صفر تا صد اصول بازاریابی تلفنی به زبان ساده

یکی از مواردی که باعث می‌شود که استراتژی‌های بازاریابی تلفنی شما به موفقیت بیانجامند، رعایت اصول حرفه‌ای آن است. اصول بازاریابی تلفنی تضمین می‌کنند که شما بتوانید طبق اهداف تعیین شده حرکت کنید و مسیر را اشتباه نروید. برخلاف برخوردهای اولیه‌ای که در ایران با بازاریابی تلفنی شده است، تاثیر این روش مارکتینگی در فروش می‌تواند بسیار زیاد باشد. کافیست اصول بازاریابی تلفنی که در ادامه به آن می‌پردازیم را یاد بگیرید و رعایت کنید.

مقدمه: بازاریابی تلفنی چیست و به درد چه کسانی می‌خورد؟

استراتژی‌ای که مشتری را از طریق تلفن یا تماس‌های اینترنتی صوتی یا تصویری به کسب و کار مرتبط می‌کند، جزو بازاریابی تلفنی قرار می‌گیرد. این نوع بازاریابی، جزو دسته مارکتینگ مستقیم به شمار می‌رود. از آنجایی که این حوزه کاری بسیار گسترده است تنها با شناخت درست اصول بازاریابی تلفنی است که می‌توانید از صحیح بودن ساز و کار خود مطمئن باشید. اما این اصول شامل چه مواردی هستند؟

بازاریابی تلفنی دیگر تنها یک تماس ربات‌وار با مشتری نیست. بلکه در مارکتینگ مدرن استراتژی‌های متنوعی برای جذب مخاطب و تبدیل آن به مشتری وفادار وجود دارد که می‌تواند بسیار دقیق‌تر و موثرتر از قبل عمل کند. پس اگر چیزی که از اصول بازاریابی تلفنی می‌دانید این است که یک متن از پیش نوشته شده را از رو بخوانید و با هر مشتری دقیقاً مثل مشتری قبلی برخورد کنید، وقت تغییر رسیده است!

اما بازاریابی تلفنی آیا فقط به درد زنگ زدن به تلفن‌های ثابت خانگی و تلاش برای فروختن یک محصول می‌خورد؟ جواب منفی است. بسیاری از اصول بازاریابی تلفنی جدید شامل استراتژی‌هایی برای فروش B۲B یا Business to business می‌شود. شما می‌توانید با

سایر شرکت‌ها یا کسب و کارهای مرتبط با حوزه کاری خود نیز ارتباط بگیرید و تخفیفات مناسبتی، کمپین‌های سیاسی یا معرفی مشتریان بالقوه به آنان را هدف ارتباط خود قرار دهید. به این روش مارکتینگ بیرون از سازمان نیز گفته می‌شود. ما در ادامه هم اصول بازاریابی تلفنی برای ارتباط با مشتری نهایی را بررسی می‌کنیم و هم نوع مارکتینگ کسب و کار به کسب و کار؛ با ما همراه باشید.

اصول بازاریابی تلفنی برای مشتری نهایی

توجه داشته باشید که اصول بازاریابی تلفنی بسته به محصول یا خدمتی که قصد ارائه آن را به مشتری دارید، متغیر است. همچنین عواملی مانند فرهنگ، جغرافیا و سطح درآمد نیز می‌تواند در نحوه به یادگیری این اصول بازاریابی تلفنی موثر باشد. به همین خاطر لازم است که شما با توجه به معیارهای مطرح در حوزه کاری خود، این اصول را به کار گیرید و در صورت نیاز تغییر دهید.

گام برداشتن در مسیر رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده

در مقالات قبلی راه مدیران توضیح دادیم که تعیین هدف در موفقیت استراتژی فروش از اهمیت بالایی برخوردار است. به همین خاطر هم به عنوان اولین نکته در اصول بازاریابی تلفنی از قدم گذاشتن در مسیر اهداف نام برده‌ایم. وقتی با تیم فروش و

اپراتورهای تلفنی خود از قبل مشخص کنید که این ماه یا این دوره زمانی مشخص باید چه اهدافی را دنبال کنند، راحت‌تر می‌توانند خود را در مسیر موفقیت قرار دهند. یک مسئول فروش خوب همیشه در کنار دستش لیستی از اهداف مشخص شده روز، هفته و سال خود را دارد تا لحظه به لحظه برآیند فعالیت‌هایش را با این اهداف بسنجد.

