



۵ راهکار برای گذشتن از سد منشی

شاید شما هم با این موضوع برخورد کرده باشید، همیشه برقراری تماس با مشتری به راحتی انجام نمی‌پذیرد. یک منشی کاربلد نقش سد منشی را در مقابل شما بازی خواهد کرد. اگر قرار باشد یک منشی به راحتی به شما اجازه اتصال به مدیر یا فرد تصمیم‌گیرنده در مجموعه را بدهد، حتماً منشی تازه‌کاری است! اما هر چه باشد هدف شما فروش است و برای اینکار باید با فرد مناسب ارتباط برقرار نمایید؛ تا بتوانید ویژگی‌های محصول و خدمات را برای ایشان شرح دهید و جایی در ذهن مخاطب و مشتری اصلی باز کنید.

یکی از مشکلاتی که همیشه گریبان بازاریابان و فروشندگان تلفنی را می‌گیرد، سد منشی است. یک فرد کار آزموده و مسلط که قرار است



مدیر را از مزاحمت‌ها و تماس‌های وقت‌گیر دور کند؛ هدف شما هم باید عبور از این سد محکم باشد. برای عبور از این سد باید حریف را دور بزنید تا بتوانید ارتباط را برقرار کنید.

بیشتر فروشندگان مشکل را اینگونه مطرح می‌کنند که:

«وقتی با یک شرکت یا سازمان تماس می‌گیریم، منشی گوشی تلفن را بر می‌دارد ولی ارتباط ما را با مدیر برقرار نمی‌کند و شروع می‌کند به پرسیدن سوالات پشت سر هم یا به اصطلاح ما را حسابی سین جین می‌کند. در این شرایط باید چه کار کنیم؟»

در این مطلب سعی شده تا جای ممکن راهکارهایی که بر اساس تجربیات بدست آمده ارائه دهیم که بتوانید از سد منشی عبور کنید.

وظیفه منشی چیست؟

قبل از ادامه مطلب و ارائه راهکارهای بیشتر، بهتر است با هم ببینیم وظیفه یک منشی از نگاه یک فروشنده و بازاریاب تلفنی چیست. احتمالاً اولین شخصی که در هنگام برقراری ارتباط با شرکت یا سازمان



هدف با شما صحبت خواهد کرد، منشی است. یک منشی در آموزش‌های پیش از شروع به کار یا بر اثر تجربه می‌آموزد که هر کسی با شرکت تماس می‌گیرد را به مسیر درست هدایت کند و از طرفی هم در مقابل افراد مزاحم و وقت‌گیر شرکت را صیانت کند.

بطور کلی در شرکت‌ها و سازمان‌ها، منشی‌ها وظیفه‌شان پاسخگویی به تلفن است و اگر صلاح بدانند بر اساس چارچوبی که برای آنها از قبل تعریف شده، ارتباط فرد تماس‌گیرنده را با شخص مربوطه برقرار می‌کنند یا تماس را پایان می‌دهند. در اینجا هدف ما برقراری ارتباط با مدیریت است؛ اما بسیار امکان دارد که منشی‌ها احساس کنند که شما قصد مزاحمت دارید و از نظر ایشان شما فرد مربوطه نباشید که با مدیر کار مستقیم دارید و در مجموع قرار است وقت مدیر را بگیرید. در نتیجه بعد از چند پرس و جوی کوتاه، تماس شما را قطع می‌کنند.

همانطور که مشخص است شما فرصت ندارید یک بار موضوع را برای منشی باز کنید و ایشان را متقاعد نمایید که برای شرکت آنها کارآمد هستید و مجدداً فرد تصمیم‌گیرنده یا مدیر را قانع کنید. تقریباً چنین چیزی ممکن نیست. پس بهتر است به هر روشی که ممکن است با منشی برخورد نکنید و مستقیماً خود را به مدیر مجموعه یا مدیر فروش برسانید. به هر حال عبور از سد منشی یک وظیفه برای فروشنده است تا به مشتری اصلی خود برسد.



پنج راهکار برای عبور از سد منشی

در اینجا ما پنج راهکار داریم. نکاتی که برای عبور از سد منشی در تماس‌های بازاریابی و فروش به آن رسیده‌ایم. بهتر است تا حد امکان باهوش عمل کنیم تا بتوانیم شانس خود را برای ارائه محصول به مشتری افزایش دهید. هر چه باشد بعنوان یک فروشنده تلفنی، اعتقاد ما بر این است که محصول یا خدماتی که قرار است ارائه دهیم نه تنها ما را به بستن فروش نزدیک می‌کند بلکه یک فرصت برای شرکت مشتری ایجاد می‌کند تا با استفاده از محصول و خدمات ما شرکت خود را بهتر کند و به سوددهی بیشتری برساند.

