راه‌مدیـــران
بازاریـابی‌وفروش‌تلفنی

هنگام مواجهه با اعتراض مشتری چه کنیم ؟ + فیلم آموزشی بازاریابی تلفنی

هنگام مواجهه با اعتراض مشتری چه کنیم ؟

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی

هنگام مواجهه با اعتراض مشتری چه کنیم ؟تکنیک ساده‌ای که می‌تواند بخش عمده‌ای از مکالمات فروش تلفنی شما را به فروش تبدیل کند

در بسیاری از موارد، فروشندگان تلفنی در مواجهه با اولین اعتراض یا دلیل نخریدن مشتری، به سرعت از تعامل خود دست می‌کشند و مکالمه بدون رسیدن به نتیجه‌ای مناسب پایان می‌پذیرد.
در این ویدیو، یک تکنیک ساده اما بسیار مؤثر را به شما آموزش خواهیم داد که می‌تواند بخش عمده‌ای از مکالمات فروش تلفنی شما را به فروش موفق تبدیل کند.

همان‌طور که قبلاً در ویدیوهای قبلی توضیح دادیم، اکثر اعتراضات و دلایل نخریدن مشتریان، واقعی نیستند. اغلب این دلایل، فقط یک پاسخ دروغ‌آمیز یا ناامیدکننده هستند که به دنبال پایان دادن تماس با فروشنده هستند. در این مواقع، به جای اینکه فروشنده از تعامل دست بکشد، کافی است یک سوال ساده و متقاعدکننده به مشتری بپرسد.
این سوال می‌تواند به صورت زیر باشد:

"می‌توانم بپرسم، چه چیزی باعث شد که این گفتار را داشته باشید؟"

مثال:

- مشتری: "من با کسی مشورت کنم."
  فروشنده: "می‌توانم بپرسم، چه چیزی باعث شد که این گفتار را داشته باشید؟"
- مشتری: "این چیزی خیلی گران است."
  فروشنده: "می‌توانم بپرسم، چه چیزی باعث شد که این گفتار را داشته باشید؟"
- مشتری: "من فعلاً پول ندارم."
  فروشنده: "می‌توانم بپرسم، چه چیزی باعث شد که این گفتار را داشته باشید؟"

این سوال به صورت ناخودآگاه، توقعی از پاسخ مشابهی ندارد.ذهن انسان به گونه‌ای طراحی شده که وقتی با یک سوال غیرمنتظره مواجه می‌شود، تمایل دارد به صورت خودآگاه و واقعی پاسخ دهد.در اکثر موارد، مشتری دلیل واقعی نخریدن خود را بیان می‌کند.

اگر فروشنده به درستی این سوال را مطرح کند و به پاسخ مشتری توجه کند، احتمال تبدیل مکالمه به یک فروش موفق بسیار بالا می‌رود.

اما شاید بپرسید: چگونه می‌توانیم پیش‌بینی کنیم که مشتری چه دلایلی مطرح می‌کند؟

جواب بسیار ساده است: فقط کافی است تماس بگیرید!

من به شما قول می‌دهم که اگر ۵۰ تا یا حتی ۱۰ تا تماس تلفنی

داشتـه باشیـد و ایـن تکنیـک را بـه درسـتی پیـاده کنیـد، می‌توانیـد دغدغه‌های اصلی مشتریان را شناسایی کنید و برای هر یک، دلیل و منطق مناسبی ارائه دهید.
این کار به شما کمک می‌کند تا بخش عمده‌ای از اعتراضات مشتریان را به راحتی حل کنید و مکالمه را به فروش تبدیل 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، می‌توانیـد بـا سـری جدیـد دانشجویـان مـا در کارگـاه متقاعـدسازی پیشرفته همراه شوید.

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