



همه چیز درباره فروش تلفنی + ۳ راهکار افزایش فروش

بازاریابی تلفنی در واقع فرایندی است که با آن از طریق تماس تلفنی سرنخ‌هایی برای فروش می‌سازیم، محصول یا خدمات خود را به آنها می‌فروشیم و یا اطلاعات مارکتینگ جمع آوری می‌کنیم. Telemarketing یا بازاریابی فروش می‌تواند یک ابزار بسیار ارزشمند برای کسب و کارهای کوچک باشد. چرا که زمان و هزینه زیادی را نسبت به سایر روش‌های فروش، صرفه‌جویی می‌کند و در عین حال بازگشت سرمایه بالایی خواهد داشت. در این مقاله می‌خواهیم همه چیز درباره فروش تلفنی را با هم بررسی کنیم و ببینیم که چطور می‌شود از این روش مارکتینگ مستقیم، بهترین بازخورد را گرفت. با



راه مدیران همراه باشید.

طی تحقیقات انجام شده تاکنون، می‌دانیم که به موفقیت رساندن یک معامله از طریق تماس تلفنی، ۵۰ بار ارزان‌تر از کاری است که یک متخصص فروش به صورت حضوری انجام می‌دهد. همچنین درصد موفقیت آن هم می‌تواند برای بعضی از کسب و کارها، بیشتر باشد. اما قبل از شروع باید همه چیز درباره فروش تلفنی را مدنظر قرار داده باشید. از نحوه صحیح انتخاب جملات گرفته تا چگونگی حل مشکلات مشتریان پشت تلفن؛

ما درباره تمام این موارد، در مقالات قبلی راه مدیران، توضیحات کاملی داده‌ایم. اگر می‌خواهید به طور تخصصی درباره بازاریابی تلفنی مطالعه کنید و همه چیز درباره فروش تلفنی بدانید، پیشنهاد می‌کنیم حتماً کتاب «تماس‌های میلیاردی» را تهیه و در اسرع وقت بخوانید. با مطالعه این کتاب می‌توانید مهارت‌های تکنیکی و فنی خود را در فروش و بازاریابی بهبود ببخشید و شاهد رشد خود در فرایند شغلی‌تان باشید.



برای دیدن توضیحات این
دوره اینجا کلیک کنید

آمار و ارقام همه چیز درباره فروش تلفنی!

در این مطلب می‌خواهیم علاوه بر توضیح همه چیز درباره فروش تلفنی، چند راهکار ساده برای افزایش فروش را هم بررسی کنیم. اما قبل از اینکه به سراغ این راهکارها برویم، اجازه بدهیم کمی درباره آمار و ارقام به دست آمده از گزارشات و مطالعات حوزه بازاریابی تلفنی برای شما بگوییم:

- ۶۸۰ درصد از فروش B2B (کسب و کار به کسب و کار) از طریق نوعی ارتباط انسانی مانند بازاریابی تلفنی اتفاق افتاده است. مشتریان به یک ارتباط انسانی موثر، بیشتر بازخورد مثبت نشان می‌دهند تا سایر روش‌های دیجیتال مارکتینگ.
- به طور میانگین برای ایجاد یک فرصت خوب، ۸۰ تماس نیاز است.



• در یک نظرسنجی که از مدیران کسب و کارها انجام شد، تماس‌های تلفنی B2B جزو کم‌آزارترین شیوه‌های تبلیغات شناخته شده‌اند. فقط ۴ درصد از افراد فکر می‌کردند که همه چیز درباره فروش تلفنی برای آنها ناراحت‌کننده بوده است. مابقی بازاریابی تلفنی را شیوه‌ای غیرتهاجمی و مطلوب دانسته‌اند.

• تقریباً ۶۰ درصد از مدیران بازاریابی در یک نظر سنجی ۵۰۰ نفره گفته‌اند که بازاریابی تلفنی برای ایجاد مشتری‌های بالقوه «بسیار موثر» است. ۹۰ درصد از آنها، همه چیز درباره فروش تلفنی را «موثر» دانسته‌اند.

• کمپین‌های کوتاه مدت بازاریابی تلفنی چندان کارآمد نیستند. حداقل ۳ ماه زمان لازم است تا یک شرکت بتواند نتایج را ببیند.

• ۷۰ درصد از فروش حاصل از همکاری با سایر کسب و کارها، از طریق ارتباط انسانی صورت گرفته‌اند و ۵۶ درصد از آنها با بازاریابی تلفنی شروع کرده‌اند. این گزارشات و آمارها را می‌توانید **از اینجا ببینید**.

اطلاعات و حقایقی که عنوان شد تا حد زیادی همه چیز درباره فروش تلفنی را نشان می‌دهند. با این حال در ادامه مطلب به توضیح برخی از مزایای بازاریابی تلفنی خواهیم پرداخت. اگر به این حوزه علاقه‌مند هستید پیشنهاد می‌کنیم در دوره‌های راه‌مدیران شرکت کنید تا استعدادهای شما در این حوزه پرورش پیدا کنند.



