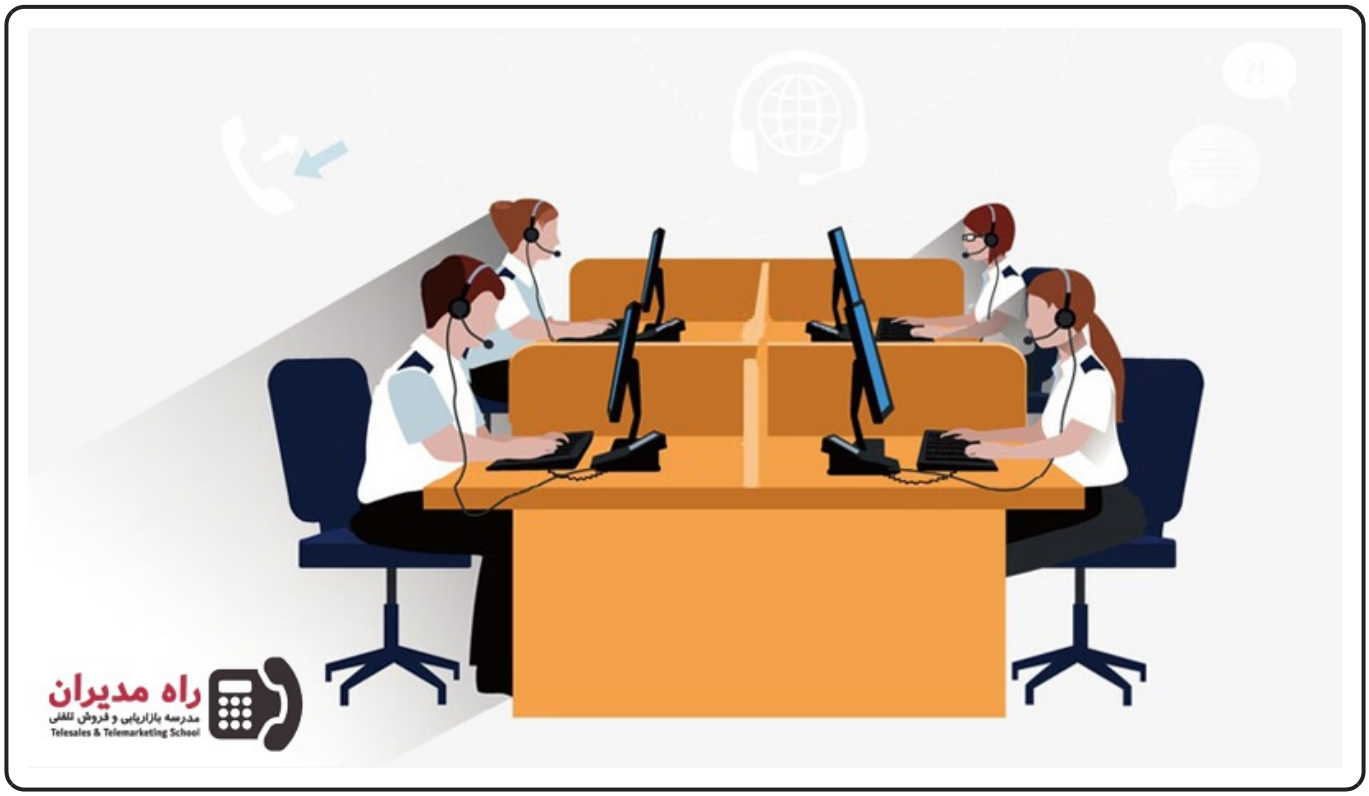

در بازاریابی تلفنی چه بگوییم و دقیقاً چه جملاتی را به کار ببریم / نبریم؟

اگـر در حـوزه بازاریـابی تلفنـی تازه‌کـار باشیـد ، احتمـالاً یکـی از دل نگرانی‌های اصلی شما، استفاده صحیح از جملات است. اینکه در چه موقعیتی چه کلماتی را به کار ببرید، می‌تواند در عملکرد نهایی شما تأثیر به سزایی بگذارد. به همین خاطر ما در این مقاله از مجله راه مدیران، با هم خواهیم دید که در بازاریابی تلفنی چه بگوییم و چه عبارات یا جملاتی را تحت هیچ شرایطی به کار نبریم. با خواندن این مقـاله می‌توانـد یکـی از مهم‌تریـن مهارت‌هـای فـروش تلفنـی خـود را بهبود ببخشید. پس با ما همراه باشید.

