



جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی + مثال‌هایی کاربردی

یکی از موثرترین روش‌های بازاریابی که هم به صورت سنتی و هم مدرن سال‌هاست اجرا می‌شود، بازاریابی تلفنی است. اما اینکه شما به عنوان شخصی که با مشتری تماس می‌گیرید، چه حرف‌هایی را بزنید و چه جملاتی را به کار نبرید، یک مهارت است که در این مقاله از مجله راه‌مدیران قصد داریم به آن بپردازیم. پس با ما همراه باشید تا لیستی از جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی و هر آن‌چیزی که باید در مکالمه خود استفاده کنید را با هم ببینیم.



چرا انتخاب صحیح جملات در بازاریابی تلفنی اهمیت دارد؟

قبل از اینکه به سراغ جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی برویم، اجازه دهید کمی درباره نقش انتخاب صحیح لغات و عبارات در میزان موفقیت یک تماس تلفنی با مشتری، توضیح دهیم.

توجه داشته باشید که مهم‌ترین ابزار در بازاریابی تلفنی، قدرت کلام شماست. اگر بتوانید جملات خود را به درستی انتخاب کرده و به کار ببرید، شانس این را دارید که مشتری را با خود همراه کنید. از آنجایی که مخاطبتان، تنها صدای شما را می‌شنود، شما باید بهترین تلاش خود را بکنید که مطمئن، آگاه و قابل اعتماد به نظر برسید. به همین خاطر است که پیشنهاد می‌کنیم هر از چندگاهی لیست جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی را که در ادامه می‌آوریم، مطالعه کنید و در مکالمات خود از آنها استفاده کنید.

برترین جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی به انتخاب راه‌مدیران

بعضی از شرایط در حین مکالمه با مشتریان مختلف، یکسان است. همیشه ممکن است مشتری‌ای ناراضی باشد و از شما بخواهد که در حل مشکلی به او راهنمایی بدهید. یا اینکه در انتخاب یک محصول سردرگم است و شما باید طی چند دقیقه و با چند جمله طلایی، او



را ترغیب به انتخاب و خرید کنید. تمام اینها، نیازمند کلیدواژه‌هایی است که تجربه نشان داده می‌توانند جزو جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی باشند. در این قسمت، چند نمونه از این جملات را با هم مرور می‌کنیم.

۱. کاملاً حق با شماست خانم / آقای ، اما ...

