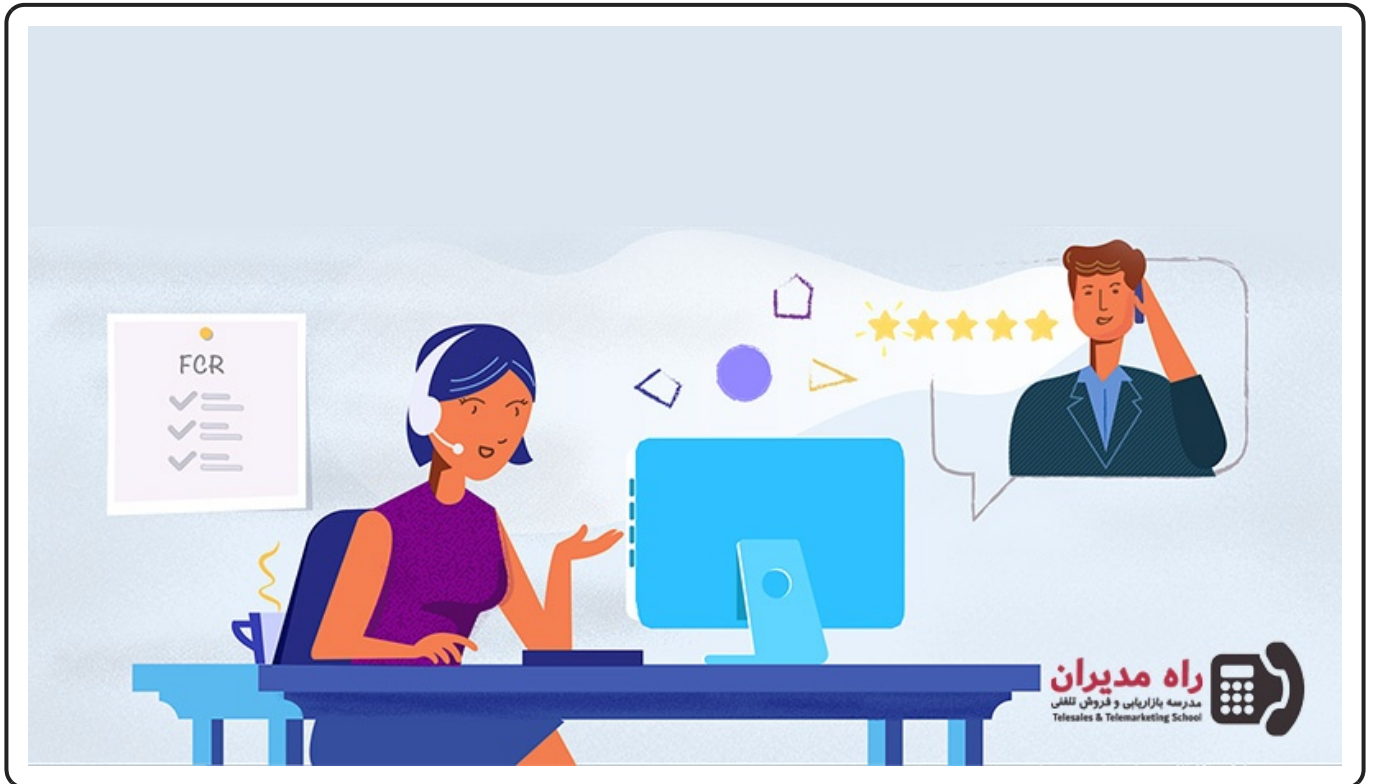




## روانشناسی فروش تلفنی؛ چگونه بیشتر و بهتر بفروشیم؟

کلید فروش بیشتر در یک ارائه قوی است. ارائه‌ای که بر مبنای روانشناسی فروش تلفنی آماده شده باشد. هر فاز از فرایند فروش یکی از نیازهای مشتری را پاسخ می‌دهد و باعث می‌شود که شما به فروش بیشتر و بهتر نزدیک‌تر شوید. اگر بتوانید از روانشناسی فروش تلفنی به درستی استفاده کنید، بخش زیادی از نقاط ضعف محصول یا خدمات را هم می‌توانید پوشش دهید. با راه‌مدیران همراه باشید تا بیشتر در این‌باره توضیح دهیم.



