روزکاری را چگونه شروع کنیم؟ +فیلم آموزشی

روزکاری را چگونه شروع کنیم؟

https://www.aparat.com/v/kI۹gY

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی

در اغلب کسب‌وکار ها زمان های کاری مشابه هستند، با این وجود

پیش می‌آید که به هر دلیلی این زمان ها جابه‌جا می‌شوند و یا زودتر از موعد شروع و یا تمام می‌شود و به همین دلیل نمی‌توان تماس های کاری را برقرار کرد و به درستی با مشتریان ارتباط گرفت. در این مقاله قصد داریم نکاتی را به شما آموزش دهیم تا بتوانید اقداماتی حیاتی را پیش از شروع روز کاریتان انجام دهید تا به حداکثر بازدهی خود در روز برسید.

اطلاعات یابی:

پیش از برقراری اولین تماس تلفنی با مشتری خود سعی کنید که اطلاعات مفیدی از او بدست آورید. اگر اسم و فامیل مخاطب خود را دارید ابتدا داخل گوگل سرچ کنید و سعی کنید از طریق شبکه های اجتماعی یا معرفی نامه هایی که در سایت های دیگر وجود دارند، توضیحات کاملی درباره محل زندگی، کسب‌وکار، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، و ویژگی های شخصیتی آن فرد به دست بیاورید. هرچه اطلاعات کامل تری درباره مشتری خود بدست آورید، با آمادگی ذهنی بیشتری با مخاطب تماس خواهید گرفت.

در برخی اوقات ممکن است هیچ اطلاعات پایه‌ای از مخاطب خود نداشته باشید و فقط یک لیست از شماره تماس ها داشته باشید، ایرادی ندارد می‌توانید همان شماره را داخل گوگل سرچ کرده و با کمال تعجب می‌بینید گاهی می‌توانید اطلاعات درستی را بدست

آورید.

برای یک تمرین جالب می‌توانید اسم و فامیل خود و یا شماره تماس خود را در گوگل سرچ کنید و ببینید چه اطلاعاتی می‌توانید درباره خودتان بدست بیاورید.

تماس دوم:

گاهی با یک مشتری تماس موفقیت آمیزی را انجام می‌دهید و برای تماس دوم برنامه ریزی می‌کنید. طبق مقالات گذشته که به طور کامل توضیح دادیم در این شرایط لازم است مراجعه کنید به توضیحاتی که در تماس اول از مشتری دریافت کردید و در دفترچه ای که همیشه هنگام تماس‌ها در کنار خود دارید و یا در فایل اکسلی که جزوی از کارهای روزانه شما است و پیوسته در آن یادداشت می‌کنید و آن را مجددا مطالعه کنید تا بتوانید تماس دوم را با آگاهی و آمادگی کامل نسبت به موضوع و شخص شروع کنید.

در این شرایط وقتی از مکالمات تماس قبلی استفاده می‌کنید، حضور ذهنتان را به مشتری نشان می‌دهید و او متوجه می‌شود که شما به دقت به حرف ها، حساسیت ها و حضور او توجه داشته اید و ارتباط با مشتری قوی تر خواهد شد و باعث تصمیم گیری سریع تر برای مشتری در جهت خرید مخصول یا خدمات شما می‌شود.

مشتری قدیمی:

اگر با مشتری قدیمیی درحال برقراری تماس هستید تا سفارشات جدیدی را ثبت کنید، اولین و مهم‌ترین کاری که باید انجام دهید

بازکردن نرم افزار CRM و یا هر نرم افزاری است که اطلاعات کامل مشتریان شامل سفارشات آن هارا ثبت کرده اید. به سفارشات مشتری مراجعه کنید و به خوبی به یاد داشته باشید تا مشتری چه محصولی شامل چه جزئیاتی (شامل رنگ، اندازه، قیمت و ...) را خریداری کرده است. حداقل آخرین سفارش مشتری و یا سفارشات مشتری تا ۱۲ ماه قبل را بررسی کنید و زمانی که وارد مذاکره تلفنی می‌شوید در مکالماتتان بیانگر این سفارشات و انتخابات گذشته او باشید تا مشتری به طور کامل متوجه شود که شما تا چه حد به او اهمیت داده و یادآور او هستید. این کار باعث می‌شود مشتری ارتباطی موثر تر با شما بگیرد و جدای از اینکه متوجه حضور شما می‌شود،اعتمادش نسبت به شما بیش‌تر شده و راحت تر فرآیند ثبت سفارش را طی می‌کند.

مرور فرآیند ها و سفارشات روز قبل:

هر روز سعی کنید تمام فرآیند ها و سفارشاتی که روز قبل مرور و ثبت کرده‌اید را بررسی کنید. اگر قرار به صدور فاکتور و یا ارسال اجناس است و یا باید هماهنگی هایی با باربری و یا اطلاعاتی نظیر بارکد ثبت و یا کد پستی گرفته شود را چک و ارسال کنید. هر توافقی که با مشتری داشته‌اید را یادآور شوید و چک لیست خودرا

آماده و اتمام دهید. خیال خود را از این بابت که هیچ موردی به تعویق نیافتاده و مشکلی وجود ندارد راحت کنید. اگر مشکلی وجود داشت سریها آن را حل کنید تا مشتری با اختلالی در فرآیند شما مواجه نشود. این کار باعث می‌شود تا راحت تر و با خیالی آسوده مکالمات جدید را شروع و آماده ثبت سفارشات شوید.

صدای خودرا گرم کرده و آماده برای ضحبت کردن با مشتریان شوید:

همیشه پیش از اینکه اولین تماس تلفنی خودرا برقرار کنید صدای خودرا با انجام تمرینات مناسب گرم کنید. این کار باعث می‌شود تا مشتری احساس راحتی بیشتری با شما داشته باشد و متوجه آمادگی شما برای شروع ارتباط بشود.
می‌توانید تمرینات تخصصی انجام داده و یا اینکه صرفا کمی زمزمه کنید و با همکاران خود راجع به اتفاقات اکیدا خوب کمی صحبت کنید. مرور اتفاقات خوب می‌تواند در ابتدای صبح به شما انگیزه و انرژی کافی برای ساختن یک روز پرنتیجه را بدهد.

ما به عنوان بزرگترین مرجع تخصصی آموزش فروش تلفنی امیدواریم تا هرروز صبح بتوانید با استفاده از این ۵ نکته تماس هایی سازنده و موفقیت آمیز برقرار کنید و برکت در زندگی شما جریان پیدا کند.

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.