



با مشتری بی حال چطور صحبت کنیم؟ + فیلم آموزشی بازاریابی تلفنی

با مشتری بی حال چطور صحبت کنیم؟

<https://www.aparat.com/v/۳Taek>

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی

آیا تا بحال با مشتریانی برخورد داشته‌اید که زمانی که تلفن خود را



جواب می‌دهند هنگام صحبت، بی‌حال هستند و حوصله صحبت کردن ندارند؟ در چنین مواقعی چه اتفاقی برای شخص رخ داده که باعث می‌شود اینگونه به شما پاسخ دهند؟ عکس العمل ما به عنوان فروشنده تلفنی حرفه ای در برابر چنین مشتریانی چگونه باید باشد؟ اگر دوست دارید تا نحوه برخورد با این مشتریان را بدانید، ویدئو را تماشا کرده و با ما در این مقاله همراه شوید.

مشتری بی حال

در ابتدا تحلیل کنیم تا ببینیم چه احتمالاتی می‌تواند وجود داشته باشد در زمانی که مشتری کند حرف می‌زند و یا بی‌حال است و حوصله پاسخ دادن با شما ندارد! با احتمال خیلی زیاد اینگونه افراد روز خود را به خوبی شروع نکرده اند، حال می‌تواند از یک دعوا نشأت گرفته باشد و یا ممکن است به دلیل کم خوابی باشد، ممکن است پرداخت اقساط به تعویق افتاده باشد و یا هزار و یک دلیل.

احتمال دیگر این است که در زمانی که شما تمای گرفته‌اید در حالت احساسی مناسبی قرار نداشته باشد، در چنین شرایطی باید با دقت گوش کنید و این دیالوگ‌ها را بعدا بارها و بارها با خود تمرین کنید:

مشتری به تلفن پاسخ می‌دهد : بله بفرمایید

وقتی متوجه نوع پاسخ گویی مشتری می‌شوید اولین کاری که باید



انجام دهیم این است که سریعاً ریتم و کلام و لحن خود را با مشتری هم تراز کنیم : سلام آقای حسینی روز بخیر من استقامت هستم از مجموعه راه مدیران تماس می‌گیرم خدمتتون می‌خواستم در رابطه با این موضوع براتون توضیح بدم الان زمان مناسبی هست؟

دقیقاً ریتم تند و لحن صدارا مشابه با مشتری می‌کنیم تا بتوانیم با او به توازن برسیم. اگر بخواهیم به شکل دیگری با مشتری صحبت کنیم، ممکن است احساس کند که حسی که او دارد را نمی‌توانیم درک کنیم و او خیلی سریع تصمیم بگیرد تا مکالمه تلفنی را قطع کند.

احتمال اول

همیشه به خاطر داشته باشید که افراد تمایل دارند تا با آنها احساس همدردی شود که ارتباطی بسیار قدرتمند را می‌سازد، پس به درستی این موضوع را تمرین کنید. مشتری پس از شنیدن شما ممکن است دو احتمال را پیش ببرد، بگوید که بفرمایید که باید با همان لحن شروع کننده مکالمه را پیش ببریم و با همان صدا و ریتم صحبت‌مان را ادامه دهیم و درباره وضعیت محصول، ویژگی‌ها و هرچیزی که باید با مشتری صحبت کنیم را ادامه می‌دهیم و اگر منجر به تماس تلفنی بعدی یا ارسال کاتالوگ و لیست قیمت شد به همین شکل فرآیند را ادامه می‌دهیم، و یا در حالت دوم ممکن است



بگویند که خیر نیازی ندارم!

احتمال دوم

در این لحظه از او تشکر می‌کنیم برای گوش دادن و برایشان آرزوی موفقیت و بهترین‌ها را می‌کنیم و امیدواریم تا روز خوبی داشته باشد. شرایطی که با همان لحن از او خدا حافظی کرده ایم و با یک آرزوی خوب به پایان رسانده‌ایم، شماره تلفن را برای چند روز بعد در دفتری یادداشت می‌کنیم تا دوباره با او تماس گرفته شود!

پیگیری نباید فراموش شود

ممکن است یک اتفاق بد روز فرد را بد کرده باشد و حتی یک اتفاق خوب باعث سرخوشی فرد شود، درست است که شخص در حال حاضر تمایلی نشان نداده اما این حال بد شخص قرار نیست در ۳ ساعت بعد، سه روز بعد و یا هفته بعد هم اینچنین باشد. پس لازم است که پیگیری درست و به موقع انجام شود و مطمئن شوید که می‌توانید شرایط بهتری را نیز با مشتری تجربه کنید.

نکته حساسی که قصد داریم به شما بگوییم این است که در یک مکالمه تلفنی، به عنوان یک فروشنده حرفه‌ای، باید بتوانید حالت روحی مشتری را درک کنید و ریتم کلام خود را با مخاطب تنظیم کنید تا بتوانید این شرایط احساسی را به او انتقال دهید.



اگر شما هم در چنین شرایطی قرار گرفته اید و به خوبی توانسته‌اید تا این همترازی را با مشتری ایجاد کنید، داخل کامنت ها از این تجربه و تکنیک هایی که استفاده کرده‌اید برای ما بنویسید تا جزوی از فروشندگان برتر ما قرار بگیرید.

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.