## چرا به روانشناسی فروش تلفنی نیاز داریم؟

در بازاریابی تلفنی شما ابزارهای رایج یک ارتباط نفر به نفر را ندارید؛ نه چهره طرف مقابل را می‌بینید که بتوانید بر اساس تغییرات آن حال و هوای مشتری را درک کنید. نه در حضور او هستید که زبان بدن به شما سرنخ‌هایی برای ادامه یا قطع صحبت بدهد. تنها ابزار شما، صدا است. لحن صحبت، سکوت‌ها، تندی و آرامی بیان کلمات می‌توانند نکاتی را برای شما مشخص کنند. اما با این حال بدون دانستن روانشناسی فروش تلفنی نمی‌توانید چندان در این حوزه موفق باشید.

اما در همین فرایند صحبت کردن، نکته‌هایی وجود دارد که می‌تواند به شما کمک کند تا به سمت فروش بیشتر پیش بروید. کلیدهایی که قدرت فروش شما را چند برابر می‌کنند و در مواردی همچون میزان توجه و علائق مشتری یا دلایل و مراحل تماس تلفنی گنجانده شده‌اند. در ادامه چند موردی که می‌توانند مسیر راه شما را روشن‌تر کنند را با هم می‌بینیم:

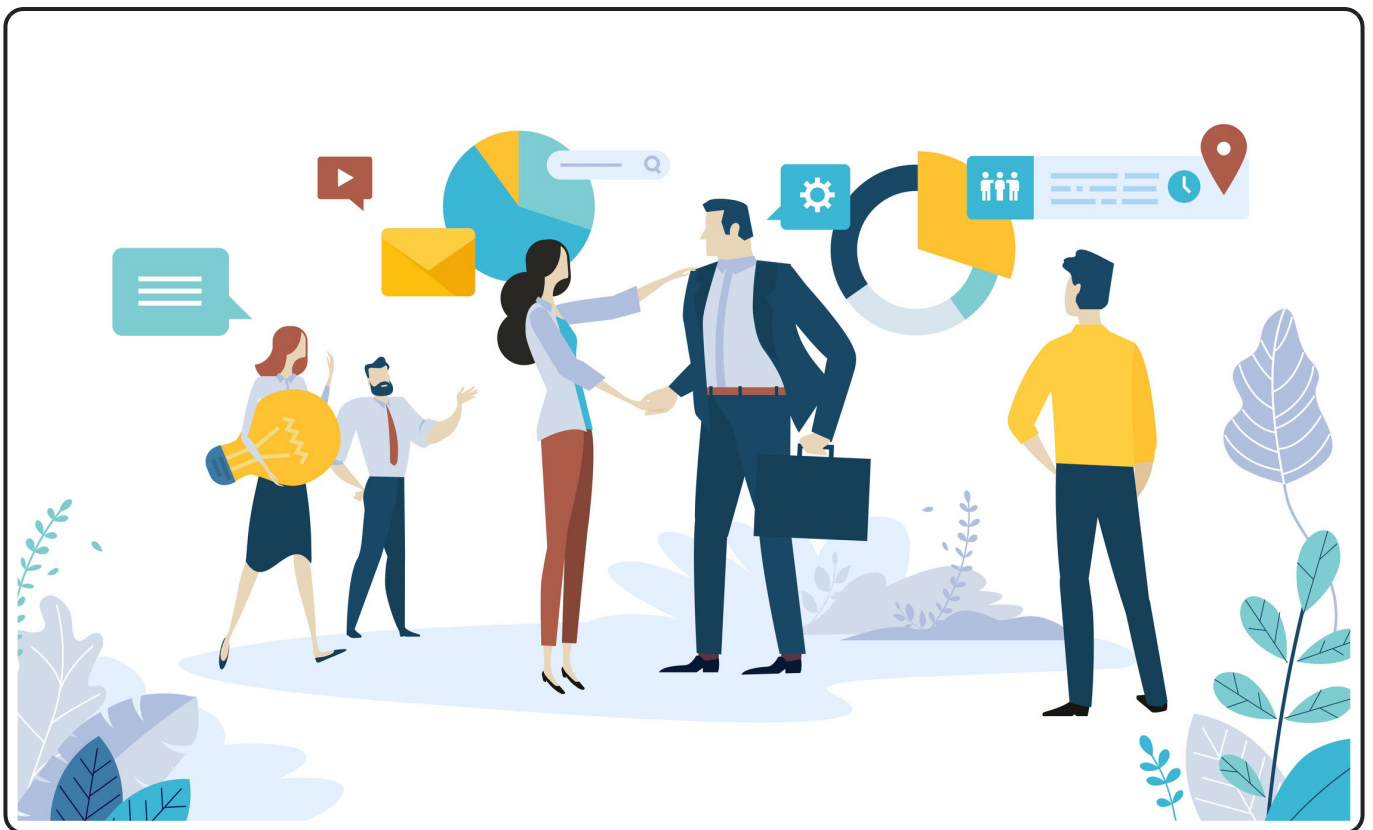
## ۱۰ نکته که رعایت آنها از نظر روانشناسی فروش تلفنی مورد تایید است

