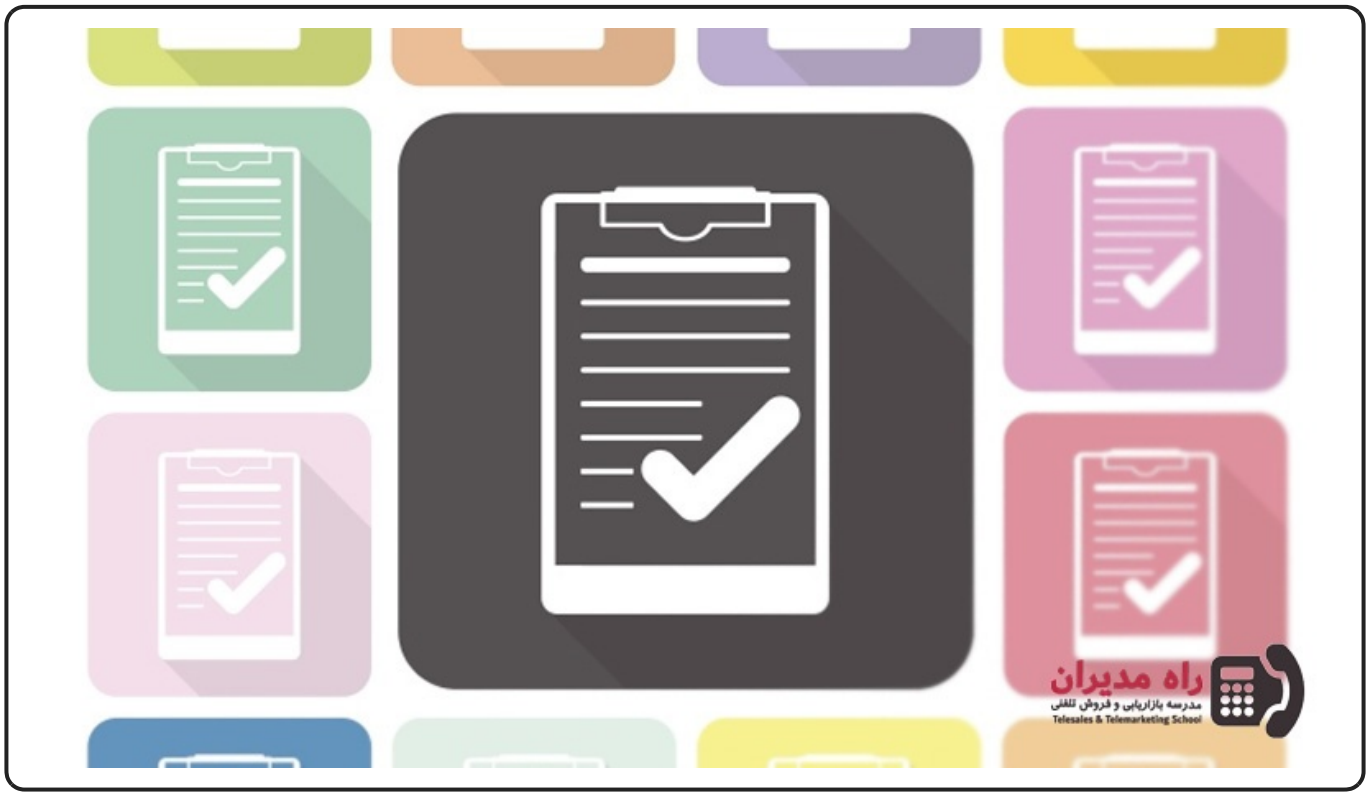

چک لیست فروش تلفنی | ۱۰ پرسشی که برای موفقیت در بازاریابی تلفنی باید از خود بپرسید

اگر به عنوان یک تازه‌وارد، کار بازاریابی تلفنی را آغاز کرده‌اید، شاید در ابتدا همه چیز بسیار ساده و واضح به نظر برسد؛ لیستی از مشتریان احتمالی دارید که شماره تلفن‌های آنها را در اختیار اپراتورهای مرکز تماس قرار می‌دهید و منتظر می‌مانید تا درصد موفقیت این تماس‌ها مشخص شود. اما در واقعیت همه چیز انقدر ساده پیش نمی‌رود. شرکت‌های بزرگ هر ساله هزینه‌های هنگفتی برای توسعه و به روزرسانی سیستم‌های مرکز تماس و استراتژی‌های فروش تلفنی خود می‌کنند. اگر قصد دارید با صرف کمترین هزینه، از این قافله عقب نمانید، به این چک لیست فروش

تلفنی توجه کنید.

