ملزومات بازاریابی تلفنی چیست؟ ۵ نکته مهمی که نمی‌دانستید

به عنوان یک متخصص فروش یا مارکتر تلفنی، موارد ضروری‌ای وجود دارند که باید بدانید. جدا از بحث‌های مدیریتی و استراتژیک این موقعیت شغلی، باید با ملزومات بازاریابی تلفنی نیز آشنا باشید. اینکه برای شروع کار چه چیزهایی نیاز است و برای رشد و موفقیت بیشتر چه باید کرد. ما در این مقاله از مجله راه مدیران در چند بُعد مختلف ملزومات بازاریابی تلفنی را بررسی کرده و راهکارهای عملی ارائه می‌کنیم. پس با ما همراه باشید.

ملزومات بازاریابی تلفنی قبل از شروع کار

شاید فکر کنید که عمده کار یک مارکتر تلفنی زمانی شروع می‌شود که اپراتورها با مشتری تماس می‌گیرند و بازخورد آنها ثبت می‌شود. در صورتی که عمده استراتژی‌ها می‌بایست قبل از شروع کار چیده شود. ۵ موردی که در ادامه می‌بینیم، جزو مهمترین ملزومات بازاریابی تلفنی در شروع کار هستند. شما به عنوان مدیر فروش یا سرپرست تیم، باید مطمئن شوید که هر اپراتور یا فروشنده تلفنی این ۵ گام را قبل از شروع کار خود طی کرده است.

تعیین هدف

بدون هدف، هیچ مسیری نمی‌تواند درست یا غلط باشد. اگر ندانید که به چه چیزی می‌خواهید برسید، پس برنامه‌ریزی درستی نیز نخواهید داشت. فرض کنید به قصد مسافرت از منزل راهی شده‌اید اما نمی‌دانید که به کدام سمت می‌خواهید بروید. بله، جاده را پیدا می‌کنید و شاید در میانه راه مکان‌های دیدنی جذابی را هم ببینید. اما همه چیز در دست قضا و قدر خواهد بود و ممکن است در پایان هیچ کدام از انتظارهای شما برآورده نشده باشد. به همین صورت هر فروشنده‌ای باید بداند که هدف از کاری که انجام می‌دهد چیست تا بتواند به سمت آن حرکت کند.

اگر قرار است امروز به ۵۰ نفر مشتری احتمالی زنگ بزنند و فقط استعلام کند که آیا تمایل به تهیه محصول یا خدمت مشخص شده را دارند یا نه، پس می‌داند که پای فروش نهایی در میان نیست. بلکه باید قلابی آماده کند برای گرفتن ماهی در دفعات آینده. اما اگر به صورت فورس ماژور باید فروش دپارتمان بالا برود، استراتژی و روند متفاوتی باید در پیش گرفته شود. پس تعیین هدف جزو ملزومات بازاریابی تلفنی است و نقش بسیار مهمی در چگونگی پیشرفت آن خواهد داشت.

آماده کردن سوالات

وقتی مشتری تلفن خود را جواب داد چه چیزی می‌خواهید از او بپرسید؟ اگر قبل از تماس گرفتن با او سوالات خود را آماده نکرده

باشید، در شروع مکالمه به مشکل برخواهید خورد. چرا این نکته جزو ملزومات بازاریابی تلفنی است؟ چون اساس برقراری یک ارتباط مناسب، گوش دادن بیشتر به مخاطب است. اگر قرار باشد شما به عنوان یک متکلم وحده با مشتری حرف بزنید، احتمالاً بعد از یکی دو دقیقه او را خسته خواهید کرد. خودمان بسیار سراغ داریم فروشندگان تلفنی‌ای که انگار فقط به ما زنگ می‌زنند که حرف‌های خود را پشت سر هم تکرار کنند. پاسخ ما برایشان فرقی ندارد. اگر این احساس را به مشتری بدهید، قطعاً باخته‌اید.

هدف اول شما باید جلب توجه مشتری یا مخاطب باشد. با آماده کردن سوالات انگار برگ برنده‌ای در چنته دارید که به شما کمک می‌کند مکالمه را پیش ببرید. حداقل چند سناریوی احتمالی را بررسی کنید و سوالاتی که ممکن است مشتری از شما بپرسد و همینطور سوالاتی که می‌توانید با پرسیدن آنها سمت و سوی صحبت را به جهتی هدایت کنید که می‌خواهید، را یادداشت کنید. شاید این مرحله کمی ساده یا غیرضروری به نظر برسد، اما در دراز مدت تاثیر آن را خواهید دید.