### ۱. امنیت افراد را افشاء کنید

مردم دوست دارند که باهوش به نظر برسند و عاشق این هستند که



حق با آنها باشد. وقتی می‌خواهیم ارزشمند بودن محصول خود را به مشتری نشان دهیم، باید این نکته در روانشناسی فروش تلفنی را مدنظر داشته باشیم. فرصت‌های مختلفی وجود دارد که می‌توانید به مشتری این احساس را بدهید که حق با اوست و از هوش او شگفت زده شده‌اید. برای مثال، می‌توانید به آنها نشان دهید که با خرید محصول شما چقدر می‌توانند در هزینه‌های خود صرفه‌جویی کنند. اما باید اجازه دهید که این نکته را خودشان کشف کنند.



تا حدودی به این نکته که محصول یا سرویس شما چگونه مشکلات آنها را حل می‌کند، اشاره کنید. اما این فرصت را به مشتری بدهید که مزایای چنین خریدی را خودش متوجه شود. وقتی ایده و نظر



خود او در ماجرا دخیل باشد، شانس بسیار بیشتری برای فروش به او خواهید داشت. البته بسیاری از مارکترها بدون اینکه از چنین قانونی در روانشناسی فروش تلفنی باخبر باشند، از آن استفاده می‌کنند. دقیقاً همان جایی که مشتری ارائه شما را در میانه، متوقف می‌کند و می‌گوید که قصد خرید محصول را دارد. اینجاست که شما ناخواسته منیت او را اقناع کرده‌اید و او با کمال میل با خرید از شما موافقت می‌کند.

## ۲. اشتیاق و لبخند فراموش نشود

نکته جالبی که در روانشناسی فروش تلفنی وجود دارد این است که هیجان و اشتیاق شما برای فروش یک محصول یا ارائه یک خدمت به مشتری تا حد زیادی مُسری است. اگر شما درباره محصولی که قصد معرفی آن را به مشتری دارید، مشتاق باشید، شانس بیشتری در فروش آن خواهید داشت. با اینکه در بازاریابی تلفنی مشتری تصویر یا چهره شما را نمی‌بیند، اما از لحن صحبت‌تان متوجه می‌شود که آیا لبخند به لب دارید یا ربات‌وار فقط می‌خواهید ویژگی‌های محصول را بگویید و تلفن را قطع کنید.

اگر شما اشتیاق و علاقه خود را در حین مکالمه به مشتری نشان دهید، او متوجه می‌شود که چیز جذابی درباره این محصول یا خدمت وجود دارد. لبخند زدن یکی از راه‌های طبیعی بروز این اشتیاق است. وقتی می‌خندیم یا لبخند می‌زنیم، دوستانه‌تر به نظر



می‌رسیم. همینطور پر انرژی‌تر و مشتاق‌تر؛ حتی وقتی حال و حوصله لبخند زدن را ندارید، اینکار را انجام دهید. ذهن شما به صورت خودکار به یک وضعیت شادتر تغییر حالت می‌دهد و روز بهتری برای خود خواهید ساخت.

### ۳. آنچه می‌خواهید بگویید را بنویسید

حتی ساده‌ترین ارائه‌ها هم باید ابتدا روی کاغذ آورده شوند. یک پیش‌نویس از آن چیزی که قصد دارید به مشتری بگویید می‌تواند نحوه بیان درست کلمات و عبارات را برای شما مشخص کند. اگر بدانید که در تماس‌های خود دقیقاً از چه عباراتی استفاده کرده‌اید، می‌توانید مشخص کنید که کدام یک باعث موفقیت بیشتری در فروش شده است و باید در مکالمات بعدی نیز تکرار شود. این قدرت روانشناسی فروش تلفنی است که به فروش بیشتر می‌انجامد.