استفاده موثر از لحن و بیان اپراتور

فراموش نکنید در بازاریابی تلفنی شما هیچ کدام از ابزارهایی که یک مذاکره‌کننده در حالت عادی در اختیار دارد را نخواهید داشت. مگر صدا و لحن گفتگو. به همین خاطر استفاده موثر از این دو ابزار یکی از مهم‌ترین اصول بازاریابی تلفنی به حساب می‌آید. اگر مشتری ناراحت و عصبانی است سعی کنید با صدایی آرام او را راهنمایی کنید. اگر قصد ترغیب مخاطب به خرید را دارید، شوق و هیجان را با لحن خود به او برسانید. همیشه مثبت و پرانرژی باشید و این پرانرژی بودن را به مشتریان نیز انتقال دهید.

ارتباط برقرار کردن، نه مزاحم شدن

مرز باریکی وجود دارد بین ارتباط موثر با مشتری و وارد شدن به حریم خصوصی او. اگر با کسی تماس گرفتید و نخواست با شما صحبت کند، به او احترام بگذارید و با گفتن جملاتی مانند «زیاد وقت شما را نمی‌گیرم» یا «اگر اجازه بدهید من خیلی کوتاه مزاحم شما می‌شوم» او را کلافه نکنید. یکی از مهمترین اصول بازاریابی تلفنی همین که به خواسته مشتری ارزش بدهید. مطمئن باشید نرخ تماس‌های موفق شما با پافشاری‌های بی‌جا و ایجاد مزاحمت برای افراد، بالاتر نخواهد رفت.

ایجاد احساس خوب در مشتری یکی از مهمترین اصول بازاریابی تلفنی

وظیفه شما برقراری یک ارتباط خوب با مشتری است. فرقی نمی‌کند در بخش پشتیبانی محصولات یا خدمات سازمان یا شرکتی کار می‌کنید یا قصد بازاریابی محصول یا خدمتی را دارید. در هر صورت هدف شما باید جلب رضایت کسی باشد که در حال صحبت کردن با او هستید. همه دوست دارند که احساس خوبی از خرید داشته باشند. ایجاد این احساس خوب در مشتری می‌تواند مزیت رقابتی شما نسبت به سایر برندها و همینطور برگ برنده شما برای بالا رفتن از پله‌های موفقیت شغلی باشد.

با محصول / خدمتی که ارائه می‌کنید، کاملاً آشنا باشید

اگر قصد دارید چیزی به مشتری بفروشید، اول از همه باید خودتان تمام زیر و بم آن را بدانید. وقتی مشتری درباره ویژگی یا نحوه عملکرد بخشی از محصول سوالی می‌کند، شما نباید دستپاچه یا کلافه شوید. نحوه پاسخ‌دهی شما می‌تواند تعیین کننده موارد زیادی باشد. قبل از هرکاری مطمئن شوید که از تمام جزئیات باخبر هستید و ایرادات احتمالی پروداکتی که تبلیغش را می‌کنید را هم می‌دانید. در موارد بروز مشکل یا سوال برای مشتری، تاکید روی نقاط قوت و شناخت دقیق محدودیت‌ها می‌تواند نشان دهد که شما از اصول بازاریابی تلفنی آگاه هستید.

اعتماد متقابل ایجاد کنید

یکی از اولین اصول بازاریابی تلفنی تلاش برای ایجاد یک ارتباط مناسب است. مکالمه با مشتری را با معرفی خود آغاز کنید. اگر نام مشتری را می‌دانید، او را محترمانه خطاب کنید تا احساس نزدیکی بیشتری با برند شما کند. با آنالیز پاسخ‌های مشتری، یک استراتژی در لحظه برای مکالمه با او تدوین کنید و ارتباط خود را بر اساس آن پیش ببرید. ممکن است کمی در ابتدا سخت به نظر برسد اما هرچه بیشتر این کار را انجام بدهید، حرفه‌ای‌تر خواهید شد. گاهی همین تمایزهای کوچک می‌تواند در نتایج نهایی تاثیرات شگفت‌انگیزی بگذارد.