۱.۴۵۰.۰۰۰ تومان



۱۹۸.۰۰۰ تومان



۳۹۵.۰۰۰ تومان



۴۶۴.۰۰۰ تومان

چرا فروش تلفنی موثر است؟ مزایای بازاریابی تلفنی

هر روش مارکتینگ می‌تواند تا حدودی موثر واقع شود. اما روش‌های مستقیم در بسیاری از کسب و کارها، مرکز توجه هستند. چرا که نتایج قابل لمس دارند که می‌توان از آنها برای پیشرفت کل سیستم استفاده کرد. تقریباً همه چیز درباره فروش تلفنی به همین صورت است؛ سریع، موثر و ملموس. در لیست زیر، ۵ مورد از مهمترین مزایای بازاریابی تلفنی را با هم خواهیم دید:

۱. بازاریابی تلفنی می‌تواند هم برای لیست «سرد» و هم لیست «گرم» موثر باشد. درباره این مفاهیم در مقاله تماس سرد را چگونه مدیریت کنیم، بیشتر بخوانید. شما می‌توانید با دانستن همه چیز درباره فروش تلفنی، هم به سراغ مشتریان قدیمی بروید، با آنها صحبت کنیم و فروش خود را تثبیت کنید. یا در



پیدا کردن سرنخ‌های جدید بهبود داشته باشید و گستره مشتریان را افزایش دهید.

۲. بازاریابی تلفنی یک روش مارکتینگ مستقیم است. به این معنا که نتیجه این روش تبلیغاتی را می‌توانید سریع ببینید و با فروش در لحظه، یک بازگشت به سرمایه مستقیم را تجربه کنید.

۳. روشی انسانی است. بازاریابان خوب که همه چیز درباره فروش تلفنی را می‌دانند، به اندازه‌ای که با مشتری صحبت می‌کنند، به او گوش هم می‌دهند. این مقوله می‌تواند نقطه تمایز این روش مارکتینگ با سایر روش‌ها باشد. برخلاف کانال ارتباطی دیگر، در تماس تلفنی پیام شما به صورت مستقیم به مشتری می‌رسد و پاسخ او دریافت می‌شود. این فرایند در گرفتن اطلاعات و بازخورد مثبت، تاثیر مهمی می‌گذارد.

۴. کاملاً قابل اندازه‌گیری است. هر تماسی داده‌هایی برای شما به همراه خواهد داشت که می‌توانند در درازمدت نقش مهمی در ریتارگتینگ‌ها و تدوین پلن‌ها داشته باشند. چه بخواهید بدانید که اطلاعات تماس شما چقدر دقیق است چه اینکه تیم فروش تا چه خوب کار می‌کند یا حتی اینکه چند درصد از افراد ایمیل‌ها یا بروشورهای شما به دست‌شان رسیده یا نه، با تماس‌های تلفنی مشخص خواهد شد.

۵. روشی منعطف است. به محض اینکه همه چیز درباره فروش تلفنی دست‌تان بیاید، شروع به دریافت بازخوردهای ارزشمند می‌کنید. این اطلاعات می‌توانند برای بازآفرینی فرایندها استفاده شوند و تغییرات سریع و موثری پدید آورند. بازاریابی تلفنی



می‌تواند نسبت به این اطلاعات جدید هم ریسپانسیو باشد؛ آن هم بدون هیچ وقفه‌ای. اگر قیمت‌های محصولات یا خدمات تغییر کرده‌اند، تیم بازاریابی تلفنی شما می‌توانند در چند دقیقه، تغییرات لازم را اعمال کنند و به تبلیغات خود ادامه دهند.

۳ راهکار موثر برای افزایش فروش تلفنی

در کتاب تماس‌های میلیاردي و دوره‌هایی که توسط راه‌مدیران به صورت سازمانی و تکی برگزار می‌شوند، همه چیز درباره فروش تلفنی را مورد بررسی قرار می‌دهیم. اما در این قسمت می‌خواهیم به صورت خلاصه اشاره‌ای بکنیم به چند راهکار ساده اما موثر در بازاریابی تلفنی.

۱. مطمئن شوید که به محصول و خدمتی که عرضه می‌کنید، واقف هستید

شما نماینده یک برند هستید. اگر با زیر و بم محصولات و خدمات کسب و کار خود آشنا باشید، راحت‌تر می‌توانید مشتری را در مسیر خرید یا استفاده از خدمات یاری دهید. سعی کنید تمام سوالات احتمالی که ممکن است برای مشتری پیش بیاید را پیش‌بینی کنید و پاسخ‌هایی درخور برای او در نظر بگیرید.



۲. جملات و عباراتی را به کار ببرید که کلیشه‌ای نباشند و به مشتری احساس خوبی بدهند

در مطلب «در بازاریابی تلفنی چه بگوییم و دقیقاً چه جملاتی را به کار ببریم / نبریم؟» به طور کامل درباره نحوه انتخاب جملات و صحبت کردن با مشتری توضیح دادیم. اما اگر می‌خواهید همه چیز درباره فروش تلفنی را بدانید و به مهارت‌های کلامی تسلط پیدا کنید، پیشنهاد می‌کنیم در دوره «چگونه فوق ستاره فروش شویم» شرکت کنید.



۳. از شکست خسته نشوید و در راه خود ثابت قدم باشید

ابتدای این مقاله اشاره کردیم که به طور میانگین ۸۰ تماس نیاز است تا شما بتوانید به موفقیت در فروش تلفنی دست پیدا کنید. پس از خود توقع معجزه نداشته باشید و اجازه بدهید تجربه، شما را در مسیر پیشرفت قرار دهد.

اگر صاحب کسب و کار هستید که می‌خواهید با بازاریابی تلفنی، فروش بیشتری داشته باشید، پیشنهاد می‌کنیم یک وقت **مشاوره از راه‌مدیران** بگیرید تا بتوانید وضعیت کسب و کار خود را بررسی کرده و بهترین راهکارها را عملی و پیاده سازی کنید.