



۱۰ تکنیک عالی در بازاریابی و فروش تلفنی
تاسیسات خانگی

۱۰ تکنیک عالی در بازاریابی و فروش تلفنی
تاسیسات خانگی

بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی یکی از روش های نوین و



موثر در بازاریابی تاسیسات خانگی است. برای اجرای بهتر این کار مجموعه نکات و تکنیک هایی وجود دارد که آشنایی با آنها توسط شرکت هایی که از روش بازاریابی و فروش تلفنی استفاده می کنند، بسیار ضروری است. برخی افراد گمان می کنند که با روی کار آمدن شبکه های اجتماعی مانند اینستاگرام و تلگرام، راه اندازی سایت های فروشگاهی، گسترش خرید های آنلاین و امکان مسدود کردن تماس های تلفنی و غیره، بازاریابی تلفنی کارایی و رونق خود را از دست داده است. از اینرو این افراد به بسیاری از کسب و کارهای تلفنی به دید یک استراتژی فروش بدون بازده نگاه می کنند. با وجود این قضاوت ها، همچنان بازاریابی تلفنی علی الخصوص بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی می تواند یک روش موثر برای توسعه خدمات در این زمینه باشد.

تاسیسات خانگی

تاسیسات خانگی از بخش های کلیدی هر ساختمان به شمار می رود که منجر به استفاده مطلوب از کلیه امکانات تاسیساتی ساختمان می گردد. تاسیسات خانگی به بخش هایی کوچکتری چون سیستم های گرمایشی، سرمایشی، تهویه هوا، گاز، آب، برق، تلفن، تخلیه فاضلاب، ارتباط بین طبقات ساختمان و غیره تقسیم می شود. شرکت های که خدمات تاسیساتی انجام می دهند موظف هستند که بوسیله کارشناسان و مهندسان خود، به محاسبه و اجرای



دقیق تاسیسات خانگی بپردازند. اجرای صحیح و به موقع تاسیسات خانگی باعث افزایش عمر مفید ساختمان می شود. البته لازم است که بین این تاسیسات و سیستم ساختمانی و معماری ساختمان هماهنگی کافی وجود داشته باشد. مواردی چون نحوه ساخت ساختمان، معماری و شرایط اقلیمی محل از عواملی است که در طراحی تاسیسات خانگی باید مد نظر گرفته شود.

تاسیسات خانگی را می توان به دو گروه اصلی تاسیسات الکتریکی و مکانیکی تقسیم بندی کرد و هر کدام از این گروه ها نیز دارای زیرمجموعه هایی می باشند که بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی همه این موارد را در بر می گیرد.

تاسیسات مکانیکی ساختمان شامل موارد زیر است:

- تاسیسات گاز رسانی
- تاسیسات پله برقی و آسانسور
- تاسیسات بهداشتی
- تاسیسات سیستم های بخار
- تاسیسات استخر
- تاسیسات آتش نشانی
- تاسیسات حرارتی
- تاسیسات تهویه ای



و تاسیسات الکتریکی ساختمان نیز به موارد زیر تقسیم می‌شود:

- سیستم روشنایی و چراغ‌ها
- سیستم‌های امنیتی مانند دوربین مدار بسته، دزدگیر و غیره
- سیستم‌های صوتی، آنتن، تلفن، شبکه و غیره
- سیستم‌های ایمنی مانند اتصال به زمین و برقگیر
- کنترل روشنایی به روش‌های قدیمی یا هوشمند

تکنیک‌های بازاریابی و فروش تاسیسات خانگی

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی تکنیک‌های زیادی وجود دارد که به فروش بهتر این واحد خدماتی کمک می‌کند. در زیر قصد داریم به ۱۰ مورد از این مهارت‌ها همراه با توضیحات تکمیلی درباره آنها بپردازیم:

۱. ذهنیت برد قبل از شروع تماس

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی لازم است قبل از برقراری و شروع تماس سوالاتی را از خود بپرسید. مانند: چرا؟ چی؟ چطور؟ اکثر نمایندگان فروش اعتقاد دارند که موفقیت بخش



فروش تنها بستگی به عملکرد و اتفاقاتی دارد که در حین تماس تلفنی بین مسئول فروش و مخاطب رقم می خورد. درحالی که اصلاً اینطور نیست. این را بدانید که شما قبل از اینکه تلفن را بردارید و شماره بگیرید، معامله را می برید و یا می بازید. این وضعیت روحی شماست که بیش از هر چیزی، نتیجه تلاش های شما را رقم می زند.