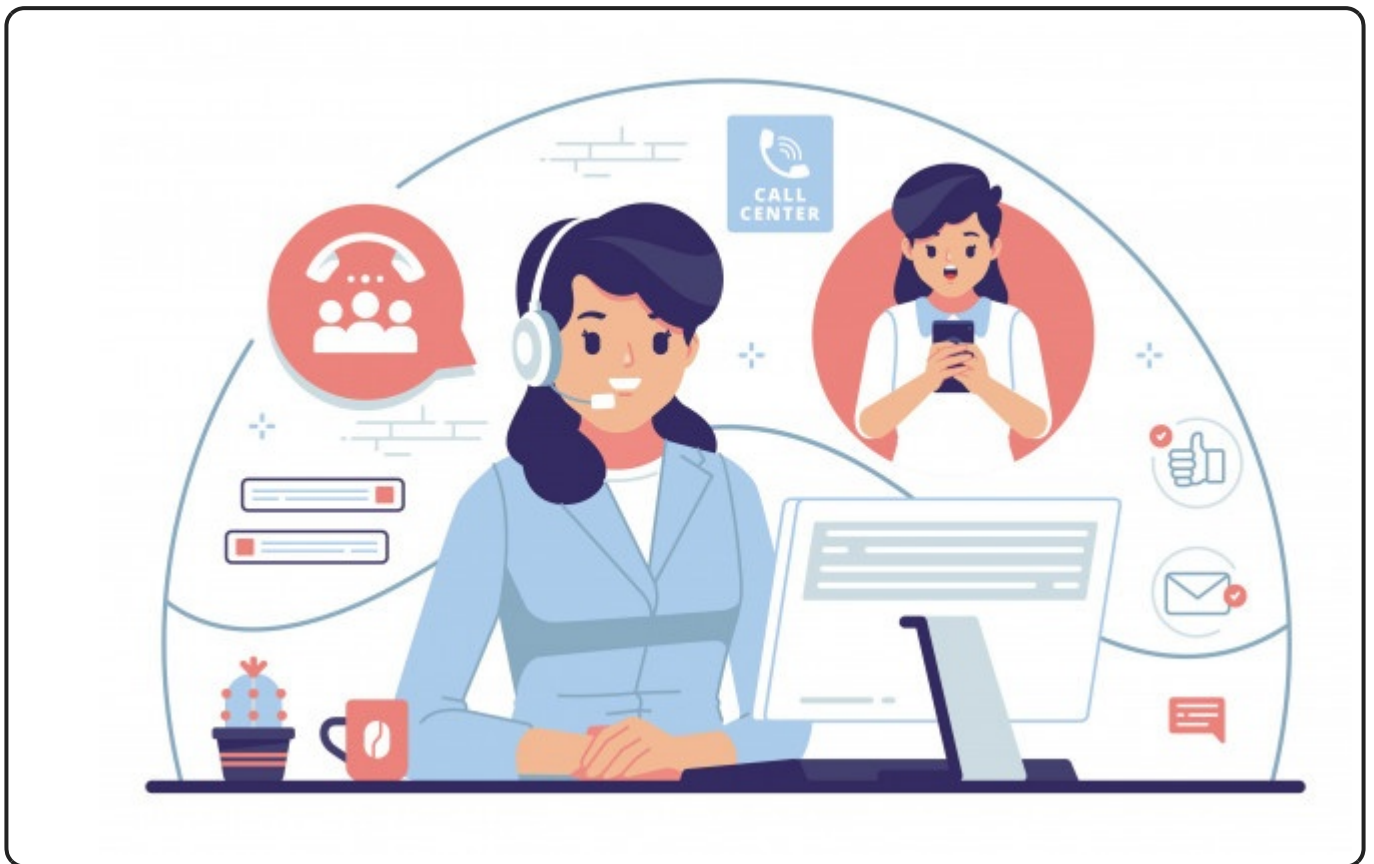
اینکه بتوانید به مشتری نشان دهید که نگرانی‌های او را درک می‌کنید، یکی از مهم‌ترین تکنیک‌های بازاریابی تلفنی است. فراموش نکنید که در وهله اول دلیلی وجود ندارد که مشتری به حرف‌های شما اعتماد کند. اما به محض اینکه مطمئن شود شما خواسته او را درک کرده‌اید و قصد کمک به او را دارید، مکالمه می‌تواند به سمت و سوی خوبی پیش برود. به همین خاطر این مورد، اولین گزینه در لیست جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی است.

همچنین نحوه شروع کردن پاسخ شما به مشتری، آن هم بعد از شنیدن انتقادات یا نظرهای منفی او درباره خدمات یا محصولات شرکت، مهم است. وقتی می‌گویید کاملاً حق با شماست... یعنی یک **پالس مثبت** برای او می‌فرستید که باعث می‌شود از موضع خود عقب‌نشینی کند و به دلایل بعدی شما گوش دهد. همچنین به کار بردن نام اشخاص در حین تایید دادن به آنها، این سیگنال را می‌فرستد که شنیده می‌شوند و برای شما ارزشمند هستند.



۲. به شما اطمینان می‌دهم که ...

باز هم یک جمله مثبت و دلگرم کننده که جزو بهترین آغازکننده‌های جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی است. برای اینکه بتوانید یک ارتباط انسانی خوب با مشتری برقرار کنید باید به این رابطه ارزش بدهید. با درگیر کردن خودتان و قبول کردن مسئولیت، این پیام را به مشتری می‌رسانید که «من هستم، نگران نباش». حتی می‌توانید از کلمات مهرآمیزی استفاده کنید که شما را همانند یک ربات یا کارمند وظیفه شناس نشان ندهد.



رمز موفقیت شما در بازاریابی تلفنی می‌تواند همین واقعی بودن



ارتباط باشد. خصوصاً که مشتری‌ها معمولاً احساسات شما را از پشت تلفن درک می‌کنند. می‌فهمند که شما با چه اعتماد به نفسی به آنها راهنمایی می‌دهید. آیا واقعاً از اینکه مشکل آنها حل می‌شود یا خریدن این محصول / خدمت به نفع آنهاست، مطمئن هستید؟ اگر بله، پس با استفاده صحیح از این جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی و همینطور لحن مناسب، این اطمینان را به او بدهید.

۳. ما حتماً این کار را برای شما انجام می‌دهیم، خانم / آقای ...

