چطور باکلاس رفتار کنیم + فیلم بازاریابی تلفنی

چطور باکلاس رفتار کنیم

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی

چطور باکلاس رفتار کنیم؟

سلام دوستان عزیز! اگر می‌خواهید **رفتار حرفه‌ای** به مشتری نشان دهید و **خودتون رو به یک حرفه‌ای نشان بدید**، در این ویدیو **سه**

نکته خیلی مهم رو براتون توضیح می‌دم. مثل همیشه، **این ویدیو رو ذخیره کنید** و **تا انتهای آن با دقت همراه من باشید.**

نکته اول: قبل از نگه داشتن مشتری، اجازه بگیرید

اگر به هر دلیلی، **مشتری با شما تماس گرفت** و **مجبور شدید که برای پاسخ به یک سوال یا فرآیندی، او را پشت خط نگه دارید، حتماً حتماً اجازه بگیرید** و **دلیل این انتظار را به مشتری توضیح دهید.**

مثال:
"آقای حسینی، برای اینکه بتونم سوال شما رو پاسخ بدم، باید با مدیر قسمت صحبت کنم / با واحد پشتیبانی یا مالی تماس بگیرم.
اجازه دهید شما را چند دقیقه پشت خط نگه دارم."

یا:
"از شما می‌خواهم که ۳۰ ثانیه دیگر پشت خط منتظر بمانید."

این کار، **احترام به مشتری** را نشان می‌دهد و **رفتار حرفه‌ای** را به او نشان می‌دهید.

نکته دوم: بعد از بازگشت، از مشتری تشکر کنید

وقتی که دوباره با مشتری تماس گرفتید، **حتماً از او تشکر کنید** بابت اینکه **زمان خودش رو صرف انتظار کرد**.

مثال:
"آقای حسینی، از اینکه چند ثانیه پشت خط منتظر ماندید، ممنون و سپاسگزارم."

نکته مهم:
نگفتم "از شما عذرخواهی کنم"، بلکه **از او تشکر کنید**.
چون این کار، **رفتار حرفه‌ای** و **احترام به زمان مشتری** را نشان می‌دهد.

نکته سوم: پیش‌بینی زمان انتظار

اگر می‌دانید که **مدت زمان مکالمه تا ۳۰ ثانیه طول نمی‌کشد، از مشتری اجازه بگیرید** و **او را هلد کنید.**

اما اگر فکر می‌کنید که **زمان انتظار بیش از ۳۰ ثانیه** خواهد بود، **حتماً مدت زمان انتظار را به مشتری اعلام کنید.**

> **مثال:**
> "آقای حسینی، برای اینکه بتونم سوال شما رو پاسخ بدم، ممکن است شما یک دقیقه پشت خط منتظر بمونید.
> فرصت دارید که یک دقیقه منتظر بمونید؟"

اگر مشتری اجازه داد، **فرایند را انجام دهید.** اگر گفت که **نیست وقت دارد، خودتان با او تماس بگیرید.**

اما اگر فکر می‌کنید که **زمان انتظار بیش از یک دقیقه طول خواهد کشید، از مشتری اجازه بگیرید که تماس را قطع کنید** و **بعداً با او تماس بگیرید.**

مثال:
"آقای حسینی، این سوالی که باید برا شما بپرسم ممکنه چند دقیقه طول بکشه.
برای اینکه شما پشت خط منتظر نمونید، اجازه بدید تماس را قطع کنیم.
من بعد چند دقیقه خودم با شما تماس می‌گیرم و موضوع رو براتون توضیح می‌دم."

چرا این مهم است؟

این چند **روش ساده** ممکن است در ظاهر **کوچک به نظر برسند**، اما **رفتار حرفه‌ای یک فروشنده تلفنی**، **هویت و نظم یک سازمان** را به مشتری انتقال می‌دهد.

پیشنهاد

اگر این **سه روش ساده** رو در **مکالمات تلفنی** خودتون اجرا کنید:

- **رفتار حرفه‌ای به مشتری نشان می‌دهید**
- **اعتماد مشتری به سازمان افزایش می‌یابد**

- و **نتایج فوق‌العاده‌ای رو خواهید دید**

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.