



تکنیک‌های بازاریابی تلفنی؛ ۸ تکنیکی که موثر واقع می‌شوند

برای بسیاری از اپراتورهای تلفنی، زنگ زدن به مشتریان که برخورد سرد و غیردوستانه‌ای دارند، کار سختی است. اما اگر این تکنیک‌های بازاریابی تلفنی را بدانید، دیگر هیچ تماسی برای شما سخت نخواهد بود. در واقع علم بازاریابی تلفنی و تکنیک‌هایی که در آن مطرح می‌شود به شما کمک می‌کند که بدانید در لحظه درست چه حرفی بزنید و چه استراتژی‌ای پیش بگیرید تا تماس موفقیت آمیزی داشته باشید. در این مقاله از مجله راه‌مدیران قصد دارید مهم‌ترین تکنیک‌های بازاریابی تلفنی را باهم مرور کنیم و ببینیم چگونه باید از آنها در عمل استفاده کرد.



قبل از اینکه به سراغ نام بردن از تکنیک های بازاریابی تلفنی برویم و درباره آنها توضیح دهیم، بد نیست نگاهی بیندازیم به ویژگی‌های یک اپراتور یا بازاریاب تلفنی حرفه‌ای. گرک وودلی یکی از متخصصین بازاریابی تلفنی، علت موفقیت خود در فروش تلفنی را دلایل زیر می‌داند:

- دنبال نکردن یک پیش‌نویس مشخص. اینکار باعث می‌شود فشاری را روی خود احساس کنید که باید مقید به نوشته‌های روی کاغذ باشید.
- تماس گرفتن با افرادی که واقعاً محصول یا خدمات شما به کارش می‌آید.
- علاقه‌مند بودن به آنچه مردم انجام می‌دهند و اینکه چرا آن کار را می‌کنند. به طور کلی کنجکاو بودن.
- رفتار مناسب با مردم
- مودب و محترم بودن
- دست رد زدن به سینه را توهین به حساب نیاوردن

بیشتر این ویژگی‌ها نوعی عادت رفتاری به حساب می‌آیند. گرچه با شناخت تکنیک‌های بازاریابی شما هم می‌توانید به چنین موفقیتی دست پیدا کنید. پس اگر شما هم از آن دسته افرادی هستید که تا تلفن را بر می‌دارید استرس می‌گیرید و می‌خواهید سریع مکالمه تمام شود، این مطلب را حتماً دنبال کنید. چرا که این فرایند تماس



است که فروش موفق را می‌سازد.

۷ مورد از بهترین تکنیک‌های بازاریابی تلفنی

توجه داشته باشید که این تکنیک‌ها ممکن است بسته به موقعیت و پروژه‌ای که انجام می‌دهید، کمی متغیر باشند. یعنی نیاز باشد که در بعضی موقعیت‌ها با خلاقیت و هوش خود، استراتژی جدیدی در پیش بگیرید.

۱. قبل از زنگ زدن به مشتریان، خود را آماده کنید

منظورمان از آماده کردن چیست؟ اینکه تا جایی که می‌توانید درباره مشتری خود اطلاعات جمع‌آوری کنید. به علاوه مطمئن شوید که همه چیز را درباره محصولی که می‌خواهید بفروشید می‌دانید. این اطلاعات به شما اعتماد به نفسی می‌دهد که در نهایت شانس فروش را بالا خواهد برد. هم از نقاط قوت محصول خود مطلع باشید هم نقاط منفی. نقاط مثبت را برای اینکه بتوانید روی آنها تاکید بیشتری کنید و نقاط منفی را برای آنکه خود را آماده سوالات مشتریان کنید.



حتی ممکن است بخواهید اهدافی برای هر تماس خود تنظیم کنید. اهدافی که به صورت پلن‌های جایگزین عمل می‌کنند. مثلاً اگر نتوانستید یک پکیج کامل را به مشتری بفروشید، یک محصول تکی را به او پیشنهاد کنید. اگر این هم نشد، حداقل از علائق او باخبر شوید تا بتوانید در آینده برای محصولات دیگر او را پرزنت کنید. پس منظور ما از آماده شدن قبل از تماس تلفنی، صرفاً نوشتن جملاتی که قرار است به مشتری بگویید نیست.

