



**مرجوعی کالا زیاد شده چیکار کنیم + فیلم
آموزشی بازاریابی تلفنی**

مرجوعی کالا زیاد شده چیکار کنیم

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی



مرجوعی کالا زیاد شده چیکار کنیم : این اشتباه را نذار انجام بدن!

چگونه جلوی فروش‌های غیر واقعی توسط فروشندگان تلفنی را بگیریم؟

برخی از فروشندگان تلفنی، برای اینکه بتوانند تارگت ماهیانه خود را پر کنند و به سقف فروش برسند، گاهی اوقات اشتباهات جدی مرتکب می‌شوند یا شیطنت می‌کنند. این اشتباهات می‌توانند هزینه‌های سازمان را بالا ببرند و نارضایتی مشتریان را افزایش دهند. در این ویدیو، به این موضوع در جزئیات می‌پردازم و چند نکته مهم برای جلوگیری از این اشتباهات به شما ارائه می‌دهم. لطفاً این ویدیو را ذخیره کنید و تا انتهای آن با من همراه باشید.

اشتباهات رایج فروشندگان تلفنی

برخی از مدیران کسب و کار و مدیران فروش به من می‌گویند:

"نمی‌دانیم چرا تعداد کالاهای مرجوعی یا عودتی ما افزایش یافته است."



این افزایش می‌تواند ناشی از اشتباهات فروشندگان تلفنی باشد. برخی از فروشندگان، به دلیل نیاز به دستیابی به تارگت فروش، وعده‌های غلط به مشتریان می‌دهند یا شیطنت می‌کنند.

مثال‌هایی از این اشتباهات:

• مشتری می‌خواهد سایز متوسط از یک محصول، اما فروشنده می‌داند که سایز متوسط موجود نیست. به جای اینکه این موضوع را به مشتری بگوید، سایز کوچکتر یا بزرگتر را فاکتور می‌کند و ارسال می‌کند.

• مشتری می‌خواهد رنگ قرمز، اما فروشنده می‌داند که رنگ قرمز موجود نیست. به جای اینکه این موضوع را به مشتری بگوید، رنگ آبی را فاکتور می‌کند و ارسال می‌کند.

این اشتباهات منجر به نارضایتی مشتری می‌شوند. مشتری محصول را دریافت می‌کند، می‌بیند که نارسایی دارد، و درخواست عودت می‌دهد.



تأثیرات منفی این اشتباهات

- افزایش هزینه‌های سربار سازمان (صدور فاکتور، ارسال، عودت محصول)
- افزایش نارضایتی مشتری
- کاهش اعتماد مشتری به سازمان
- و تأثیر منفی بر سایر مشتریان

به ازای هر مشتری ناراضی، ۱۱ نفر دیگر مطلع می‌شوند و هر یک از آن ۱۱ نفر حداقل به یک نفر دیگر اطلاع می‌دهند. در واقع، هر مشتری ناراضی، ۲۲ نفر دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

چگونه جلوی این اشتباهات را بگیریم؟

۱. استفاده از سیستم ضبط مکالمات تلفنی

یکی از بهترین راه‌ها، استفاده از دستگاه‌های ضبط مکالمات است. این دستگاه‌ها:

- مکالمات فروشندگان را ضبط می‌کنند



- فروشندگان می‌دانند که مکالمه‌شان ضبط می‌شود
- و این موضوع روی رفتار آن‌ها تأثیر می‌گذارد

۲. در نظر گرفتن جریمه برای مرجوعی کالا

همچنین، می‌توانید:

- پورسانت خوب برای فروش‌های موفق در نظر بگیرید
 - و جریمه‌ای برای مرجوعی کالا تعیین کنید
- این کار باعث می‌شود فروشندگان کمتر شیطنت کنند و فروش‌های صادقانه‌تری انجام دهند.

۳. آموزش فروشندگان

فروشندگان باید آموزش دیده باشند که:

"فروش صادقانه بهترین راه برای رسیدن به تارگت است."

اگر محصول:

• ناقص است



- مشکل دارد
 - یا موجودی ندارد
- بهتر است فروش را موقتاً متوقف کنید و تا زمانی که محصول کامل شود، فروش را انجام ندهید.

چند نکته مهم دیگر

- گاهی اوقات، یک محصول با یک رنگ یا سایز تمام می‌شود. در این مواقع، سریعتر جایگزین کنید و فروشندگان را آگاه کنید.
- اگر فروشندگان صادقانه کار کنند، می‌توانند: بیشتر اعتماد مشتریان را جلب کنند و در نهایت، فروش بیشتری داشته باشند

جمع‌بندی

اگر این چند فرآیند ساده را اجرا کنید:

- جلوی اشتباهات فروشندگان تلفنی را می‌گیرید
 - نارضایتی مشتریان کاهش می‌یابد
 - و سود سازمان افزایش می‌یابد
- 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.