مهم‌تر از آن، داشتن یک پیش‌نویس یا لیستی از چیزهایی که می‌خواهید در حین مکالمه به مشتری خود بگویید، باعث می‌شود که تمرکز بیشتری داشته باشید. انرژی بیشتری برای گوش دادن به مشتری صرف کنید و نگران این نباشید که جمله بعدی شما چه خواهد بود. در مقاله قبلی راه‌مدیران با عنوان «چک لیست فروش تلفنی» هم به این نکته اشاره کردیم که باید در حین تدوین استراتژی فروش تلفنی، به سوالاتی که قرار است از مخاطب پرسیده



شود پردازید. وقتی سوالات و همینطور جواب‌های احتمالی برای آن سوال‌ها را جلوی روی خود داشته باشید، به اوضاع مسلط‌تر خواهید بود.

## ۴. انگیزه‌های اصلی مشتریان را بشناسید

کلید موفقیت در فروش شناسایی درست نیازهای مشتری است. در روانشناسی فروش تلفنی هم تاکید می‌کنیم که حتماً انگیزه‌های مشتریان خود را مدنظر قرار دهید. هرچقدر احساسات مشتریان بیشتر درگیر باشد، شانس اینکه بتوانید آنها را راضی به خرید کنید بیشتر می‌شود. فرقی ندارد این احساسات و عواطف مثبت هستند یا منفی. از نظر روانشناسی فروش تلفنی شما می‌توانید از طریق هر نوع احساسی از سمت مشتری، او را تحریک به خرید محصول یا استفاده از خدمات خود کنید.



احساساتی مانند طمع، ترس، عشق، حسادت یا توسعه فردی هرکدام می‌توانند به طریقی شما را در انتخاب استراتژی‌ای که برای فروش به یک مشتری خاص در نظر می‌گیرید کمک کنند. فراموش نکنید که مردم در واقع عواطف را می‌خرند. بهترین محصولات آنهایی هستند که عادات‌های قدیمی مانند به درد بخور بودن یک محصول را به چالش می‌کشند. اگر فردی بخواهد در جهت توسعه فردی خود گام بردارد، کتابی که شما به او معرفی می‌کنید برایش جذاب است. اما مشتری که پر از ترس باشد، نیاز به یک دلیل قانع کننده دارد که ترس‌های او را پوشش دهد.



## ۵. منطق پیش روی احساسات رنگ می‌بازد

هرچقدر درباره احساسات و تاثیری که می‌توانند در فروش یک محصول بگذارند بگوییم کم است. ممکن است دلیل اولیه یک مشتری برای خرید از شما بر اساس منطق باشد. اما این احساسات اوست که باعث می‌شود تصمیم نهایی را بگیرد. ویژگی‌های وسوسه‌کننده محصول کمک می‌کند که روانشناسی فروش تلفنی بهتر جواب بدهد. اما انگیزه اصلی این است که مشتری نیاز و احساس خود را با خرید از شما پاسخ بدهد. این نکته را در خاطر بسپارید: مردم از منطق استفاده می‌کنند تا خریدشان را بررسی و ارزیابی کنند. اما به خاطر دلایل احساسی خرید را انجام می‌دهند.

احساسات مشتری با طرح سوالات دقیق و مهم برانگیزید. روی آن دسته از احساسات که می‌دانید که به راضی کردن مشتری می‌انجامد تمرکز کنید. مطمئن باشید بخشی از موفقیت شما در گرو این است که مشتری احساس کند با خرید کالای شما، آن نیاز درونی‌اش ارضا می‌شود. پس هوشمندانه صحبت کنید و از قبل برای سناریوهای مختلف آماده باشید.

## ۶. حال و هوای مشتری خود را با کلمه بله متحول کنید!

شاید عجیب باشد اما از نظر روانشناسی فروش تلفنی، تایید کردن و به زبان آوردن کلماتی همچون بله یا درسته، می‌توانند در نهایت به



ایجاد احساس رضایت منجر شوند. اگر بتوانید در حین ارائه خود به مشتری او را وادارید که چندین بار از کلمه بله و یا سایر کلمات مثبت تاییدی استفاده کند، در نهایت شانس بیشتری برای گرفتن پاسخ مثبت به خرید از او خواهید داشت. در واقع ۶ جواب بله به شما مشتری را به وضعیت ذهنی‌ای می‌برد که گفتن پاسخ مثبت را برایش ساده‌تر خواهد کرد. او در بله گفتن به شما راحت‌تر خواهد بود و گاردهای دفاعی‌اش را پایین می‌آورد.