چک لیست چیست؟ حتماً برایتان پیش آمده که قبل از رفتن به سفر، در لحظات پایانی خروج از منزل سعی کرده‌اید چند چیز را چک کنید: گاز قطع شده است؟ پنجره‌ها را بسته‌اید؟ لوازم الکترونیکی را از برق کشیده‌اید؟ گلدان‌ها را آب داده‌اید؟ و ... این یک چک لیست ذهنی است که شاید در طول هفته انواع و اقسام آن را در محیط کار و خانه به کار می‌بریم. چک لیست فروش تلفنی هم چنین چیزی است. یعنی برای رسیدن به هدف و تارگتی که در استراتژی مارکتینگ خود تعریف کرده‌اید، یک سری موارد را مشخص می‌کنید و مطمئن می‌شوید که به آنها پرداخته‌اید.

با این مقاله بسیاری کاربردی از راه مدیران همراه باشید تا ۱۰ پرسش بسیار مهم که برای موفقیت در بازاریابی تلفنی لازم است به آنها پاسخ دهید را مطرح کنیم و درباره‌شان توضیحاتی ارائه دهیم. این سوالات را می‌توانید در قالب یک چک لیست فروش تلفنی چاپ کرده و هر بار که می‌خواهید کمپین جدیدی برای بازاریابی تلفنی آغاز کنید، آن را مرور نمایید.

چک لیست فروش تلفنی برای کسب موفقیت بیشتر

می‌دانیم که بازاریابی تلفنی می‌تواند بیشتر از هر کانال دیگری ROI یا بازگشت سرمایه برای کسب و کار شما داشته باشد. اما رسیدن به

اهداف فروش گاهی کار ساده‌ای نیست. در این قسمت ۱۰ سوال مهم را مطرح می‌کنیم که هر مارکتری باید قبل از اجرای یک کمپین بازاریابی تلفنی از خود بپرسد و جواب مناسبی برای آنها داشته باشد. مطمئن شوید این چک لیست فروش تلفنی همیشه در دسترس شما و تیم مارکتینگ سازمان یا شرکت‌تان خواهد بود.

۱. آیا USP قدرتمندی دارید؟

اولین گزینه در چک لیست فروش تلفنی ما به USP اختصاص دارد. ایـــن اصـــطلاح کـــه در واقـــع مخفـــف عبـــارت Unique Selling Proposition است، به عبارتی خاص برای فروش معنا می‌شود. چه چیزی شما را از سایرین متمایز می‌کند؟ آیا پیشنهاد منحصر به فردی دارید که مشتریان را ترغیب به خرید از شما کند؟ فراموش نکنید که فرصت کوتاهی برای جلب نظر مخاطبین وجود دارد. اگر پیامی که می‌خواهید به گوش آنها برسانید واضح، جذاب و متفاوت نباشد، توجه آنها را جلب نخواهد کرد.

در واقع «عبارت منحصر به فرد فروش» یا همان USP جمله یا جملاتی است که می‌تواند در حکم آس بازی برای شما باشد. عباراتی مانند سریع‌ترین، جدیدترین یا باارزش‌ترین تنها زمانی مثمر ثمر واقع می‌شوند که حقیقت داشته باشند. پس مزیت‌های رقابتی خود را پیدا کنید و بهترین عبارتی که می‌تواند مخاطب را در همان چند جمله اول، علاقه‌مند کند را پیدا نمایید.

۲. چه کسانی مخاطبین هدف شما هستند؟

شاید یکی از مهمترین موارد در چک لیست فروش تلفنی همین مخاطبین هدف باشد. Target audience در واقع آن گروه از کاربران هستند که بیشترین نیاز به محصول یا خدمات شما را دارند. اگر در

پاسخ به این سوال بگویید: «همه... همه می‌توانند از محصول من استفاده کنند» ما به شما می‌گوییم که راه را اشتباه می‌روید. هیچ کسب و کاری وجود ندارد که مخاطب هدفش تمام مردم جهان باشد.

بالاخره یک دسته‌بندی برای مخاطبین شما وجود خواهد داشت. آن هم نه فقط دسته‌بندی کلی، مثلاً زنان یا مردان. بلکه یک دسته‌بندی دقیق و مشخص. برای مثال زنان شاغلی که همزمان کار خانه انجام می‌دهند و فرزندان خود را بزرگ می‌کنند. این می‌شود یک تارگت خوب از گروهی از مخاطبین که می‌توانند به محصول یا خدمات شما روی خوش نشان دهند. در غیر این صورت اگر درک درستی از مخاطب هدف خود ندارید، بهتر است ادامه این چک لیست فروش تلفنی را نخوانید! چون شناخت صحیح مخاطب، حرف اول را می‌زند.

۳. آیا داده‌های درستی در اختیارتان است؟

به محض اینکه متوجه شده‌اید که چه مخاطبینی به کالا یا خدمت شما نیاز دارند می‌توانند منبع داده‌ای مناسبی هم برای هرکدام پیدا کنید. یعنی دیتابیسی از اطلاعات که به شما می‌گوید این گروه از مخاطبین به چه چیزی بیشتر نیاز دارند و نیازشان چگونه تامین می‌شود. در چک لیست فروش تلفنی از درست بودن این داده‌ها مطمئن شوید و بعد به سراغ مرحله بعدی بروید.

