وقتی مشتری جواب نمیده چندبار پیگیری کنیم

چند بار پیگیری کنیم؟؟؟ وقتی مشتری جواب ما را نمی‌دهد چند بار پیگیری کنیم؟ در فروش و بازاریابی تلفنی پیگیری کردن مشتری اهمیت بسیار بالایی دارد. اینکه شما موفق به برقراری تماس نشده‌اید یا تماس گرفته‌اید و مواردی موکول به پیگیری‌های بعدی شده است، به این لحاظ اهمیت دارد که اگر از سمت شما پیگیری نشود ممکن است فراموش شده و کل فرایند بازاریابی و فروش به نتیجه نرسد. یک فروشنده تلفنی و بازاریابی که مشتری خود را پیگیری نمی‌کند، او را از دست می‌دهد و بعد از مدتی لیستی از مشتریانی دارد که نمی‌داند آیا واقعا گزینه‌های خوبی برای تماس و فروش هستند یا خیر.

سوالی که اینجا پیش می‌آید این است که خیلی از فروشنده‌های تلفنی سوال می‌کنند برای اینکه بتوانیم با مشتری صحبت کنیم اگر جواب تلفن ما را نمی‌دهد چند مرتبه باید تماس بگیریم یا چند بار پیگیری کنیم؟ قبل از هر چیزی داشتن نظم و برنامه در پیگیری تماس تلفنی و دادن اهمیت به این موضوع شما را از یک فروشنده تلفنی معمولی به یک فروشنده تلفنی فوق‌العاده تبدیل می‌کند و شما را در صدر ۱۰ درصدی بهترین فروشندگان تلفنی قرار می‌دهد.

در این مطلب قصد داریم به پاسخ این سوال بپردازیم که واقعاً وقتی مشتری جواب نمی‌دهد چند بار پیگیری کنیم؟ با ما همراه باشید.

روش پیگیری در تماس سرد

همانطور که می‌دانید، تماس‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند: تماس‌هایی که شما فرد مورد نظر را از قبل می‌شناسید و ایشان نیز شما را می‌شناسد یا از طریقی شرکت و سازمان شما را در خاطر دارد. در ادامه این نوع از ارتباط و راهکار پیگیری آن را توضیح خواهیم داد. اما قبل از آن برویم سراغ نوع دیگر تماس که به تماس سرد معروف است. در تماس سرد شما هیچ آشنایی با مشتری ندارید و ایشان هم شناختی از شما و محصول‌تان ندارد.

اینکه اسم ایشان در لیست تماس شما وجود دارد به علت این

است که قبلاً بررسی کردید که احتمال شانس اینکه این مشتری از مشتریان محصول و خدمات شما باشد وجود دارد. ولی هنوز تماسی برقرار نکرده‌اید و قرار است اولین تماس را با ایشان برقرار نمایید. در این شرایط باید خودتان را برای هر اتفاقی آماده کنید.

یکی از اتفاقاتی که در هنگام برقراری تماس سرد می‌افتد، عدم پاسخگویی مشتری بالقوه به تماس شماست. در این شرایط شما در جایی باید یادداشت نمایید که در فلان ساعت و تاریخ با مشتری تماس گرفته شد و پاسخ نداد. و از اینجا به بعد مساله مهم این است که چند بار پیگیری کنیم و چرخه مربوط به آن را طی نماییم.

همانطور که می‌دانید تماس سرد، تشکیل شده از یک لیست از شماره تلفن بدون مشخصات کافی در مورد مشتری است. ممکن است نه نام مشتری و نه نام خانوادگی او را بدانیم و هیچ توضیح تکمیلی راجع به مشتری در دسترس نباشد. فقط شماره تلفن داریم.

شما تلاش خود را برای برقراری تماس سرد آغاز می‌کنید اما تعدادی از آنها حتی به تماس شما پاسخ نمی‌دهند. اینجا از خودتان می‌پرسید که چه کاری باید انجام دهید. مجدداً تماس بگیرید یا از لیست تماس حذفش کنید. استراتژی که به تجربه کسب کرده‌ایم در این زمینه این راهکار را پیشنهاد می‌کند که با یک ساختار منظم و روش از پیش تعیین شده، بیایید و این تماس‌ها را لیست کنید. برای تماس‌هایی که پاسخی از آن دریافت نمی‌کنید، بهتر است ۲ الی ۳ روز بعد از تماسی که موفق به برقراری آن نشده‌اید، مجدد با آن شماره تماس بگیرید.

> گاهی ممکن است لیست شماره‌ها و تماس‌هایی که انجام نشده است زیاد شود و شما مجبور باشید این زمان را بیشتر کنید؛ ولی به تجربه بین ۲ الی ۳ روز فاصله باید زمان مناسبی باشد.