جملاتی که می‌توانید در یک تماس تلفنی، بارها استفاده کنید

شما به عنوان یک اپراتور تلفنی یا پشتیبان تلفنی یک سازمان یا شرکت، باید علاوه بر تسلط به محصول یا خدماتی که می‌خواهید به مشتری معرفی کنید، به حرف‌های خود نیز مسلط باشید. راز موفقیت یک فروش تلفنی خوب، برقراری ارتباط مناسب با مشتریان است. نوع صحبت‌های شما باید به گونه‌ای باشد که مخاطب را راضی نگه دارد. اما در بازاریابی تلفنی چه بگوییم که این مهم حاصل شود؟

اگر شرایطی پیش آمده که مشتری احساس نارضایتی دارد، همدردی خود را نشان دهید. مخاطب شما باید احساس «شنیده شدن» بکند. در غیر این صورت اعتمادی شکل نمی‌گیرد و احتمالاً خریدی نیز انجام نخواهد شد. در این بین بعضی جملات هستند که می‌توانند به شما کمک کنند. در ادامه لیستی از پاسخ‌های احتمالی به سوال «در بازاریابی تلفنی چه بگوییم» را با هم می‌بینیم.

در بازاریابی تلفنی چه بگوییم اگر: مشتری عصبانی است

۱. متوجهم که این موضوع برای شما ناراحتی ایجاد کرده است...
۲. کاری که در حال حاضر می‌توانم بکنم این است که...
۳. بابت ناراحتی پیش آمده عذرخواهی می‌کنم، به شما اطمینان

می‌دهم که هر کاری از دستم بر بیاید انجام خواهم داد.

۴. از صبر و شکیبایی شما متشکرم.

۵. هرکاری که برای حل این مشکل بتوانم انجام می‌دهم.

۶. متوجهم که چقدر این موضوع ممکنه باعث آزار شما شده باشد، اجازه بدهید تا ببینیم بهترین راه حل برای این موضوع چیست.

وقتی مشتری آنقدر عصبانی است که پشت سر هم داد می‌زند، برای موفقیت در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ این سوال مهمی است چرا که نحوه پاسخ‌دهی شما به مشتری در چنین شرایطی می‌تواند باعث تمایز شما و دیگران شود. ممکن است فرد پشت خط، سی دقیقه معطل شده باشد تا همکاران بخش فروش، تماس را به شما منتقل بکنند. در چنین شرایطی باید از او عذرخواهی کنید. به او نشان دهید که برای وقتش اهمیت قائل هستید. می‌خواهید کمکش کنید و هر آنچه در توان دارید برای اینکار می‌گذارید.

در بازاریابی تلفنی چه بگوییم اگر: مشتری مشاوره می‌خواهد

۱. پیشنهاد می‌کنم / توصیه می‌کنم که ...
۲. تمام چیزی که نیاز دارید این است که ...
۳. یک روش ساده برای انجام این کار ...

ممکن است موقعیت اضطراری برای مشتری پیش آمده باشد و بخواهد از شما راهنمایی بگیرد. در چنین مواقعی با توجه به اصول موجود در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ اولین کاری که انجام می‌دهید باید مطمئن کردن مشتری باشد. اینکه شما شرایط او را درک می‌کنید، به خوبی به حرف‌هایش گوش داده و می‌خواهید کمکش

کنید. جملاتی که در این بخش معرفی کردیم، ساده اما تاثیرگذارند.

در بازاریابی تلفنی چه بگوییم اگر: می‌خواهیم به مشتری احساس خوبی بدهیم

۱. بیاید با هم به این موضوع بپردازیم.
۲. سوال خیلی خوبی پرسیدید...
۳. با کمال میل کمک خواهم کرد.
۴. انتخاب بسیار خوب / هوشمندانه‌ای کردید.
۵. نظرات مثبت زیادی روی این محصول انتخابی شما داشتیم.
۶. کاری که بقیه مشتریان در این شرایط می‌کنند...
۷. از آنجایی که شما یک مشتری ارزشمند برای ما هستید...
۸. حق شماست که بدانید...

اینجا مرحله‌ای است که مخاطب شما می‌تواند تبدیل به یک مشتری وفادار شود. جایی که احساس خوبی به او می‌دهید. در چنین شرایطی برای بالا بردن نرخ موفقیت در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ اگر مشکلی برای مشتری پیش آمده که قرار است شما به آن رسیدگی کنید، این احساس را در او برانگیزید که شما هم در مشکل او شریک هستید. که حل شدن این مشکل برای شما اهمیت دارد. عبارتی مانند «بیایید با هم...» باعث ایجاد احساس خوب در مشتری می‌شود. انگار که شما در کنار او هستید تا مشکلش برطرف شود.

