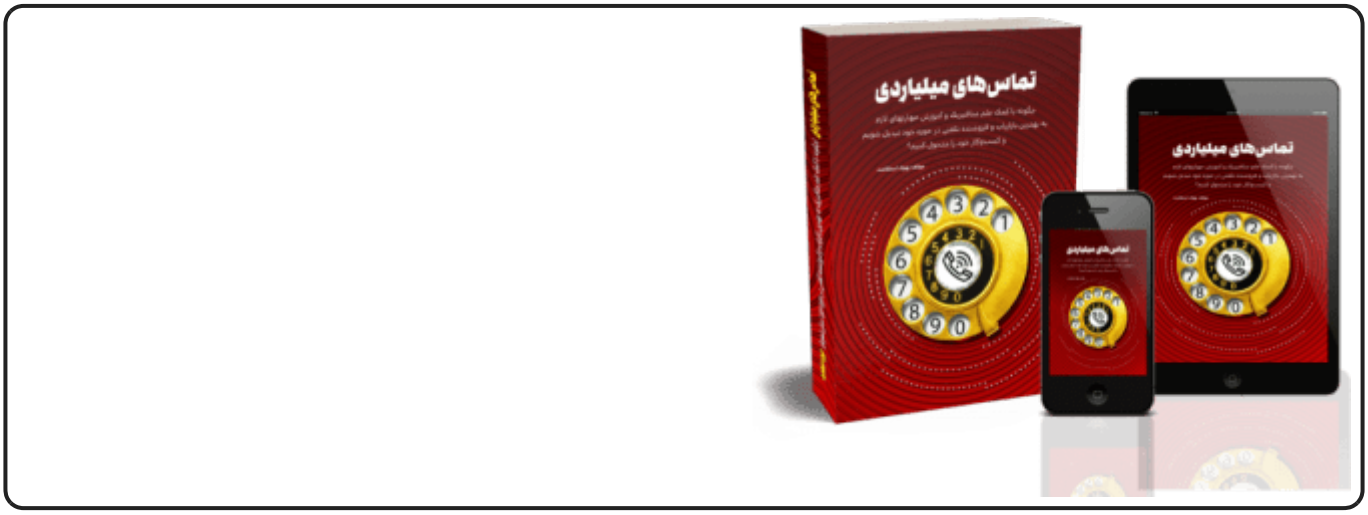
قوانین بازاریابی تلفنی + ۲۰ باید و نباید برای یک بازاریاب تلفنی موفق

بعید است هیچ کسی از تماس‌های مکرر و وقت و بی وقت بازاریاب‌های تلفنی خوشش بیاید. پس اگر فکر می‌کنید که بازاریابی تلفنی به همین سادگی است که گوشی تلفن را بردارید، تک تک شماره‌ها را بگیرید و محصول خود را تبلیغ کنید، سخت در اشتباه هستید. در این مقاله می‌خواهیم مجموعه‌ای از قوانین بازاریابی تلفنی را عنوان کنیم که می‌توانند از شما یک حرفه‌ای بسازند.

گرچه نیاز است که در کنار رعایت این قوانین بازاریابی تلفنی، تکنیک‌ها و ترفندهایی را یاد بگیرید که در کتاب «تماس‌های میلیاردی» به تفصیل به آنها پرداخته شده است. این موارد که

چکیـده از تجـارب بهتریـن فروشنـدگان تلفنـی و استراتژیسـت‌های مارکتینگ هستند، می‌توانند شما در جهت حرکت به سمت موفقیت در فروش هدایت کنند. برای دیدن مشخصات این کتاب و سایر محصولات راه مدیران، از طریق منوهای سایت اقدام فرمایید.



برویم به سراغ قوانین بازاریابی تلفنی.

نانوشته‌های قوانین بازاریابی تلفنی برای حرفه ای‌ها

بعضی از قوانین بازاریابی تلفنی چه گفته بشوند یا نه، در بطن این کار وجود دارند. اگر تازه کار باشید ممکن است متوجه بسیاری از این موارد نشوید. اما به مرور زمان و تجربه، متوجه خواهید شد که چه اصولی در بازاریابی تلفنی، موفقیت شما را تضمین می‌کنند. در این بخش نگاهی به ۴ مورد از مهم ترین قوانین بازاریابی تلفنی می‌اندازیم و بعد به سراغ بایدها و نبایدهای این تخصص می‌رویم.