۲. حفظ روحیه در تماس سرد

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی ممکن است با برخورد سرد مخاطب و عدم توفیق در جلب اعتماد او مواجه شوید و همین امر نیز روح شما را خدشه دار می کند. اما این را فراموش نکنید که شکست بخشی جداناپذیر از روند فروش شماست، چرا که هر مخاطبی و در هر موقعیتی ممکن است مناسب حوزه فروش شما نباشد. سعی کنید در پایان تماس، با نتیجه پیش آمده کنار بیایید و با حفظ انگیزه لازم خود را برای تماس بعدی آماده کنید.

۳. واکنش مناسب به قطع تماس

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی ممکن است برخلاف مورد بالا، در همان شروع تماس و اوایل گفت وگو، مخاطب سریعاً و بدون هیچ دلیلی تماسش را با شما قطع کند. طبیعتاً هیچ کس دوست ندارد در حین گفت وگویی تلفنی تماسش قطع گردد، اما در



صورت وقوع آن نباید اجازه دهید که این امر روز شما را خراب کند. فقط کافی است که یک نفس عمیق بکشید و به خود بگویید که کسب تجربه از این تماس بهتراز عدم انجام آن بود. در مرحله بعدی که خواستید با مخاطبان جدید تماس بگیرید این تجربه می تواند به کمک شما بیاید تا اتفاقات قبلی دیگر برایتان پیش نیاید.

۴. حفظ چارچوب گفت و گو

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی، پیشبرد تماس تلفتی در مسیر درست کار آسانی نیست، مخصوصاً آنجا که اجازه می دهید مشتری پیش قدم شود. متأسفانه این امر واقعیت دارد که اکثر فروشندگان در پیشبرد مکالمات فروش مهارت چندانی ندارند. هنگامی که مخاطبان فروش از پاسخ دادن به سوالات فروشندگان تلفنی امتناع می ورزند یا رویکرد اعتراض آمیز دارند، فروشندگان به ندرت می توانند کنترل خود را حفظ کنند و از چارچوب فروش خود خارج می شوند. شما به عنوان یک فروشنده تلفنی باید افسار گفت و گوی تلفنی با مخاطب تان را به دست بگیرید و در صورت اعتراض وی، بتوانید مسیر فروش را به سمتی دیگر که برای مخاطب تان قابل فهم تر است هدایت کنید.









۵. کسب اطلاعات کافی از نیازهای مخاطب

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی میزان موفقیت شما در تماس بستگی به این دارد که شما تا چه حد بتوانید با صرف زمان کمتر در مورد وضعیت مخاطب هایتان دانش کسب کنید. با این حال، اگر آنها از به اشتراک گذاشتن هرگونه اطلاعاتی در مورد وضعیت خود خودداری می‌کنند، شما باید با طرح پرسش‌های هدفمند آنها را به اصطلاح تخلیه اطلاعاتی کنید. سپس شما با استفاده از این اطلاعات می‌توانید مسیر فروش را هموار سازید.

۶. نحوه برخورد با مخاطبان پرخاشگر

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی ممکن است مخاطب شما در حین گفت‌وگو کنترل خود را از دست بدهد، بدین صورت که به داد و فریاد بپردازد یا خواسته نابجا و مضحکی از شما داشته باشد، شما بعد از مدتی دیگر نمی‌توانید این برخورد را تحمل کنید، پس بدون هیچ حرکت اضافی فقط تماس را قطع کنید و به فکر تماس بعدی باشید. آن مخاطب کاملاً از کنترل خارج شده است و ادامه گفت‌وگو با او در همان لحظه بی‌فایده است، زیرا شما نمی‌توانید اخلاق و برخورد یک نفر را که منش قلدرانه دارد عوض کنید.