آماده کردن پاسخ‌ها

دانستن سوال به تنهایی کفایت نمی‌کند. به عنوان یکی دیگر از ملزومات بازاریابی تلفنی باید به داشتن پاسخ‌های مناسب و درست اشاره کنیم. اگر پاسخ سوالاتی که مشتری ممکن است از شما بپرسد

را از قبل بدانید، استرس کمتری در حین گفتگو خواهید داشت و می‌توانید مسلط‌تر مکالمه را به سمت دلخواه خود هدایت کنید. فقط توجه داشته باشید که جواب‌های ربات‌وار یا تکراری می‌توانند خیلی سریع توسط مشتری شناخته شوند. پس خلاق باشید و در لحظه هم به پاسخ‌های درست فکر کنید.

تمرین مداوم

یکی از ترس‌های همیشگی اپراتورهای تلفنی چگونه به گوش رسیدن صدای آنهاست. بعید است کسی به جز یک خواننده حرفه‌ای یا صداپیشه‌ای مجرب پیدا شود که از شنیدن صدای ضبط شده خود

لـذت بـبرد. مـا معمـولاً صـدای خـود را بـه گـونه متفـاوتی از دیگـران می‌شنویم. اما شما به عنوان یک اپراتور تلفنی تنها ابزاری که برای برقراری ارتباط با دیگران دارید، صدا و لحن است. اگر به هر دلیلی به طور ناخواسته تـن صـدا یـا لحـن آن را نتوانیـد کنتـرل کنیـد، ممکـن است مخاطب شما گارد بگیرد.

پس به عنوان یکی دیگر از ملزومات بازاریابی تلفنی تمرین مداوم روی نحـوه بیـان و صـحبت کـردن را مطـرح می‌کنیـم. بـرای اینکـار می‌توانیم به طور منظم عبارات یا گفتگوهای ضبط شده خود را گوش کنید تا ببینید کجای مکالمه برای مثال باعث شده که یک مشتری آزرده خاطر شود یا شخص دیگری جذب ارائه شما شده و خرید کند. پیـدا کـردن نقـاط قـوت و ضعـف در تمرینـات می‌توانـد در دراز مـدت موفقیت چشمگیری را برایتان به همراه داشته باشد.

تجسم مشتری

یکـی از مشکلاتـی کـه اکثـر اپراتورهـای تلفنـی یـا مارکترهـا دارنـد ایـن است که نمی‌توانند به خوبی با مخاطب خود ارتباط بگیرند. چون نه تصویر او را می‌بینند نه این شانس را دارند که به صورت حضوری او را پرزنت کنند و از زبان بدن او بفهمند که تا چه حد استراتژی‌ای که در پیش گرفته‌اند، موفق بوده است. بدون این اطلاعات، جهت‌دهی به مکالمه کمی سخت می‌شود. به همین خاطر ما پیشنهاد می‌کنیم کـه در کنـار تمریـن روی صـدا و لحـن صـحبت خـود، مشتـری را هـم

همانند یک فرد حاضر در کنار خود احساس کنید.

فرض کنید که با شخصی که رو به روی شما نشسته صحبت می‌کنید. این تجسم ذهنی می‌تواند کمی شما را از بی حواسی بیرون بیاورد و باعث شود که با حضور ذهن بیشتر با او گفتگو کنید. طبیعی است که بعد از صحبت با چندین و چند نفر در یک روز، صدای شما خسته شود یا تصور کنید که این مشتری هم مثل سایرین است. اما اگر اجازه بدهید که این خستگی یا یکنواختی در صدای شما ظاهر شود، شانس موفقیت کمی در بازاریابی تلفنی خواهید داشت. پس به عنوان آخرین ملزومات بازاریابی تلفنی که در این مقاله به آن اشاره می‌کنیم، تصویر کردن مشتری و برقراری ارتباط

پویا با آن است.

کلام آخر

مواردی که در قالب ملزومات بازاریابی تلفنی گفته شد بیشتر در رابطه با رفتارها و کنش‌های شخص اپراتورهای تلفنی بودند. اگر می‌خواهید درباره راه اندازی مرکز تماس یا کال سنتر بیشتر بدانید پیشنهاد می‌کنیم مطالب قبلی مجله راه مدیران را مطالعه کنید. مقاله آموزش call center حرفه‌ای در ۷ قدم درباره آن چیزی است که به عنوان یک مدیر یا سرپرست فروش باید بدانید تا بتوانید یک مرکز تماس فعال و کارآمد داشته باشید.

این نکات به صورت مثال‌های عملی و با توضیحات کامل تر در کتاب «تماس‌های میلیاری» آمده است که پیشنهاد می‌کنیم حتماً مطالعه کنید. به علاوه شرکت در دوره‌هایی مانند «فوق ستاره فروش» یا رفتارشناسی مشتری می‌تواند روی بازدهی تیم فروش شما تاثیر به سزایی بگذارد. اگر از مسیری که در آن قرار گرفته‌اید راضی نیستید، حالا وقت تغییر است! برای کسب اطلاعات بیشتر درباره دوره‌های حضوری یا پرسیدن نظر متخصصین این حوزه، می‌توانید از خدمات مشاوره راه مدیران استفاده کنید.

[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 منتظر تماس کارشناسان ما باشید.