با راه مدیران همراه باشید.

قانون اول: در زمان درستی تماس بگیرید

در یکی از مقالات اخیر راه مدیران با عنوان «بهترین زمان برای تماس تلفنی چه ساعتی از روز است؟» به طور کامل توضیح دادیم که در چه ساعاتی از روز، بهره وری بازاریابی تلفنی بیشتر است. به طور مثال نمودار زیر که طبق تحقیقاتی از موسسه RingDNA ترسیم شده، نشان می‌دهد که همیشه بهترین زمان برای بازاریابی تلفنی، صبح نیست. بلکه افراد در ساعات نزدیک به تایم ناهاری، تمایل بیشتری به پاسخ دادن تلفن خود نشان می‌دهند. پس به عنوان اولین مورد از قوانین بازاریابی تلفنی، زمان درست تماس تلفنی با مشتریان را مدنظر قرار دهید.

قانون دوم: به روزهای هفته توجه کنید

بله! حتی اینکه چه روزی با مشتری خود تماس می‌گیرید هم می‌تواند در نتیجه فروش شما تاثیر مهمی بگذارد. توجه داشته باشید که بیشتر مشتریان ترجیح می‌دهند در روزهای آخر هفته و تعطیلات، کسی مزاحمشان نشود. درباره روز مناسب برای تماس گرفتن با مشتریان هم در مقالات قبلی راه مدیران توضیحاتی ارائه کردیم. اما بیشتر از همه در دوره «چگونه فوق ستاره فروش شویم» به این موضوع پرداخته‌ایم. پیشنهاد می‌کنیم ضمن مطالعه مقالاتی

که به رایگان در اختیار شما عزیزان قرار می‌گیرد، در دوره‌های جامع و کاربردی بازاریابی تلفنی هم شرکت کنید تا مهارت‌ها را به صورت عملی هم یاد بگیرید.

قانون سوم: حضور ذهن داشته باشید

سومین قانون از قوانین بازاریابی تلفنی که احتمالاً هیچ کسی به آن اشاره‌ای نمی‌کند، داشتن حضور ذهن است. شما به عنوان یک بازاریاب تلفنی باید در کمترین زمان ممکن توجه مشتری را به خود جلب کنید. اگر نتوانید در آن چند ثانیه طلایی اول تماس، او را مجاب کنید که حرفی برای گفتن دارید، شانس خود را از دست داده‌اید. این مساله نیاز به حضور ذهن بالایی دارد. از عواملی که باعث حواس‌پرتی شما می‌شود بپرهیزید و فقط و فقط زمانی با

مشتری تماس بگیرید که می‌دانید می‌توانید تمام تمرکز خود را روی مکالمه‌تان قرار دهید.

قانون چهارم: پافشاری کنید

مدنظر داشته باشید که قوانین بازاریابی تلفنی قطعی نیستند اما می‌توانیم در اکثر مواقع از آنها بهره ببریم. منظور ما از پافشاری کردن این نیست که مشتری یا مخاطب را عاصی کنید. بلکه می‌توانید با استفاده از استراتژی‌هایی کارآمد، در فواصل زمانی مشخص پیگیر وضعیت خرید یا پشتیبانی مشتریان باشید. تحقیقات نشان داده است که بیشتر فروشندگان تلفنی یا مارکترها، بعد از یک یا دو تلاش ناموفق، ناامید می‌شوند و دیگر به سراغ آن مشتری احتمالی نمی‌روند. در حالیکه تعداد تماسی که باید برای رسیدن به یک فروش موفق انجام شود بین ۶ تا ۹ بار است! پس دلسرد نشوید و پافشاری کنید.

