8%DA%AF_%D8%AE%D9%A8%D8%AV%D8%B3%D8%AA_%DA%A6%DB%AC_%D8%A8%DA%AF%DB%AC%D9%A5%D8%9F