مهمتر از همه با این تکنیک مشتری از نظر روانشناسی ذهن خود را آماده کرده است تا به تصمیم خرید از شما بله بگوید. قبل از شروع کار خود ببینید چه سوالات ساده‌ای می‌تواند مشتری را به سمت پاسخ بله ببرد. اگر اطلاعات اولیه از مشتری خود دارید می‌توانید از آنها استفاده کنید. مثلاً شما متاهلید درسته؟ ساکن تهران هستید؟ از سرویس‌های همراه اول استفاده می‌کنید؟ پاسخ به این سوالات یک بله ساده اما موثر خواهد بود.

## ۷. مشتری را به نام صدا کنید

این تکنیک شاید قدیمی باشد اما از نظر روانشناسی فروش تلفنی کاملاً موثر واقع می‌شود. وقتی شما در حین صحبت با مشتری نام او، چه اسم و چه فامیل، به کار می‌برید، احساس صمیمیت و نزدیکی را به او متبادر می‌کنید. البته لازمه اینکار، معرفی خودتان و ایجاد احساس اعتماد اولیه است. شاید افراد نتوانند بپذیرند که



یک غریبه از همان ابتدای تماس تلفنی آنها را با اسم کوچک صدا بزند. پس باهوش باشید و موقعیت هر مکالمه را به خوبی بسنجید. بخش مهمی از این شغل در لحظه بودن است.



شما باید علاوه بر تمام مواردی که در این مقاله توضیح دادیم، پاسخ دادن سریع و ارزیابی موقعیت در لحظه را هم بلد باشید. درست است که با نوشتن سوالات قبل از شروع تماس تلفنی یا درگیر کردن احساسات مشتری در جهت برقراری ارتباطی خوب گام بر می‌دارید، اما اگر نتوانید در طی صحبت تشخیص دهید که آیا استراتژی شما کارساز است یا نه، موفقیت چندانی نخواهید داشت. موفق‌ترین مارکترها آن‌هایی هستند که خوب گوش می‌کنند و به



وضعیت فعلی توجه می‌نمایند.

## ۸. قدرت سکوت را دست کم نگیرید

شاید اگر اوایل کارتان در پوزیشن بازاریاب تلفنی باشد، فکر کنید که تنها سلاح شما، صحبت کردن است. در حالی که سکوت، می‌توانند گاهی بسیار بیشتر از حرف زدن موثر واقع شود. ما با سکوت‌هایمان می‌توانیم اعتماد ایجاد کنیم. به مخاطب نشان دهیم که به او احترام می‌گذاریم. به حرف‌های طرف مقابل گوش کنیم و به ذهن اجازه دهیم که کمی نفس بکشد. اینکه یک اپراتور تلفنی پشت سر هم حرف بزند و لحظه‌ای اجازه ندهد که مخاطب، به حرف‌های او فکر کند، کار اشتباهی است.

اگر بتوانید به درستی از مُهره سکوت در مکالمات خود استفاده کنید، جملات‌تان تاثیر بسیار بیشتری روی مشتری خواهد گذاشت. مکث در حین صحبت می‌تواند اهمیت موضوع را نشان دهد. به علاوه یکی از اصول مهم در روانشناسی بازاریابی تلفنی این است که اجازه ابراز احساسات به مشتری بدهید. فرصت دهید که او هم نظر خود را بگوید. در واقع باید از قبل فرصت‌هایی را در نظر بگیرید که طی آنها مشتری بخواهد که صحبت کند و شما در سکوت به او گوش دهید.



## ۹. به معنای نهفته در پشت واژگان توجه داشته باشید

مردم ممکن است برای بعضی از کلمات معنای متفاوتی در نظر بگیرند. برای مثال بودجه اندک برای بعضی می‌تواند به معنای ۱۰ هزار تومان باشد و برخی دیگر مبلغ ۱۰ میلیون تومان را حداقل بودجه بدانند. اگر جامعه مخاطب هدف خود را به درستی انتخاب کرده باشید، احتمالاً مشکلی در این باره نخواهید داشت. اما در حین صحبت به خوبی توجه کنید که منظور مشتری از حرفی که می‌زند چیست.