بایدهای قوانین بازاریابی تلفنی

شاید نشود به آسانی قوانین بازاریابی تلفنی را لیست کرد. اما مواردی که در ادامه می‌بینید، طی تجربه و در حوزه‌های کاری مختلف، موثر و کارا بوده اند. به همین خاطر است که آنها را بایدهای قوانین بازاریابی نامیده‌ایم.

۱. درباره چیزی که می‌خواهید سوال کنید.

یکی از مهمتری قوانین بازاریابی تلفنی این است که خجالتی نباشید. اگر درباره یک قرار ملاقات یا علت خرید نکردن مشتری سوالی دارید از او بپرسید. دلیل تماس شما باید مشخص باشد.

۲. سوالات خوب بپرسید.

بله، اینکه شما چه لیستی از سوالات را آماده کرده‌اید هم اهمیت زیادی دارد. همیشه قرار نیست شما به مشتری اطلاعات بدهید. گاهی پرسیدن سوالاتی خوب می‌تواند شنونده را ترغیب کند که اطلاعات بیشتری از شما بگیرد. یکی از قوانین بازاریابی تلفنی این است که مشتری را به حرف بیاورید. سوالاتی را انتخاب کنید که پاسخ به آنها می‌تواند مشتری را به خرید محصول یا خدمات شما نزدیک کند.

۳. اعتماد به نفس داشته باشید.

فکر نکنید چون مخاطب شما را نمی‌بیند، متوجه ضعف‌های شما هم نمی‌شود. اگر اعتماد به نفس کافی نداشته باشید، در تمام جملاتی که به کار می‌برید و لحنی که با آن با مشتری خود صحبت می‌کنید، خود را نشان می‌دهد. به موفقیت فکر کنید و اینکه هر قدم شما در این مسیر می‌تواند مقصد را نزدیک‌تر کند.

۴. صادق باشید.

شاید بهترین مورد از قوانین بازاریابی تلفنی همین باشد، صداقت؛ حتماً با ضرب‌المثل رایج «دروغگو کم حافظه است» آشنا هستید. در

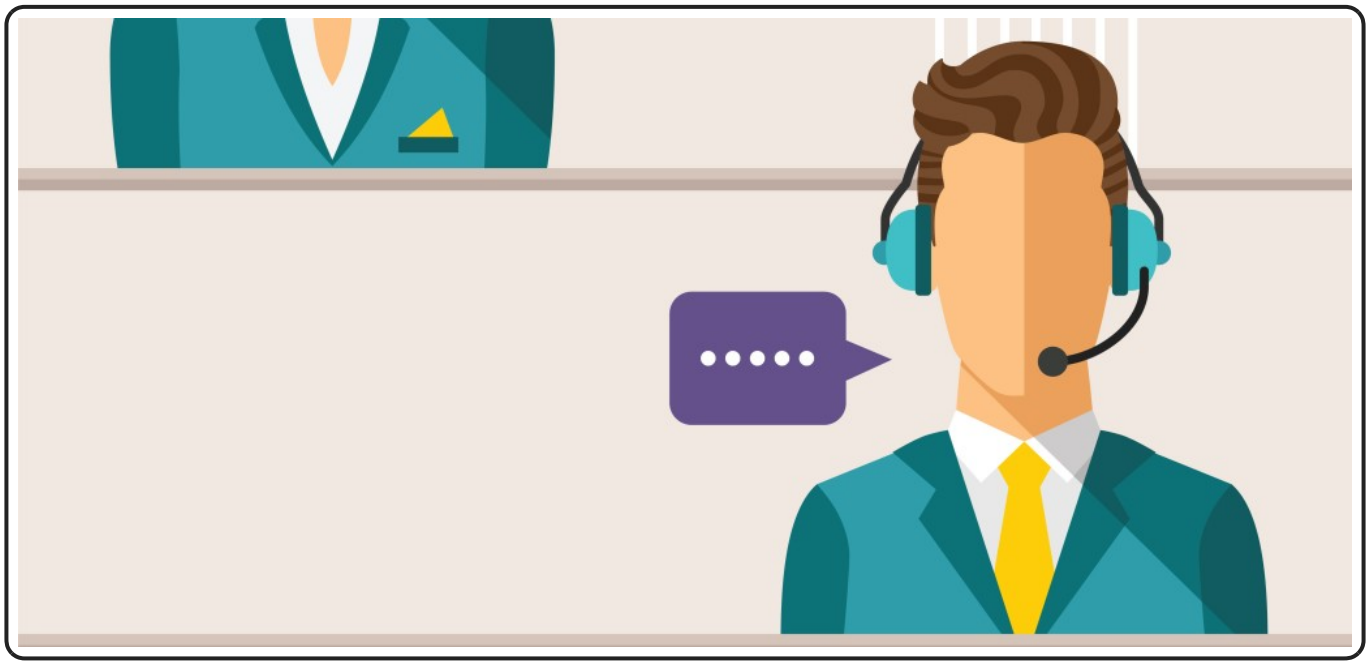
قسمت قبل گفتیم که یکی از مهم‌ترین موارد قوانین بازاریابی تلفنی داشتن حضور ذهن است. اگر صداقت داشته باشید، خود به خود چیزی که به مشتریان می‌گویید را به خاطر خواهید آورد. پس نگران نخواهید بود و آسوده‌تر کار خود را انجام می‌دهید.

