



نحوه پاسخگویی پشتیبانی + فیلم آموزشی بازاریابی تلفنی

نحوه پاسخگویی پشتیبانی

<https://www.aparat.com/v/k۶KoG>

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی



نحوه پاسخگویی پشتیبانی - چگونه مکالمات تلفنی موثر داشته باشیم؟

در این ویدیو، می‌خواهیم به یکی از مهم‌ترین موضوعات در حوزه فروش و خدمات مشتری بپردازیم: نحوه پاسخگویی به تماس‌های تلفنی. بهزاد استقامت هستم از مجموعه راه‌مدیر.

شاید ذهن بسیاری از مدیران این سوال رو داشته باشه که: چرا مشتریانی که قبلاً تماس می‌گرفتند، امروز دیگه تماس نمی‌زنند؟ چه بلایی سرشون اومده؟ چرا تماس‌ها کم شده؟

در واقع، می‌تونیم با تحلیل مکالمات تلفنی، پاسخ به این سوالات رو پیدا کنیم. چند نفر از شما می‌تونند بگن که مکالمات تلفنی بین پرسنل سازمان و مشتریان رو گوش داده‌اند و مورد تحلیل قرار داده‌اند؟

نتایج یک تحقیق انجام شده توسط موسسه راکفلر نشان می‌دهد که:

۳۰ درصد از مشتریان کسانی هستند که قبلاً از محصولات سازمان استفاده کرده‌اند، اما الان دیگه خرید نمی‌کنند.



۱۴۰ درصد دیگر از این افراد، کیفیت محصولات سازمان قبلی رو تایید کرده‌اند، اما به دلایلی دیگه از سازمان دیگری خرید می‌کنند.

۶۸۰ درصد از مشتریان، به دلیل **نارضایتی و بی‌توجهی** پرسنل سازمان قبلی، تماس نمی‌زنند و دیگه ارتباطی با سازمان ندارند.

برای تایید این نتیجه، یک مکالمه تلفنی واقعی رو گوش می‌کنیم و بعد به تحلیلش می‌پردازیم.

مثال یک تماس تلفنی ضعیف

(این مکالمه یک تماس واقعی از ماه گذشته است)

شخص تماس‌گیرنده:

"سلام، من می‌خواستم در مورد راه‌اندازی سیستم اعلام و اطفاء حریق با یکی از کارشناسان صحبت کنم."

کارشناس فناوری:

"بفرمایید، تماس قطع شد."

شخص تماس‌گیرنده:

"سلام، شرکت X هستم. می‌خواستم در مورد سیستم اعلام و اطفاء حریق با یکی از کارشناسان صحبت کنم. چه ساعتی می‌تونم تماس بگیرم و با کسی صحبت کنم؟"



"خدا حافظ."

این مکالمه شبیه‌سازی یک تماس واقعی بود. در واقع، مکالمات تلفنی بسیاری از سازمان‌های بزرگ، خیلی ضعیف هستند. از اسم، فامیل، شماره تلفن، اسم شرکت، تا پیگیری مسئله، همه چیز به درستی انجام نمی‌شود.

در این مکالمه، مشتری چیزی که دارد می‌خواهد، به خوبی پیگیری نمی‌شود و مکالمه به یک نتیجه‌ای نمی‌رسد.

ضعف در مکالمات تلفنی چه تأثیری دارد؟

متأسفانه بسیاری از سازمان‌های بزرگ، به دلیل عدم آموزش پرسنل، ضعف بزرگی در مکالمات تلفنی دارند. این ضعف می‌تواند منجر به:

- کاهش فروش
- کاهش رضایت مشتری
- کاهش اعتماد مشتریان به سازمان
- تبدیل مشتریان به رقبا

اگر مدیران سازمان‌ها به این موضوع توجه کنند و آموزش پرسنل را در اولویت قرار دهند، می‌توانند:



• تفاوت بزرگی ایجاد کنند

• سبقت بگیرند

• فروش خودشان رو چند برابر کنند

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.