



مشتری ثابت معدن طلاست + فیلم آموزشی بازاریابی تلفنی

مشتری ثابت معدن طلاست

آموزش بازاریابی تلفنی و فنون مذاکره تلفنی

مشتری ثابت معدن طلاست : قابل توجه صاحبین



کسب و کار!

در این ویدیو، صحبت من به مدیران فروش، مدیران کسب و کار و صاحبان کسب و کار است که در سازمان خود یک مرکز تماس دارند - چه کوچک و چه بزرگ، مهم نیست. اگر می‌خواهید انگیزه و خلاقیت را در تیم مرکز تماس یا تیم فروش خود افزایش دهید، این ویدیو لطفاً ذخیره کنید و تا انتهای آن همراه من باشید.

مرکز تماس یک پل است!

همانطور که می‌دانید، واحد مرکز تماس در هر سازمانی، پل ارتباطی بین مشتری و سازمان است. شما هرچقدر هزینه کنید برای تبلیغات، بیلبورد بزنید، تراکت پخش کنید و شعارهایی مثل:

"ما بهترینیم، ما برترینیم، ما بزرگترینیم، ما اولین هستیم"

را بگویید، وقتی مشتری برای اولین بار با سازمان شما تماس می‌گیرد، رفتار پرسنل مرکز تماس می‌تواند هویت و شخصیت سازمان شما را در کسری از ثانیه به مخاطب انتقال دهد.



این رفتار می‌تواند:

- ذهنیتی که مشتری از تبلیغات شما گرفته است را نابود کند
- آن ذهنیت را تقویت کند

به همین دلیل، حفظ روحیه و انگیزه در تیم فروش یا مرکز تماس، بسیار حائز اهمیت است.

در این ویدیو، دو نکته خیلی مهم برای این موضوع مطرح می‌کنم. حتماً با دقت توجه داشته باشید.

نکته مهم شماره ۱: پاداش دهید!

اگر انتقاد، پیشنهاد یا نظری از طرف پرسنل واحد فروش یا پرسنل واحد کال‌سنتر (مرکز تماس) به واحد مدیریت انتقال داده شود، این به دلیل دلسوزی این افراد است. این افراد دوست دارند:

- بهبود فرایند سازمان ایجاد شود
- کار راحت‌تر شود
- سوددهی سازمان بالاتر برود
- و نارضایتی مشتریان کاهش یابد



بنابراین، برای این افراد که دلسوزانه انتقادات، نظرات و پیشنهادات مشتری را به گوش مدیران می‌رسانند، یک پاداش - هرچند کوچک - در نظر بگیرید.

نکته مهم شماره ۲: ارتباط باز و صادقانه

اگر به هر دلیلی، پیشنهادات یا انتقادات افراد به گوش شما رسیده، اما به هر دلیلی امکان اجرای آن‌ها وجود ندارد، خیلی ساده و راحت به آن‌ها اطلاع دهید. مثلاً بگویید:

”به این دلیل یا آن دلیل، فعلاً امکان اجرای این پیشنهاد یا انتقاد شما وجود ندارد.“

و از آن‌ها تشکر کنید بابت اینکه دلسوزانه این انتقال اطلاعات را انجام می‌دهند. اگر این کار مهم را انجام ندهید، به شما قول می‌دهم که خیلی سریع:

سازمان را به ریات تبدیل نکنید!

این احساس بی‌اهمیتی و بی‌توجهی که به پرسنل واحد فروش یا



پرسنل واحد کال سنتر انتقال می‌دهید، بعد از مدتی آن‌ها را تبدیل می‌کند به افرادی که هیچ‌گاه دیگر این پیشنهادات و انتقادات را به گوش شما نمی‌رسانند.

و از این طریق، سازمان شما تبدیل می‌شود به یک ربات که فقط کارهای روزانه را به صورت اتوماتیک انجام می‌دهد و هیچ خلاقیتی دیگر در تیم شما نخواهید دید.

جمع‌بندی

اگر این دو نکته را رعایت کنید:

- انگیزه و خلاقیت تیم شما افزایش می‌یابد
- کیفیت خدمات به مشتری بهبود می‌یابد
- سود سازمان شما بالاتر می‌رود





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.

<https://rahemodiran.com/۱۰-solutions-for-business-success-%d8%a7%d9%81%d8%b2%d8%a7%db%8c%d8%b4-%d9%81%d8%b1%d9%88%d8%b4/>