اگر سه روز گذشت و جواب تلفن شما را ندادند، بجای اینکه مشتری

را از لیست حذف کنید، اسم این مشتری را برای هفته بعد در سررسید یا سی آر ام شرکت یا در یک فایل یا شیت اکسل و یا هر جایی که ثبت می‌کنید، قرار دهید و نام مشتری را مجدداً یادداشت کنید و یک علامت یا توضیح کوتاهی بنویسید که بدانید با این شماره یک‌بار تماس گرفته شده و از هفته قبل منتقل شده به هفته بعد تا دوباره در هفته بعد هم این فرآیند بین دو تا سه روز انجام شود.

اگر در بازه‌های زمانی صبح، ظهر، عصر پاسخگو نبود می‌توانید بازه زمانی را به مثلاً سه هفته بعد انتقال دهید یا می‌توانید برای ماه بعد این تاریخ را هماهنگ کنید و در لیست کارها قرار دهید.

علت اصلی این پیگیری صرفاً تکرار کار نیست. ممکن است مشتری مورد نظر به مسافرت کاری رفته باشد یا بیمار باشد و امکان پاسخگویی تلفنی را برای بازه‌ای نداشته باشد. گاهی ممکن است درگیر اسباب‌کشی باشد یا هر دلیل دیگری که می‌تواند مشتری را برای پاسخ به تماس‌های کاری متوقف کرده باشد.

پس اگر ما بتوانیم در بازه‌های مختلف و در زمان‌های مختلف در ماه بعد یا صبح و ظهر و عصر و در شرایط مختلف و منظم تماس خود را برنامه‌ریزی نماییم به احتمال زیاد امکان برقراری ارتباط در شرایطی که مطلوب مشتری باشد میسر خواهد شد.

روش پیگیری در تماس گرم

حالت دوم، تماس گرم یا تماس با مشتریانی هستند که شما یک بار تلفنی با او صحبت کرده‌اید و سوالات خود را پرسیده‌اید و احساس نیاز او را به دست آورده‌اید. نیازش را قبلاً کشف کردید و پرزنت خوبی از خودتان انجام داده‌اید؛ در واقع با مشتری ارتباط خوبی برقرار کرده‌اید که در ذهن مشتری و در خاطر او مانده است.

احتمالاً مکالمه شما با این مضمون به پایان رسیده است که مشتری به هر دلیلی گفته باید فکر کنم یا هر چیز دیگری یا گفته در فلان روز و ساعت با من تماس بگیرید. اما شما هرچی تماس می‌گیرید، جوابی دریافت نمی‌کنید. در این شرایط مثل فرمول قسمت اول (روش پیگیری تماس سرد) برخورد نمایید و مجدداً برای این دسته از

مشتریان دو الی سه روز در بازه‌های زمانی مشخص صبح، ظهر و عصر تماس بگیرید.

اگر باز هم جواب نداد، تماس این مشتری را انتقال بدهید به هفته بعد و اگر باز هم جواب نداد انتقال دهید به دو هفته بعد و اینبار اگر باز هم پاسخی نگرفتید و مشتری جواب نداد انتقال دهید به یک ماه بعد!

با پیگیری خوب، بهترین فروشنده شرکت شوید

اما چرا تا این حد پافشاری و اصرار نیاز است؟ ما به عنوان فروشنده تلفنی، باید چند بار پیگیری کنیم؟ شما یکبار قبلاً با این مشتری صحبت کرده‌اید و ارائه خود را تکمیل کرده‌اید؛ در این شرایط احتمال تکمیل فرایند فروش خدمات یا محصول شما بسیار بالاست و اگر قرار باشد بخاطر اینکه مشتری در دسترس نیست یا امکان پاسخگویی را برای یک بازه کوتاه ندارد مشتری را از دست دهید، یک مشتری خوب را از دست داده‌اید. این مشتری‌ها فرصت‌های بسیار بهتری از مشتریان تماس سرد هستند که هنوز نمی‌دانید آیا حاضرند به صحبت‌های شما گوش دهند یا خیر.

فراموش نکنید که فقط ۱۰ درصد از فروشنده‌های تلفنی بیش از سه بار پیگیری می‌کنند. نکته جالب اینجاست که همین ۱۰ درصد فروشنده تلفنی که بیش از سه بار پیگیری می‌کنند در شرکت‌ها و

سازمان‌ها از بهترین فروشنده‌ها هستند. پس حتماً اگر می‌خواهید از بهترین فروشنده‌های شرکت باشید، برای پیگیری تماس‌های تلفنی اهمیت ویژه‌ای قائل باشید و مطمئن باشید که بعد از ۵ تا ۱۲ تماس پیگیری احتمال فروش شما به مراتب افزایش پیدا می‌کند. نظر شما چیست؟ به نظر شما باید یک مشتری را چند بار پیگیری کنیم؟

در صورت راهنمایی بیشتر می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.