۵. انگیزه داشته باشید

مردم بیشتر از اینکه به محصول یا خدماتی که قصد فروشش را دارید توجه کنند، به شما توجه می‌کنند. در واقع این شما هستید که در معرض ارزیابی قرار می‌گیرید. اگر نظرتان درباره کاری که انجام می‌دهید مثبت نباشد، در تصمیم گیری مشتریان نیز تاثیر منفی خود را خواهد گذاشت.

۶. صبور باشید.

شاید یکی از سخت ترین بخش‌های کار بازاریابی تلفنی، دیربازده بودن آن باشد. اگر قدم در این مسیر گذاشته‌اید باید بدانید که بازاریابی تلفنی نیاز به زمان و انرژی دارد. اما قطعاً پاسخ تلاش‌های خود را خواهید گرفت.



۷. همیشه آماده باشید

درست است که درباره بهترین زمان تماس گرفتن با مشتری صحبت کردیم، اما شما باید در هر تایمی از ساعت کاری خود آماده باشید که با مشتری تماس بگیرید. حتی قبل از ساعت ۹ صبح و بعد از ساعت ۵ بعداز ظهر. چرا که گاهی بعضی از مشتری‌ها ترجیح می‌دهند در تایم‌های کمتر رایج از شما سوالاتی بپرسند. به آنها این اطمینان را بدهید که همیشه در دسترس‌شان هستید.

۸. رابطه دوستانه با مشتریان خود برقرار کنید

از واژه‌هایی استفاده کنید که می‌دانید برای آن جنس مشتری آشناست. باهوش باشید و به نقاط قوت محصول یا خدمت با توجه

به نیاز مشتری اشاره کنید. از نام آنها استفاده کنید اما نه آنقدر زیاد که باعث اذیت آنها شود.

۹. اگر می‌بینید روندی که در پیش گرفته‌اید ناموفق است آن را تغییر دهید.

هر بازاریاب تلفنی برای جذب مشتری و فروش یک محصول خاصی، سناریویی را در پیش می‌گیرد. اما گاهی این سناریو جواب نمی‌دهد. اگر در اواسط صحبت خود با شخصی دیدید که روندی که پیش گرفته‌اید نتیجه موفقی در پی ندارد، سریع موضع خود را تغییر دهید و به نظر او نزدیک کنید. اما طبق قوانین بازاریابی تلفنی باید همیشه یک چهارچوب مشخص برای تماس داشته باشید. لیستی از استراتژی‌های شروع صحبت و معرفی محصول را آماده کنید تا در مواقع لزوم بتوانید از آنها استفاده نمایید.