همه چیز را پیچیده نکنید

یکی از عادت‌های رایج اپراتورهای تلفنی این است که مشتری را اصطلاحاً می‌پیچانند. یعنی پاسخ‌های از پیش آماده و بعضاً نامعلومی به او می‌دهند که بیشتر باعث سردرگمی می‌شود. یادتان نرود شما برای کمک به مشتریان است که در این موقعیت قرار گرفته‌اید. پس سعی نکنید ۲۰ راه مختلف برای استفاده از محصول را به مشتری توضیح دهید. همه چیز را ساده نگه دارید. تعداد ویژگی‌ها و گزینه‌هایی که در اختیار اوست را محدود کنید تا انتخاب برایش ساده‌تر شود.

اگر نیازی به توضیحات بیشتر داشته باشند، سوال می‌پرسند. اینکه شما همه اطلاعاتی که دارید را یکجا در اختیار مشتری بگذارید یا اینکه صبر کنید تا او بپرسد و شما پاسخ بدهید، در میزان رضایت او تاثیر جدی خواهد گذاشت. این یکی از اصول بازاریابی تلفنی است که طی تجربه به آن خواهید رسید.

همه چیز را تحت کنترل داشته باشید

یکی از کلیدی‌ترین اصول بازاریابی تلفنی این است که مشتری احساس کند شما به شرایط مسلط هستید. پس مکالمه‌ای که پیش می‌رود را تحت کنترل داشته باشید و به سمت و سویی که اهداف شما را تامین می‌کند، سوقش دهید. باز هم تکرار می‌کنیم ارتباط برقرار کردن با مشتری گام اول شما باید باشد. اعتماد به نفس داشته باشید و این اعتماد به نفس را از طریق صحبت کردن به مشتری خود نیز نشان دهید.

اصول بازاریابی تلفنی برای بازاریابی B۲B

بخش مهمی از بازارسازی شما می‌تواند در قالب ارائه خدمات یا فروش محصولات به سایر کسب و کارها اتفاق بیفتد. اگر تاکنون چنین استراتژی بازاریابی برای بیزینس خود تدوین نکرده‌اید، می‌توانید از متخصص راه مدیران وقت مشاوره بگیرید و از تجربه چندین و چند ساله اساتید فروش و بازاریابی برای بهبود روند

مارکتینگ کسب و کار خود استفاده کنید. بازاریابی تلفنی صرفاً به فروش از طریق تلفن محدود نمی‌شود. بعضی اصول بازاریابی تلفنی هستند که در صورت اجرای صحیح می‌توانند به روابط طولانی مدت و ارزشمند با سایز کسب و کارها بیانجامند.

از نقاط مشترک استفاده کنید

شما می‌توانید از بازاریابی تلفنی صرفاً برای گرفتن اطلاعات تماس از کسب و کارهای دیگر استفاده کنید. یعنی استراتژی شما ارائه مستقیم خدمات نباشد. بلکه در وهله اول یک ارتباط اولیه ایجاد کنید و بعد با تعریف اهداف دقیق، این مشتریان احتمالی را دنبال نمایید. در بررسی‌هایی که انجام می‌دهید به دنبال نقاط مشترک یا حفره‌هایی باشید که شما می‌توانید به عنوان یک کسب و کار همکار، برای مشتری مدنظر، آنها را پر کنید.

برای مثال شرکت‌هایی که قصد دارند یک رویداد مشخص را برگزار کنند و شما با سرویسی می‌توانید این کار را بهینه‌تر برای آنها انجام دهید، تارگت خوبی برای ایجاد ارتباط سازمانی است. شما با یک تماس اولیه، اطلاعات مورد نیاز خود را می‌گیرید. نقاط مشترک را پیدا می‌کنید و با یک پلن خوب به سراغ آنها می‌روید. می‌بینید که این استراتژی در اصول بازاریابی تلفنی با مشتری نهایی به چشم نمی‌خورد. چرا که بازاریابی B۲B کاملاً متفاوت از بازاریابی مستقیم برای مشتری خرد است.