در بسیاری از تکنیک‌های بازاریابی تلفنی، داشتن پیش‌نویسی از آنچه قرار است در طی مکالمه خود با مشتری بگویید، مطرح می‌شود. اما منظور ما اینجا، چیز دیگری است. گاهی نوشتن جملات از پیش آماده شده باعث می‌شوند که شما پشت تلفن، مصنوعی به نظر برسید. سعی کنید به جای نوشتن عین جمله‌هایی که



می‌خواهید به مشتری بگویید، سرنخ‌هایی را یادداشت کنید و بیشتر در لحظه باشید.

۲. مانند هر مکالمه دیگری، تماس تلفنی خود را محترمانه انجام دهید

گاهی اپراتورهای فروش طرز صحبت محترمانه را فراموش می‌کنند و صرفاً به معرفی محصول خود می‌پردازند. مطمئن باشید هیچکس دوست ندارد که یک غریبه با او تماس بگیرد و بدون در نظر گرفتن شرایط، او را سوال و جواب کند. پس در همان ابتدای مکالمه به مخاطب خود توضیح دهید که چه کسی هستید و برای چه کاری تماس می‌گیرید. به او بگویید که فکر می‌کنید محصول یا خدمت شما مناسب او بوده و به همین خاطر می‌خواهید درباره آن توضیحاتی ارائه کنید.

اگر فرد پشت تلفن ابراز تمایل نکرد، اصرار نکنید و با یک تشکر صادقانه، تماس را قطع نمایید. با اینکار اگر تماس دومی با آن مشتری وجود داشته باشد، اگر محصول یا خدمت دیگری برای ارائه در آینده داشته باشید، یک دانه خوب کاشته‌اید. سعی کنید در حین صحبت از کلماتی مانند احتمالاً، شاید، ممکن است استفاده کنید. اینگونه به نظر همه چیزدان و مغرور نخواهد رسید. یک رابطه دوستانه، کلید موفقیت شما در اجرای این تکنیک های بازاریابی تلفنی خواهد بود.



۳. وقتی با یک مشتری جدید صحبت می‌کنید، صرفاً لیستی از ویژگی‌ها و مزایا را بازگو نکنید

شاید شما هم تجربه این را داشته باشید که یک اپراتور تلفنی پشت سر هم از ویژگی‌ها و مزیت‌های یک محصول یا سرویس برای شما گفته است. در چنین شرایطی بعضی‌ها حتی گوشی تلفن را از گوش خود دور می‌کنند و به حرف شما توجهی نخواهند کرد! پس به جای ردیف کردن یک سری جملات مشخص، سعی کنید مشتری را به صحبت بکشید. از او سوال کنید تا ببینید که چه چیزی می‌خواهد. چه علائقی دارد و قبل از اینکه درباره مزایای محصول صحبت کنید، ببینید آیا هیچ نیازی به آن دارد یا نه؟

توجه به این تکنیک‌های بازاریابی تلفنی درصد موفقیت تماس‌های شما را بسیار بالاتر خواهد برد. به جای اینکه وقت و انرژی صرف کنید و به تک تک کسانی که با آنها تماس می‌گیرید، درباره محصول خود توضیح دهید، می‌توانید زمانی کوتاه را صرف شناخت طرف مقابل کنید. لحن و بیان او را آنالیز کنید تا ببینید که آیا ادامه دادن این مکالمه می‌تواند برای شما تبدیل به یک فروش موفق شود یا نه.



اگر بتوانید نیاز مشتری را تشخیص دهید، می‌توانید بسته به آن محصول و ویژگی‌هایش را ارائه کنید. وقتی بدانید مشتری چه چیزی می‌خواهد، گاهی حتی یک ویژگی برای مجاب کردن او به خرید کافی است. یکی از مهمترین تکنیک های بازاریابی تلفنی سوال پرسیدن زیاد است. البته بدون اینکه به نظر برسد در حال بازجویی از مشتری هستید! فراموش نکنید که برقراری ارتباط خوب، جزو ضروریات بازاریابی فروش تلفنی است.