۷. نحوه پاسخ به پرسش "من وقت ندارم"



در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی، زمانی شنیدن جمله "من وقت ندارم" دلیل موجهی دارد که شما در آن لحظه بطور ناگهانی با کسی تماس گرفته باشید که دفتر کارش آتش گرفته باشد. پس در حالت عادی این جمله فقط یک روش مودبانه بجای گفتن جملاتی چون "برو دنبال کارت" یا "آنچه شما ارائه می دهید برای من اولویت نیست" می باشد. زیرا اگر آنها واقعاً وقت نداشتند اصلاً تماس شما را جواب نمی دادند یا اینکه بدون هیچ توضیح اضافی تماس را قطع می کردند. با این حال یک فروشنده موفق، نحوه برخورد با این مشکل را در گفتگوهای بعدی لحاظ می کند. همچنین جمله "من وقت ندارم" را می شنود و تشخیص می دهد که آیا وقت آن رسیده است پیشنهاد اصلی را مطرح کند تا مشتری در خط بماند یا خیر.

۸. قبل از معرفی محصول به قیمت اشاره نکنید

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی بسیار پیش می آید که مخاطبان بخواهند از قیمت پیشنهادی شما برای خدمات تاسیسات خانگی مطلع شوند. در این حالت پاسخ "نه" دادن به این سوال بسیار آزار دهنده خواهد بود. از طرفی دیگر شما نباید مستقیماً قیمت را بگویید، بلکه باید در لابه لای توضیحاتی که ارزش واقعی



این خدمات را به مخاطب منتقل می‌کند، به آن اشاره کنید. در کل مکالمه باید به سمت درک بهتر و عمیق تر مخاطب از مزایای شرکت خدماتی شما، پیش برود تا زمینه برای قبول قیمت توسط او فراهم شود.

۹. کار با شماره گیری فروش

در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی بسیاری از عوامل فروش از اتلاف وقت بوجود آمده هنگام برقراری تماس با لیست مخاطبان گلایه دارند. به عنوان مثال اگر یک فروشنده تلفنی روزانه ۵۲ تماس تلفنی را در ۸ ساعت کاری برقرار کند و در هر تماس بطور میانگین ۱۵٪ وقت صرف شماره گیری دستی شود، ماهانه این رقم به ۳۶ ساعت می‌رسد. در حالی که شما می‌توانید با استفاده از این ۳۶ ساعت وقت اضافی، تماس های فروش بیشتر و باکیفیت تری را برقرار کنید. استفاده از ابزار قدرتمند شماره گیری باعث می‌شود که فرایند فروش برای شما راحت تر شود و کارایی و بازده شما در امر فروش افزایش یابد.

۱۰. ارسال پیامک به مخاطبان فروش

نقش موثر تماس تلفنی در بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی بر هیچ فروشنده ای پوشیده نیست. آیا تا حالا به این موضوع فکر کرده اید که می‌توانید علاوه بر برقراری تماس تلفنی،



می‌توانید به مخاطبان خود پیام کوتاه نیز ارسال کنید؟ دلایل زیادی وجود دارد که SMS می‌تواند به فرایند فروش شما رونق ببخشد. چرا که سرویس پیام کوتاه قابل دسترس تر از هر رسانه دیگری است، ایمیل‌ها گرفتار فرایند اسپم می‌شوند، تماس‌های تلفنی بدون پاسخ باقی می‌مانند و اینترنت نیز در همه جا قابل دسترس نیست.

نتیجه‌گیری

به عنوان نکته پایانی باید بگوییم که با یک نگاه مختصر به کسب و کارهای تاسیسات خانگی محلی متوجه می‌شوید که اکثر آن‌ها از صبح تا شب در مغازه خود منتظر ورود مشتری هستند یا چشم به راه یک تماس تلفنی. در صورتی که می‌توان با یادگیری تکنیک‌های بازاریابی و فروش تلفنی از هر ثانیه استفاده کرد. همواره دسترسی به خدمات تاسیسات خانگی که بتواند بهترین عملکرد را در کمترین زمان ممکن داشته باشد، از دغدغه‌های اغلب مردم بوده است. شما با استفاده از بازاریابی و فروش تلفنی تاسیسات خانگی و یادگیری تکنیک‌ها و مهارت‌های فروش که در بالا به آنها اشاره شد، می‌توانید خدمات خود را تا سطح قابل توجهی در این زمینه ارتقا دهید و یک فروش خوب، موثر و روبه‌رشدی داشته باشید.



همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس ۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳ در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پر کردن فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

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.

نظر شما ارزشمند است ☐

اگر این مقاله برای شما مفید بوده و یا تجربه خاصی در این زمینه دارید لطفا در کامنت‌ها با ما مطرح کنید.