کمپین تعریف کنید

شرکت‌ها و سازمان‌ها عاشق کمپین هستند. فرقی نمی‌کند کمپین تبلیغاتی، تخفیف یا حتی کمپین سیاسی. بخش روابط عمومی هر سازمان سالانه می‌بایست در بعضی حرکت‌های گروهی برای برندینگ خود شرکت کند. برای مثال دیجی کالا در جهت تامین مسئولیت اجتماعی خود، تصمیم می‌گیرد با کُمدا که یک استارتاپ در حوزه لباس است، یک کمپین برای کمک به خانم‌های بدسرپرست ایجاد کند. این کمپین چگونه شکل می‌گیرد؟ در مراحل اولیه، همه چیز باید از طریق مذاکره کننده‌هایی صورت بگیرد که همکاری B۲B این دو شرکت را میسر می‌کنند.

شما هم چه کسب و کار کوچکی داشته باشید یا بزرگ می‌توانید از پتانسیل موجود در کسب و کار خود استفاده کنید. کمپین‌های خلاقانه بسازید و آنها را به سایر کسب و کارها ارائه کنید. گام اول این ارتباط هم می‌تواند از طریق بخش روابط عمومی و با یک تماس تلفنی انجام شود. اپراتوری که می‌خواهد چنین تماسی را برقرار کند باید مهارت‌های مذاکره داشته و با رویکرد کمپین و همینطور وضعیت شرکت یا کسب و کار مقابل به خوبی آشنا باشد.

ربات‌وار عمل نکنید

نکته بسیار مهم در اصول بازاریابی تلفنی که در بخش قبل هم به آن

اشاره کردیم، طبیعی بودن نوع ارتباطی است که با مخاطبین تلفنی خود برقرار می‌کنید. مهمترین ابزار شما برای برقراری ارتباط، کلام شماست و جملاتی که در این مکالمه بیان می‌کنید. شاید خواندن ربات‌وار چند جمله برای مشتری نهایی تا حدی موثر باشد و فروش کمی را در پی بیاورد. اما در بازاریابی تلفنی با کسب و کارهای دیگر هیچ شانسی نخواهد داشت.

تمامی سازمان‌ها بخش روابط عمومی و کال سنتر خود را دارند و کسی که تلفن شما را جواب می‌دهد از بیشتر اصول بازاریابی تلفنی و ترفندهای آن آگاه است. پس نمی‌توانید با همان سبک صحبت کردن رایج و دم دستی توجه او را جلب کنید. مهارت‌های تیم خود را ارتقا دهید و بهترین نیروهای خود را برای این نوع از تماس‌ها گلچین کنید. اپراتور تلفنی که از سمت شرکت شما تماس می‌گیرد، نماینده و بیانگر فرهنگ درون سازمانی برند شماست. پس در انتخاب او دقت کنید.

اگر در هرکدام از موارد مطرح شده نیاز به مشاوره بیشتری دارید، پیشنهاد می‌کنیم از یک متخصص بازاریابی و فروش کمک بگیرید. چرا که هر کسب و کاری با توجه به حوزه‌ای که در آن فعال است، ممکن است در جزئیات اصول بازاریابی تلفنی متفاوت باشد. همچنین برای بالا بردن سطح آگاهی و مهارت‌های اپراتورهای فروش و کارشناسان مارکتینگ تلفنی می‌توانید کتاب تماس‌های میلیاردی را

تهیه کنید و در اختیارشان بگذارید. دوره‌های راه مدیران هم منبع به روز و بسیار خوبی برای آن دسته از عزیزانی است که ترجیح می‌دهند از روشی غیر از خواندن کتاب، اصول بازاریابی تلفنی و مهارت‌های ارزشمند فروش را یاد بگیرند.

پکیـج طلایـی تمـاس هـای میلیاردی

برای تهیه محصولات راه مدیران می‌توانید از طریق منوهای بالا اقدام کنید و در صورت وجود هرگونه سوال یا ابهام درباره اصول بازاریابی تلفنی، نظر خود را در پایین این مطلب بنویسید تا همکاران ما در بخش پشتیبانی در اسرع وقت پاسخگوی شما باشند. ممنون که تا پایان این مقاله همراه ما بودید.

نظر شما ارزشمند است

با به اشتراک گذاشتن نظر خود ما و سایر دوستان را در راه آموزش و

اطلاع رسانی همراهی کنید.