با توجه به ساعت کاری تماس بگیرید

اولین راهکار که برای عبور از سد منشی باید امتحان کنیم، تماس در ساعات خارج از ساعت رسمی کار شرکت‌هاست. بیشتر مدیران در ساعات اولیه صبح در سر کار حاضر می‌شوند و تا بعد از ساعت کاری به کار خود ادامه می‌دهند. شما می‌توانید قبل از ساعت کاری و یا بعد از ساعت کاری با شرکت تماس بگیرید چون همانطور که گفتیم برخی از مدیران زودتر از منشی کار را آغاز می‌کنند و یا بعد از اینکه ساعت کاری تمام شده شرکت را ترک می‌کنند؛

پس اگر شما نیم ساعت یا ۱۵ دقیقه قبل از شروع ساعت کاری و یا



نیم ساعت یک ساعت بعد از ساعت کاری تماس بگیرید، احتمال اینکه وقتی منشی هنوز در محل کار نیست یا از شرکت رفته، بتوانید با فرد تصمیم‌گیرنده یا مدیر مجموعه ارتباط برقرار کنید وجود دارد. معمولاً در این شرایط خود مدیران به تلفن‌ها پاسخ می‌دهند.



اطلاعات مخاطب را قبل از تماس بدانید

راهکار بعدی که بسیار مهم است، دانستن نام مخاطبتان است. مدیر مجموعه یا مدیر فروش؛ در اینصورت شما می‌توانید وقتی منشی تلفن را پاسخ می‌دهد، خودتان را معرفی کنید. برای مثال: سلام من استقامت هستم اگر امکان دارد با آقای حسینی می‌تونم صحبت کنم؟! در این شرایط منشی احساس می‌کند شما ایشان را



می‌شناسید و در نتیجه یک فرد ناآشنا و غریبه نیستید که بخواهید وقت مدیر را بگیرید و احتمال بالا تماس شما را انتقال می‌دهد.

در صورتی که نام مخاطب را نمی‌دانید با این ترفند قفل مرحله بعد را باز کنید!

اگر نام مدیر را نمی‌دانید دو تکنیک وجود دارد. اول اینکه وقتی منشی پاسخ داد برای مثال بگویید: سلام من استقامت هستم با مدیر خرید یا با مسئول خرید آقای حسینی می‌خواهم صحبت کنم. یک نام اشتباه. معمولاً منشی در این شرایط ممکن است بگوید: مسئول خرید ما اصلاً آقای حسینی نیست آقای محمدی هستند. و شما بگویید: ببخشید منظورم آقای محمدی بود. میتونم با ایشان صحبت کنم؟!

تکنیک بعدی مربوط به شرکت‌هایی است که پاسخگوی خودکار دارند. مثلاً وقتی می‌گویید: جهت ارتباط با واحد حسابداری عدد ۲ را شماره‌گیری کنید، شما به اشتباه و از روی عمد عدد دو را بگیرید. هر کسی گوشی تلفن را پاسخ داد. بگویید: «ببخشید من با مسئول خرید می‌خواستم صحبت کنم، فامیلی شریفشون را فراموش کردم.»

چون کارمند بخش حسابداری منشی نیست، ممکن است اطلاعات لازم را به شما بدهند و بگویند: محمدی مسئول خرید ما است. و شما تشکر کرده و گوشی را قطع کنید. و در تماس بعدی به منشی



بگویید: سلام استقامت هستم با آقای محمدی می‌خواستم صحبت کنم. در اینصورت منشی احساس می‌کند که شما فرد مربوطه را می‌شناسید و ارتباط شما احتمالاً برقرار می‌شود.

زمان تماس مجدد رو تنظیم کنید

اگر تماس گرفتید و منشی گوشی را برداشت و گفتید من با آقای محمدی کار دارم گفت آقای محمدی توی جلسه هستند یا امروز توی شرکت حضور ندارند. حتماً بپرسید چه ساعتی می‌توانم با ایشان صحبت کنم؟! ساعت را بپرسید و در انتها تشکر کنید و بگویید: پس با اجازه شما من روز دوشنبه ساعت ۲ مجدد تماس می‌گیرم.





با همه با احترام برخورد کنید، مخصوصاً منشی‌ها

نکته مهم: فکر نکنید که اگر شما منشی نیستید، پس منشی‌ها سطح کارشان از شما پایین‌تر است و اجازه دارید با بی‌احترامی و بی‌توجهی با یک منشی صحبت کنید. اتفاقاً وقتی که با یک منشی صحبت می‌کنید خیلی احترام بگذارید. با انرژی و صمیمی با ایشان صحبت کرده و سعی کنید ارتباط نزدیک برقرار کنید. و به هیچ عنوان از نگاه بالا به پایین با منشی‌ها صحبت نکنید.

این ۵ راهکار ساده را اجرا کنید و به احتمال خیلی زیاد می‌توانید با فرد تصمیم‌گیرنده ارتباط برقرار نمایید. اگر شما روش دیگری برای عبور از سد منشی سراغ دارید در بخش نظرات برای ما بنویسید. موفق باشید.

در صورت راهنمایی بیشتر می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.