۱۰. به دقت گوش کنید

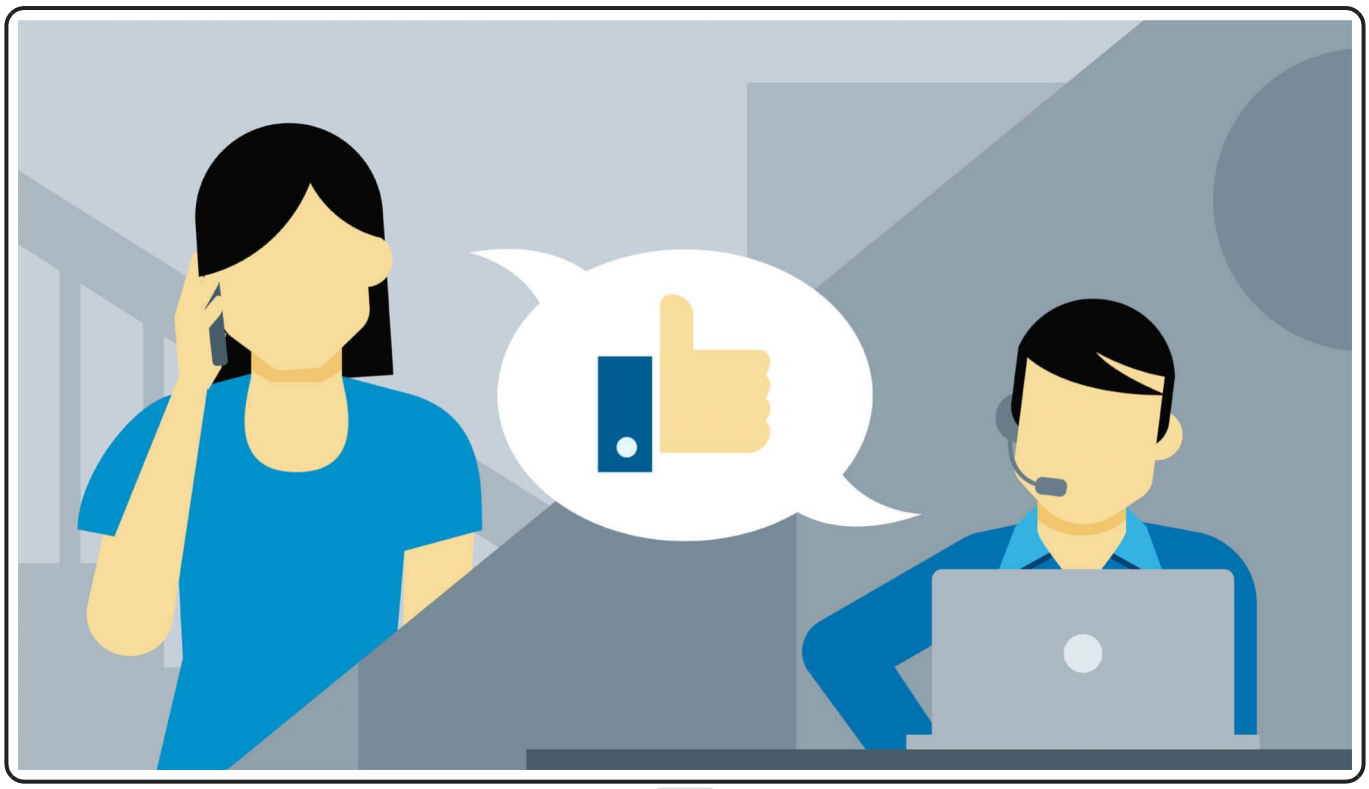
برخلاف تصور در قوانین بازاریابی تلفنی خبری از خوب صحبت کردن نیست. بلکه شما باید شنونده خوبی باشید. فراموش نکنید که هر کسی دو گوش دارد و یک دهان! پس به ازای هر یک جمله خود اجازه دهید مشتری هم حرف بزند. یا او را وادار به حرف زدن و واکنش نشان دادن کنید تا مکالمه شکل بگیرد.

نبایدهای قوانین بازاریابی تلفنی

۱۰ مورد از بایدهای قوانین بازاریابی تلفنی را با هم بررسی کردیم. اما به عنوان یک مارکتر موفق، چه کارهایی را نباید انجام دهید؟

۱۱. به خاطر تماسی که گرفته‌اید معذرت نخواهید!