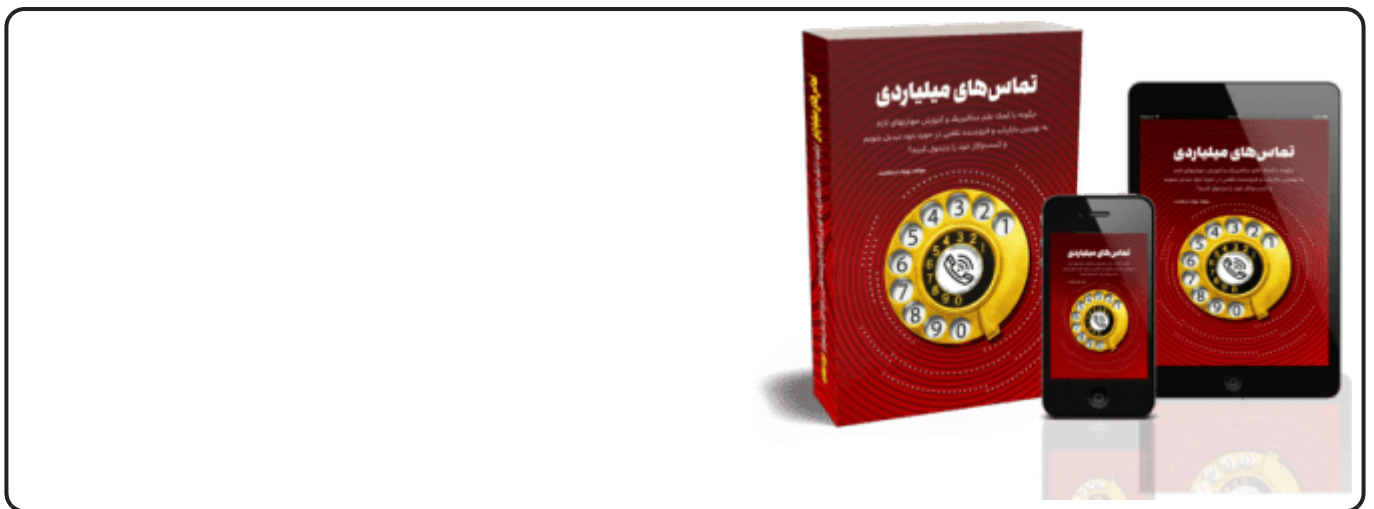
همچنین بعضی از واژه‌ها به دلیل استفاده بیش از حدی که در تبلیغات از آنها شده، به گوش مشتری آشنا اما آزاردهنده هستند. مثلاً اگر شما به مشتری خود پیشنهاد کنید که از این فرصت «استثنایی» استفاده کند، احتمالاً روی خوشی نشان نخواهد داشت. چون در سال‌های گذشته آنقدر در تبلیغ‌های مختلف کلمه «استثنایی» یا «فوق العاده» را شنیده است که احتمال می‌دهد حرف شما صرفاً جنبه تبلیغاتی داشته باشد. گاهی «فرصت خوب» بیشتر در ذهن او می‌نشیند و راضی‌اش می‌کند.

## ۱۰. به صدای خود گوش دهید

در بازاریابی تلفنی صدا نقش زبان بدن را بازی می‌کند. بالا یا پایین رفتن لحن و بیان شما می‌تواند چیزهای زیادی را به مشتری نشان



دهد. از نظر روانشناسی فروش تلفنی، صدای خانم‌ها معمولاً دلگرم‌کننده‌تر و آرام‌بخش‌تر است. اما هر اپراتوری که بتواند کنترل صدای خود را داشته باشد و در مواقع لزوم تندتر یا کندتر صحبت کند، می‌تواند موفقیت بیشتری کسب کند. پیشنهاد می‌کنیم برای پیشرفت در بازاریابی تلفنی کتاب «**تماس‌های میلیاردي**» را بخوانید و روی جنبه‌های مختلف توانایی‌های خود در این حوزه سرمایه‌گذاری کنید.



از کلاس‌های بدن و بیان گرفته تا گویندگی و صداپیشگی می‌توانند در تقویت صدای شما موثر باشند. اما برای یاد گرفتن تکنیک‌های فروش تلفنی، پیشنهاد ما شرکت در دوره «**چگونه فوق ستاره فروش تلفنی شویم**» است. اگر سوالی درباره هرکدام از این دوره‌ها داشتید، می‌توانید در بخش نظرات با ما مطرح کنید.



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

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width] لطفاً برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی  
[/box]

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردن فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.