اگر هم مشتری انتخابی کرده و حالا می‌خواهد خرید خود را تکمیل کند، تمام دغدغه شما باید این باشد که احساس خوبی درباره انتخابش به او بدهید. عبارتی مانند «انتخاب بسیار خوبی کردید»، نشان می‌دهد که انتخابش اهمیت داشته و شما هم به عنوان یک کارشناس، نظرش را تایید می‌کنید. می‌توانید از آمار موجود فروش خود نیز در جهت تایید انتخابش استفاده کنید.

اگر بخواهیم این حس را به مشتری بدهیم که جزو خانواده بزرگ برند یا سازمان ماست، در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ اینجاست که ۴ جمله آخر این بخش به کمک شما می‌آیند. بگذارید مشتری شما

احساس کند که وارد یک گروه اختصاصی شده است. جایی که افراد دیگری مانند او فکر می‌کنند. جایی که عملکردش در آینده می‌تواند به کمک دیگران بیایند. «باعث خوشحالی ماست که شما به باشگاه هواداران برند... پیوستید» یا «بسیاری از مشتریان ترجیح می‌دهند که ...» اینها جملاتی هستند که می‌توانند به راحتی تکرار شوند.

عباراتی که استفاده از آنها از نظر بازاریابی تلفنی مشکل دارد

تا اینجا دیدیم که بهتر است در موقعیت‌های مختلف برای موفقیت در بازاریابی تلفنی چه بگوییم. اما برعکس نمونه‌های بالا، بعضی از جملات هستند که استفاده از آنها می‌تواند مشتری را دلسرد کند. سعی کنید تا جایی که می‌توانید این عبارات و جملات را به کار نبرید:

۱. اسم من ... است.

یکی از رایج ترین عباراتی که اپراتورهای فروش به کار می‌برند، گفتن اسم یا فامیل شان به این صورت است. شاید با خود بپرسید اگر این گزینه خوبی نیست، پس برای شروع مکالمه در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ هیچ کسی در دنیای واقعی اینقدر رسمی صحبت نمی‌کند. خیلی ساده بگویید «احمدی هستم» یا حتی در کسب و کارهای مدرن می‌توانید نام کوچک خود را به کار ببرید.

۲. زیاد طول نمی‌کشد / زیاد وقت شما را نمی‌گیرم

فکر می‌کنم هر کسی دیگر با شنیدن چنین جمله‌هایی، توقع یک اپراتـور فـروش سـمج را دارد. بسـیاری از بازاریابـان تلفنـی ایـن را می‌گویند و بعد شروع می‌کنند به توضیح دادن درباره محصول یا خدمتی که قرار است به شما بفروشند. به جای اینکار، سعی کنید به نحوه پاسخ‌دهی مشتری گوش دهید و توجه او را به صحبت‌های بعدی خود جلب نمایید.

۳. دقیقاً / قطعاً / مسلماً

ایـن واژه‌هـای محکـم و تاکیـدی نـه تنها احساس خـوبی در مشتـری ایجاد نمی‌کنند بلکه ممکن است باعث ایجاد یک تماس سرد شود. به جای آن سعی کنید واقع‌بینانه به مشتری خود راهنمایی بدهید.

۴. من تضمین می‌کنم ...

اگر قرار باشد به مشتری اطمینان بدهیم پس در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ بعضی از واژه‌ها بار معنایی خود را از دست داده‌اند. کلماتی همچون تضمین یا گارانتی در مکالمات تلفنی از این دست هستند. مشتـری بـاهوش می‌دانـد کـه شما یـک اپراتـور هستید و صلاحیت دادن تضمیـن را ندارید. نهـایت کـاری کـه می‌توانیـد انجـام دهیـد، همدردی با مشتری، قول پیگیری و درست انجام دادن کارتان است.

اما به طور کلی چه اهمیتی دارد که در بازاریابی تلفنی چه بگوییم؟ چرا انتخاب صحیح کلمات اینقدر مهم هستند؟ شما به عنوان یک بازاریاب تلفنی یا مسئول فروش، مهمترین مهارتی که دارید، صحبت کردن است. اگر بتوانید خود را مجهز به عباراتی مثبت، موثر و پرانرژی کنید، شانس بیشتری در جلب توجه مخاطب خود خواهید داشت. از این دست مثال‌ها و توضیحات عملی در دوره‌های راه مدیران و همینطور کتاب تماس‌های میلیاردی بسیار دیده می‌شود. پیشنهاد می‌کنیم برای ارتقا سطح مهارت‌های خود، از این منابع استفاده کنید.

پکیج طلایی کتاب تماس های میلیاردی - کلیک کنید

نظر شما ارزشمند است

با به اشتراک گذاشتن نظر خود ما و سایر دوستان را در راه آموزش و اطلاع رسانی همراهی کنید.