اگر این عادت را دارید که صحبت خود را با یک «معذرت خواهی» فرمالیته آغاز می‌کنید، وقت ترک این عادت رسیده است. شما به خاطر تماسی که گرفته‌اید متاسف نیستید. نباید باشید. چون به این محصول یا خدمتی که ارائه می‌کنید اطمینان دارید. قوانین بازاریابی تلفنی را فراموش نکنید؛ شما چیزی را به مشتری معرفی می‌کنید که خود به مفید بودن آن باور دارید.



۱۲. در هنگام تماس نخورید و نیاشامید!

شاید باورتان نشود اما بسیاری از اپراتورهای تلفنی در حین صحبت با مشتریان خود همه کاری می‌کنند! از چک کردن گوشی و سوشال مدیا گرفته تا خوردن غذا و نوشیدن چای! فکر نکنید چون مشتری تصویر شما را نمی‌بیند پس متوجه بی‌حواسی شما نمی‌شود. به مخاطب خود و وقتی که ازش می‌گیرید احترام بگذارید و تمام حواس خود را به او بدهید.

۱۳. وسط صحبت مشتری نپرید!

شاید سعی داشته باشید در طول یک روز به چندین مشتری بیشتر از روز قبل زنگ بزنید و شانس خود را برای فروشی موفق بالا ببرید. اما وسط حرف مشتری پریدن و تند تند صحبت کردن راه اینکار نیست. اگر بتوانید ارتباط خوبی با یک مشتری برقرار کنید بهتر است تا با پنج نفر متفاوت تماس بگیرید و همه ناراضی باشند.