۴. از سکوت نترسید

گاهی مخاطب شما نیاز دارد که زمانی را برای فکر کردن به پیشنهاد شما یا تصمیم برای پاسخش اختصاص دهد. از سکوتی که پیش



می‌آید نترسید. آدم‌ها روحیات مختلفی دارند. بعضی در لحظه تصمیم می‌گیرند و پاسخ می‌دهند. بعضی به زمان بیشتری نیاز دارند. بدترین کار این است که در چنین شرایطی بی توجه به شرایط مخاطب پشت تلفن، صحبت خود را ادامه دهید. یا وسط حرف او بپرید. این یعنی شما (که نماینده برندگان هم هستید) هیچ ارزشی برای مشتری قائل نیست.

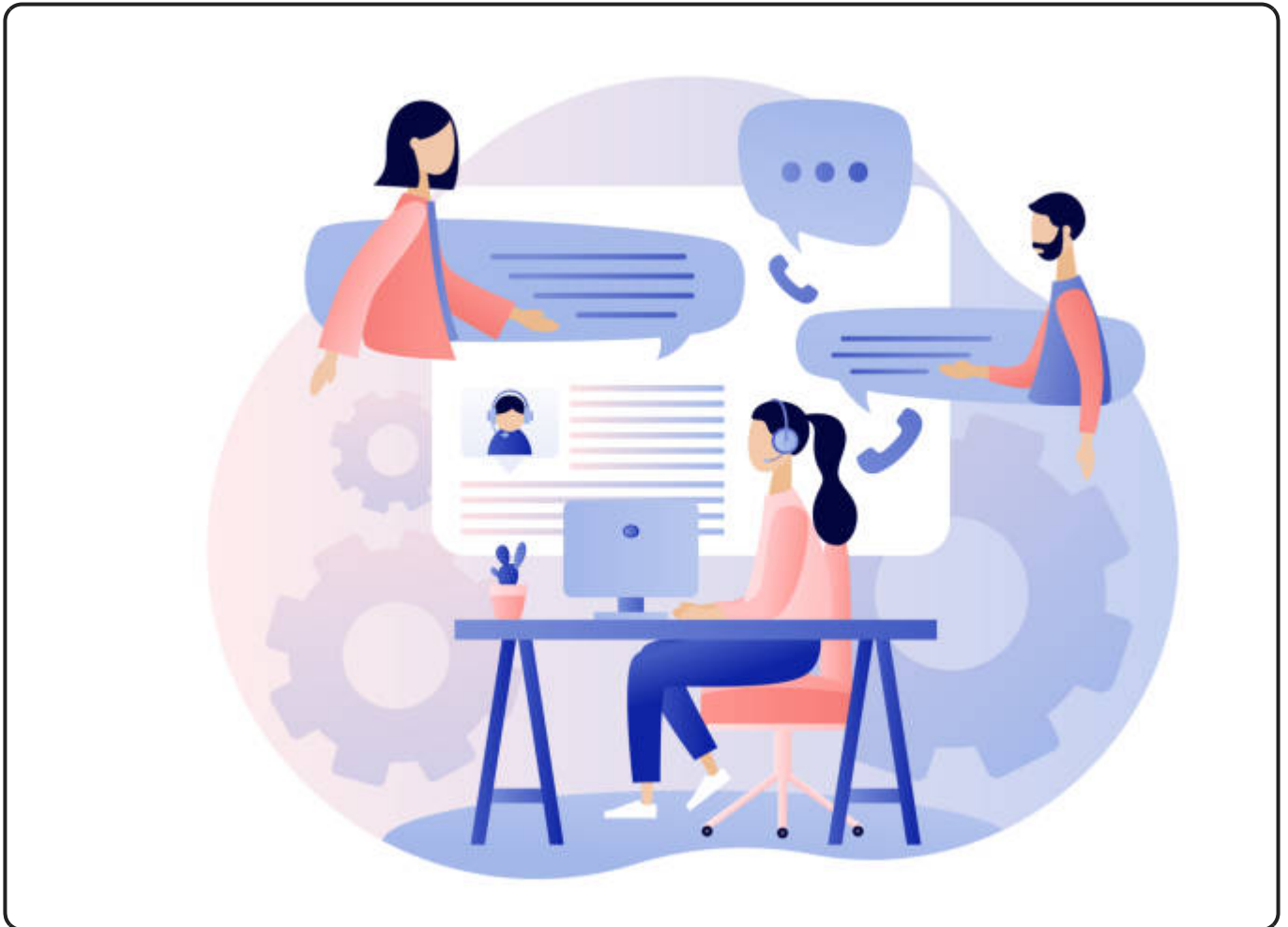
وقتی تماس تلفنی شما به فروش نزدیک می‌شود، معمولاً سکوت‌های بیشتری خواهید داشت. ممکن است عباراتی مانند «خب...»، «آهان...» یا «درسته...» را از زبان مشتری بشنوید و بعد سکوتی پیش بیاید. هیچ اشکالی ندارد. شما هم می‌توانید با عباراتی مانند «بله... من در خدمتم» یا «همین‌طور، هرچی شما دستور بفرمایید» این سکوت را پر کنید. اما فرصت فکر کردن را از او نگیرید.