یک جمله تاکیدی مثبت دیگر به همراه موجی از آرامش خیال. جمله‌ای که می‌تواند پایان بخش یک گفتگوی لذت بخش با مشتری باشد. یکی از وظایف شما به عنوان بازاریاب تلفنی این است که مشتری بعد از قطع کردن گوشی، حس خوبی داشته باشد. با یک جمع‌بندی خوب از مکالمه‌ای که داشتید می‌توانید این حس رضایت بخشی را در آنها ایجاد کنید.

می‌توانید به جای کلمه «حتماً» از لغات مناسب دیگری مانند مسلماً، قطعاً، در اسرع وقت، با نظارت کامل، با کمال میل و ... نیز استفاده کنید. منظور ما از معرفی این جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی این نیست که عین همین عبارات را طوطی‌وار تکرار نمایید. بلکه می‌خواهیم شما این اعتماد به نفس و مهارت در به کار بردن جملات و عبارت‌های مثبت را داشته باشید که خیلی روان و مطمئن،



آنها را به کار گیرید.

۴. تفاوت ما در تعهد به این است که ...

بعد از اولین تماسی که با مشتری‌ها می‌گیرید، ممکن است تا تماس دوم، آنها به سراغ محصولات / خدمات رقبای شما رفته باشند و بخواهند مزیت رقابتی شما را نسبت به سایر برندها بدانند. در چنین وضعیتی چگونه باید پاسخ دهید؟ اولاً که بهتر است با دانستن این جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی خود را آماده کنید تا در چنین موقعیت‌هایی که مکث یا سکوت نکنید. آماده بودن شما در پاسخگویی قطعاً به چشم مشتری خواهد آمد.





ثانیاً متعهد بودن یک برند به چیزی می‌تواند نشانه خوبی برای مشتری باشد. لیستی از تعهدات شرکت یا کسب و کار خود را آماده کنید تا بسته به سوالی که مشتری از شما می‌پرسد، بهترین پاسخ را به او بدهید. فراموش نکنید که مخاطب شما باهوش است. بررسی‌هایش را انجام داده و احتمالاً تصمیمش را هم گرفته. اگر تصمیم به خرید از رقبای شما داشته باشد، پاسخ شما باید او را قانع کند که انتخاب درست، خرید از شماست. اگر هم به طور ضمنی می‌داند می‌خواهد از شما سرویس بگیرد، بهتر با دادن یک پاسخ دلگرم کننده، او را مطمئن‌تر از قبل کنید.

۵. عذرخواهی می‌کنم مزاحمتان شدم خانم / آقا، اما فکر کردم شاید علاقه‌مند باشید که ...

این یکی از بهترین جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی برای شروع یک مکالمه است. فرقی ندارد که بخواهید از مشتریان قدیمی خود، کسی را دعوت به خریدی مجدد بکنید یا سعی در جذب مشتری جدید داشته باشید. شروع مکالمه نقش مهمی در این واقعیت دارد که آیا مشتری گوشی را روی شما قطع می‌کند یا نه! استفاده از عبارات عمومی و رایجی مانند «سلام، من هستم» این سیگنال را به مشتری می‌دهد که قرار است وقتش گرفته شود و مکالمه با شما ارزشی برایش ایجاد نمی‌کند.

در حالی که شروع مکالمه با یک عذرخواهی، نشان از ادب شما و



احترامی دارد که هنگام مخاطب قرار دادن او به خرج می‌دهید. با اینکار مشتری خواه ناخواه توجهش جلب می‌شود و شما فرصتی طلایی دارید تا او را ترغیب به کاری کنید که به هدفش با او تماس گرفته‌اید.

همانطور که می‌بینید مرز باریکی وجود دارد بین جذب مشتری و از دست دادن او طی یک مکالمه تلفنی. این لیست جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی تنها نمونه‌هایی کلی برای آشنایی با مهارت‌های لازم برای این کار بودند. اگر به این فیلد شغلی علاقه دارید یا به عنوان یک صاحب کسب و کار می‌خواهید بیشتری بازدهی را از بخش فروش شرکت یا سازمان خود داشته باشید، پیشنهاد می‌کنیم **کتاب تماس‌های میلیاردي** را مطالعه کرده یا در دوره «**چگونه فوق ستاره فروش شویم**» شرکت کنید. در این منابع، جملات تاثیر گذار در بازاریابی تلفنی را به صورت راهبردی و کاربردی‌تر بررسی می‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره محصولات آموزشی سایت راه مدیران، از بخش منوهای سایت اقدام فرمایید.



برای دیدن توضیحات
بیشتر درباره کتاب،
کلیک کنید.