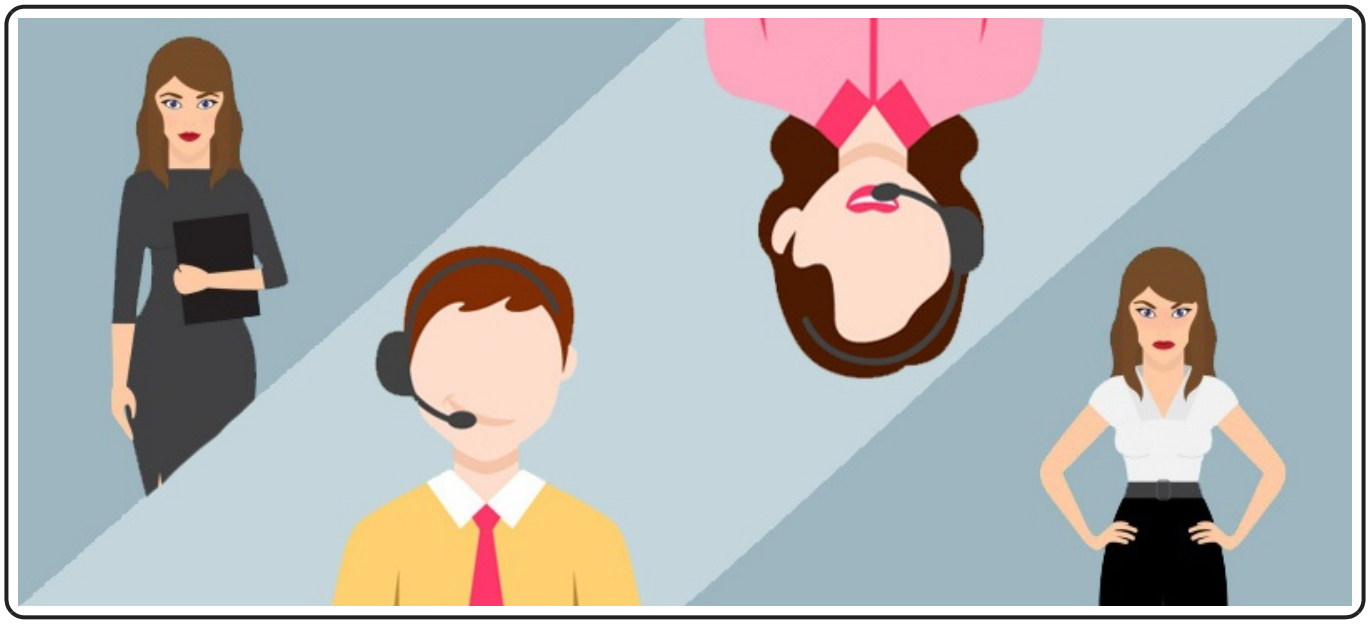
۱۴. دچار حواس پرتی نشوید

به محض اینکه حواس شما از مشتری یا مکالمه‌ای که با او دارید پرت شود، در لحن صحبت‌هایتان تغییر ایجاد خواهد شد. پس حتی اگر مشتری مدت زمان طولانی در حال صحبت با شماست، سعی کنید با تایید کردن حرف‌هایش و استفاده از کلماتی برای ادامه

مکالمه، اشتیاق خود را به او نشان دهید. شاید او دهمین مشتری باشد که امروز با او صحبت کرده‌اید، اما شما احتمالاً تنها بازاریابی هستید که با او تماس گرفته‌اید. پس برای هر مشتری مجزا انرژی بگذارید.

۱۵. حدس و گمان نزنید.

اگر پاسخ سوالی را نمی‌دانید، سعی نکنید همانجا پاسخی سرهم کنید! بله خلاق بودن و در لحظه بودن یکی از قوانین بازاریابی تلفنی خصوصاً برای حرفه‌ای‌ترهاست. اما قانون صداقت را گوشه ذهن خود داشته باشید. اگر موردی را نمی‌دانید سعی کنید طبق ضوابط شرکت خود عمل کرده و به مشتری قول بدهید که در اسرع وقت پاسخ او را خواهید داد.



۱۶. هیچ چیز را پیچیده نکنید.

بعضی از بازاریاب‌ها نان خود را از پیچیده کردن مسائل در می‌آورند. شاید این یکی از دلایلی باشد که مردم از بازاریابی‌های تلفنی بیزارند. نیازی نیست توضیحات پیچیده و نامفهوم بدهید تا مشتری را قانع کنید. با او روراست باشید و آن چیزی را بگویید که او می‌خواهد بداند.

۱۷. خسته کننده و بی حوصله نباشید.

اگر صدای شما خسته کننده و بی حس و حال به گوش مشتری پشت خط برسد، ناخودآگاه انرژی او هم برای گوش دادن به صحبت‌های شما افت پیدا خواهد کرد. نیازی نیست بیش از اندازه هیجان‌زده به نظر برسید. معقول، متین و آرام باشید و به تک تک کلماتی که ادا می‌کنید توجه کنید.

۱۸. قسم نخورید!

وارد هیچ گونه رابطه‌ای از این نوع با مشتری خود نشوید. اصرار زیاد یا قسم و آیه دادن بیشتر از اینکه مشتری را جذب کند، باعث می‌شود به توانایی‌های شما و حرف‌هایتان شک کند. پس با دلایل منطقی و بیان حقیقت او را تشویق به خرید یا استفاده از خدمات خود کنید.

۱۹. بیش از حد شوخی نکنید!

داشتن طبع شوخ و لطیف می‌تواند گاهی به برقراری یک ارتباط خوب با مشتری به شما کمک کند. اما زیاده روی در اینکار هم اعتماد مشتری را سلب می‌کند هم برندینگ بدی برای شرکت یا سازمان ایجاد خواهد کرد. ضوابط و قوانین بازاریابی تلفنی را فراموش نکنید و جملات مثبت و انگیزشی را بیشتر به کار ببندید.

۲۰. زیاد مشتری را منتظر نگذارید.

هیچ کسی دوست ندارد زیاد پشت خط منتظر بماند. فرقی هم نمی‌کند آهنگ انتظاری که می‌شنوند چقدر خوب باشد! پس اگر قرار است چیزی را با تیم پشتیبانی یا فروش هماهنگ کنید، با احترام از مشتری خداحافظی کرده و تماس را قطع نمایید. به او اطمینان بدهید که بعد از بررسی و به نتیجه رسیدن مورد، با او دوباره تماس خواهید گرفت.

همچنین 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 منتظر تماس کارشناسان ما باشید.