۵. آرام و واضح صحبت کنید

وقتی تازه کار خود را شروع کرده‌اید، طبیعی است که کمی نگران باشید. اما بدانید که این نگرانی از صدا شما مشخص است و باعث می‌شود که مخاطب شما پشت تلفن احساس خوبی نداشته باشد. پس تا جایی که می‌توانید شرایط را برای خود هموار کنید تا در آرامش با مشتریان تماس بگیرید. مورد دیگر واضح صحبت کردن است. کسانی که کلاس‌های فن بیان یا گویندگی رفته‌اند بسیار



خوب با چنین تکنیک‌هایی آشنا هستند. وقتی رسا و مفهوم حرف بزنید، مخاطب شما هر کسی که باشد خواه ناخواه به شما گوش می‌دهد.



به همین خاطر این مورد را در لیست تکنیک‌های بازاریابی تلفنی آورده‌ایم. چون باید بدانید که نحوه صحبت کردن شما همه جوره روی تصمیم مشتریان تاثیر می‌گذارد. برای تمرین صحبت کردن شیوا و کلمه به کلمه، یک خودکار در دهان خود، لای دندان‌ها بگذارید و سعی کنید که از روی یک مقاله به درستی بخوانید. به مرور خودکار



را بردارید و صحبت کنید. می‌بینید که بسیار آزادانه‌تر و رهاتر کلمات را ادا می‌کنید.

۶. از قوانین پیروی کنید

بیشتر کشورها قوانینی بر علیه بازاریابی تلفنی ندارند. اما وقتی قرار است به نمایندگی از یک شرکت یا سازمان، با مشتریان صحبت کنید، باید بدانید که حرف‌های شما تبعات دارند. پس نباید بی توجه به قوانین و شرایط کشور یا سازمان خود حرفی را به زبان بیاورید. تکنیک‌های بازاریابی تلفنی همیشه شامل ترفندهایی برای فروش بیشتر نیستند. بلکه گاهی برای تبدیل کردن شما از یک اپراتور ساده به یک بازاریاب حرفه‌ای استفاده می‌شوند.

قبل از شروع کار خود مطمئن شوید که تمام زیر و بم کار را از کارفرما یا سرپرست خود پرسیده‌اید. فراموش نکنید که شما مسئول تمام حرف‌های خود هستید. اگر درباره مساله‌ای تردید دارید، به جای برخورد خودسرانه، از مشتری یا مخاطب پشت تلفن فرصتی بخواهید تا از کارشناس مربوطه سوال کنید. سپس تا از پاسخ صحیح مطمئن نشدید، آن را به فرد مقابل ارجاع ندهید.

۷. برای تسلط به تکنیک‌های بازاریابی تلفنی، تمرین و



تکرار را فراموش نکنید

تقریباً به انتهای این لیست نزدیک می‌شویم. گفتن این تکنیک‌های بازاریابی تلفنی روی کاغذ کار سختی نیست. می‌توانیم این لیست را تا ۲۰ مورد هم ادامه دهیم. اما چیزی که مهم است عملی کردن آنهاست. این که بتوانید با تکرار و تمرین تمام اینها را به ناخودآگاه خود بفرستید. برای یک تازه‌کار ممکن است کمی اوایل کار سخت باشد. یاد گرفتن تکنیک‌های بازاریابی تلفنی به یک طرف و نحوه کار با نرم‌افزارهای مرکز تماس یا چگونگی گزارش دادن به سرپرست تیم می‌تواند چالش زیادی به همراه داشته باشد.