۴. به چه دستاوردی نیاز دارید؟

دقیقاً انتظار چه خروجی از این کمپین بازاریابی تلفنی را دارید؟ آیا به دنبال یک قرار حضوری با روسای شرکت‌های همکار هستید؟ یا می‌خواهید فروش اینترنتی خود را افزایش دهید؟ در هر کدام از این سناریوها، مسیری که باید تعیین شود متفاوت خواهد بود. به همین خاطر مهم است که در چک لیست فروش تلفنی، اهداف و دستاوردهای مورد نظر را نیز مشخص کنید.

۵. آیا این کانال یا روش مناسبی است؟

آیا ارتباط مستقیم تلفنی با مخاطب برای هدفی که می‌خواهید به آن

برسید روش مناسبی است؟ آیا روش‌های دیگر مانند ارسال ایمیل، پیامک یا بازاریابی دهان به دهان را بررسی کرده‌اید؟ نمی‌خواهیم بگوییم هیچ کدام از این روش به دیگری برتری دارند؛ اما شما به عنوان یک استراتژیست بازاریابی باید به خوبی بدانید که کمپین مورد نظرتان از طریق بازاریابی تلفنی به نتیجه می‌رسد یا نه؟

۶. چگونه بازاریابی تلفنی را با سایر روش‌ها تجمیع می‌کنید؟

بازاریابی تلفنی وقتی به تنهایی مورد استفاده قرار بگیرد کاملاً پربازده است. اما اگر همراه با سایر روش‌های تبلیغاتی و کانال‌های فروش باشد می‌تواند چند برابر سودده باشد. مطمئن شوید که در اجرای یک کمپین تماس روش‌های ارتباط با مشتری و در معرض قرار دادن کسب و کار را بررسی کرده‌اید و می‌دانید که چطور باید با بازاریابی تلفنی تجمیع شوند.

۷. آیا پلن یا برنامه بعدی دنبال کننده هم در نظر گرفته‌اید؟

با یک تماس تلفنی موفق با مخاطب، یک مشتری یا سرنخ یک مشتری در دستان شماست. حالا بعد از این مرحله چه اتفاقی می‌افتد؟ آیا برنامه‌ای برای ادامه دادن این کمپین و دنبال کردن این سرنخ دارید؟ اگر نه باز هم ادامه دادن این چک لیست فروش تلفنی

فایده‌ای نخواهد داشت. اول تکلیف پلن‌های تکمیلی را مشخص کنید بعد موارد دیگر را چک نمایید.

۸. آیا پلنی برای پشتیبانی‌های بعدی دارید؟

ممکن است همه چیز در همان تلاش‌های اولیه به خوبی پیش نرود. مشتری‌ای ناراضی باشد یا کسی به کمپین شما علاقه نشان ندهد. در چنین شرایطی پلن پشتیبان شما چیست؟

۹. آیا باید اعتمادسازی کنید؟

اعتماد سازی و ایجاد ارتباط خوب با مشتری کلید موفقیت در

فروش است. به همین خاطر در چک لیست فروش تلفنی باید حواس‌تان باشد که این محصول، خدمت یا برندی که سعی در معرفی آن به مخاطب دارید، نیاز به اعتمادسازی هم دارد؟ اگر بله باید خود را آماده کنید و آموزش‌های لازم را به اپراتورهای تلفنی خود بدهید.

۱۰. موفقیت از نظر شما چیست؟

آخرین مورد در چک لیست فروش تلفنی موفق در واقع اولین گام شما قبل از شروع یک کمپین بازاریابی تلفنی است. شما باید بدانید که به چه چیزی می‌خواهید برسید. که موفقیت برای شما چه معنایی دارد. تا زمانی که تصویر مشخصی از مقصد نداشته باشید، گام برداشتن در مسیر شما را به هیچ کجا نخواهد رساند.

اما اگر در پیدا کردن و رسیدن به هرکدام از این موارد چک لیست فروش تلفنی مشکل دارید، یعنی دانش شما در زمینه بازاریابی تلفنی ناقص است. به همین خاطر پیشنهاد می‌کنیم که قبل از هرگونه اقدامی، کتاب «تماس‌های میلیاردی» را بخوانید یا در دوره «فوق ستاره فروش شوید» شرکت کنید. همچنین می‌توانید سوالات خود را در پایین این صفحه برای ما کامنت کنید تا همکاران ما در بخش پشتیبانی در اسرع وقت پاسخگوی شما باشند. از همراه شما سپاسگزاریم.

[box type="info" align="" class="" width=""]این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/box]

[box type="shadow" align="aligncenter" class="" width=""]

لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی
[/box]

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 در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما

باشید.