



۱ راه کاربردی برای ایجاد حفظ رابطه با مشتری



**ایجاد ارتباط صمیمی با مشتری + فیلم آموزشی
رایگان**

ایجاد ارتباط صمیمی با مشتری

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

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی



ایجاد ارتباط صمیمی با مشتری : عامل فروش موفق

در اغلب آموزش‌های فروش تلفنی سراسر دنیا تأکید ما مدرسین به فروشنده‌ها این است که حتما در مکالمه تلفنی نام و نام خانوادگی مخاطب را بپرسند. اما سوال اینجاست که اگر ما مشخصات مشتریان مثلا فامیلی‌شان را نداریم چگونه میتوانیم بپرسیم که با واکنش منفی مخاطب روبرو نشویم. در ویدئو از یک اصل صحبت می‌کنم که میتوانید به راحتی از این سد عبور کنید. پیش از دیدن ویدئو با من همراه باشید و اجازه بدهید با هم مرور کنیم و ببینیم چرا اینقدر تأکید بر صدا زدن اسم و فامیل مخاطب را می‌کنیم.

نظریات افراد بزرگ

ارسطو عقیده دارد که یکی از زیباترین کلماتی که هر انسان در تمام طول زندگیش حتی اگه بارها بارها بشنود لذت میبرد، شنیدن اسم و فامیلش است. از طرفی دیل کارنگی در کتاب آیین دوست یابی یکی از روش‌های قدرتمند ایجاد ارتباط صمیمی را صدا کردن مخاطب می‌داند.

تا اینجا متوجه شدیم که به‌کار بردن اسم و فامیلی مخاطب برای ایجاد روابط صمیمی بسیار تاثیرگذار است. رابرت چالدینی در کتاب‌های خودش از یک اصل به نام اصل عمل متقابل می‌گوید که ارتباط مستقیمی با تکنیک گفته شده در بالا دارد. وقتی ما نسبت به



مخاطب احساس صمیمیت و نزدیکی می‌کنیم، مخاطب هم همین عکس‌العمل را نسبت به ما نشان داده. همانگونه با ما ارتباط برقرار می‌کند. پس در ابتدای مکالمات به شدت توجه داشته باشید که با دقت نام و نام خانوادگی فرد را صدا زده و از الگوی گفته شده پیروی کنید.

مثال درست برای تمرین

مثال: "سلام روز بخیر من بهزاد استقامت هستم از مدرسه آموزش فروش تلفنی راه‌مدیران، می‌تونم اسم شریف‌تونو بپرسم یا اسم شریف‌تون رو بدونم؟"

وقتی که شما از این لحظه استفاده می‌کنید، احساس راحتی که با لحن مناسب و معرفی خوب و شفاف به مخاطب انتقال پیدا میکند، طبق اصل عمل متقابل به احتمال بسیار بالایی مخاطب نیز به راحتی خودش را معرفی می‌کند. پس از این مرحله، مکالمه شروع می‌شود و فروشنده باشد پس از هر یک الی دو جمله، مجدداً فامیلی شخص را تکرار کند تا این صمیمیت پیوسته ادامه پیدا کند.



فرهنگ، تاثیرگذار در ارتباط گیری

در کشورهای اروپایی و خارج از ایران، بسیار مرسوم است که افراد اسم کوچک یکدیگر را صدا زده و از این طریق احساس راحتی و صمیمیت دارند، اما در ایران شکل رایج تر آن استفاده از نام خانوادگی افراد است تا درحین اینکه احساس صمیمیت را به وجود می‌آوریم، ادب و احترام هم حفظ شود و فقط زمانی که روابط بسیار نزدیک و یا صمیمی می‌شود، می‌توان نام کوچک افراد را صدا زد بدون اینکه منظوره اشتباه رسانده شود.

پیشنهاد ما به شما به عنوان بزرگ ترین آموزشگاه فروش تلفنی در ایران، این است که این نکات را به‌خوبی تمرین و تکرار کنید تا بتوانید درصد تبدیل فروش خود را چندبرابر 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.