به همین خاطر مهم است که کمی به خود آسان بگیرید و بدانید که یاد گرفتن، هزینه دارد. هر روزی که بگذرد برای شما درس تازه‌ای خواهد داشت و اگر از اشتباهات آن روز یاد بگیرید، فردای بهتری در انتظارتان خواهد بود.

۸. کنترل صدای خود را داشته باشید

تحقیقات انجام شود در **UCLA** نشان می‌دهد که ۸۴ درصد از فروش‌های تلفنی زمانی به موفقیت انجامیده‌اند که مشتری با موسیقی صدای اپراتور همراه شده است. منظور لحن و بیان شماست که می‌تواند روی تصمیم مخاطب تاثیر مثبت بگذارد. البته نمی‌شود به عنوان یکی از تکنیک‌های بازاریابی تلفنی گفت که باید



«صدای شما آهنگین باشد» اما می‌شود روی لحن و کنترل آن کار کرد.



اینکه با چه ادبیاتی صحبت کنید، در کنار اینکه چه لحنی داشته باشید می‌تواند مورد قضاوت قرار گیرد. اگر جمله ای دوستانه مانند «چه کمکی میتونم بهتون بکنم؟» را با لحنی خشن و غیردوستانه به کار ببرید، نه تنها احساس خوبی به طرف مقابل منتقل نمی‌کند بلکه تجربه کاربری بسیار بدی هم به جای می‌گذارد. پس روی صدای خود کنترل داشته باشید.

یکی از تکنیک های بازاریابی تلفنی در این حوزه این است که با دقت به چند جمله اولیه مخاطب خود گوش کنید و سرعت ادای کلمات و



همینطور ولوم صدای آنها را پیدا کنید. سپس کلام و لحن خود را با آن سرعت و ولوم همخوان نمایید. معمولاً مشتریان وقتی با کسی رو به رو شوند که شبیه به خودشان است، بیشتر احساس اعتماد می‌کنند تا کسی که تند تند حرف می‌زند و آنها یک کلمه از حرف‌هایش را متوجه نمی‌شوند.

شاید جالب باشد بدانید که مغز می‌تواند بر اساس صدای دریافتی، اطمینان‌سنجی کند. نوع صحبت شما به صورت ناخودآگاه به شنونده، احساسات، یکپارچگی یا خجالت را منتقل می‌کند. اگر نتوانید اعتماد به نفس و اطمینان را با صدای خود به مشتری برسانید، شانس کمی در یک فروش موفق خواهید داشت. خصوصاً که تمام آنچه در اختیار شماست، قدرت حرف زدن از طریق تلفن است.

کلام آخر

همانطور که می‌بینید بسیاری از تکنیک‌های بازاریابی تلفنی بسته به تجربیات و حوزه کاری شما می‌توانند مفید واقع شوند. هرچه بیشتر درباره این تکنیک‌ها بخوانید، در شرایط عملی، بهتر می‌توانید واکنش نشان دهید. پیشنهاد ما این است که در کنار مطالعه مقالات رایگان راه‌مدیران، **کتاب تماس‌های میلیاردي** را هم بخوانید. در این کتاب به صورت جامع و کاربردی، درباره بسیاری از این



تکنیک‌ها و روش‌های موثر دیگری که سرانجام به افزایش فروش شما منجر می‌شوند، توضیح داده شده است. همچنین اگر سوال یا ابهامی در هرکدام از موارد بالا دارید، خوشحال می‌شویم در قسمت نظرات برای ما بنویسید.



بهترین تکنیک‌های بازاریابی
تلفنی را در کتاب تماس‌های
میلیاردری ببینید

[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]

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

خرید عضویت الماسی

[box/]

می توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق **خدمات مشاوره** با پرکردم فرم مشاوره در انتهای صفحه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.