



وظایف سرپرست فروش تلفنی چیست؟

یک سیستم موفق باید تک تک اجزایش به درستی کار خود را انجام دهند تا خروجی مناسبی داشته باشد. مرکز تماس یا بازاریابی تلفنی هم به همین صورت است. از اپراتورها گرفته تا سرپرست و مدیر، همه باید نقش خود را به خوبی ایفا کنند تا نتیجه دلخواه حاصل شود. به همین منظور تصمیم گرفتیم در این مقاله از راه‌مدیران، وظایف سرپرست فروش تلفنی که یکی از مُهره‌های کلیدی در چنین سیستمی است را با هم بررسی کنیم. اما قبل از آن اجازه بدهید ببینیم که یک سرپرست فروش تلفنی به طور کلی چه کاری انجام می‌دهد.



سرپرست فروش تلفنی کیست و چه می‌کند؟

بازاریابان تلفنی و سرپرست‌های آنها برای یک هدف مشخص کار می‌کنند؛ به نتیجه رسیدن اهداف مرکز تماس. در یک کال سنتر روزانه صدها تماس با مشتریان گرفته می‌شود. بررسی اینکه چه جملاتی بین آنها رد و بدل می‌شود، میزان موفقیت آنها تماس‌ها چقدر است و چند درصد از مشتریان از این خدمات راضی هستند، از وظایف سرپرست فروش تلفنی به حساب می‌آید. هرکدام از این موارد می‌توانند نقشه راهی باشند برای موقعیت شما تا از جایگاه سرپرست، به مدیر فروش ارتقا پیدا کنید. پس بخش‌های بعدی مطلب را از دست ندهید.

مهارت‌ها و صلاحیت‌هایی که یک سرپرست فروش تلفنی باید داشته باشد

ما به طور کلی دو نوع مهارت در بحث شغلی داریم. مهارت‌های نرم و مهارت‌های سخت. مهارت‌های نرم اشاره به ویژگی‌ها و صلاحیت‌های فردی و رفتاری دارد که شاید برای آنها هیچگونه مدرک یا گواهینامه‌ای وجود نداشته باشد. اما در عمل می‌تواند بسیار بیشتر از یک مهارت سخت مانند کار با نرم افزارهای آفیس، مفید واقع شود.

از طرفی وقتی صحبت از مهارت در حوزه وظایف سرپرست فروش



تلفنی می‌شود، بیشتر افراد به مهارت‌هایی چون فن بیان یا سخنوری فکر می‌کنند. در حالیکه شما به عنوان سرپرست فروش بیشتر به هماهنگی‌ها و ملاحظات کار می‌پردازید تا تماس مستقیم با مشتری. گرچه عمده افرادی که به چنین پوزیشن شغلی دست پیدا می‌کنند، در ابتدا یک اپراتور مرکز تماس بوده اند. پس زمینه مهارت‌های نرمی چون فروش تلفنی را دارند. اما منظور ما اینجا از مهارت‌های مورد نیاز یک سرپرست فروش تلفنی موارد زیر است:

ثبات

یکی از وظایف سرپرست فروش تلفنی همراه کردن تمام اپراتورها با مسیر و نقشه‌ای است که به عنوان پلن استراتژی بازاریابی تلفنی در نظر گرفته شده است. اگر شما در این موقعیت شغلی بتوانید این ثبات را ایجاد کنید که همه چیز مطابق با نقشه پیش رود، درصد موفقیت کل تیم بالاتر می‌رود.

تمرکز و تعهد

دو نکته مهم در وظایف سرپرست فروش تلفنی که می‌تواند او را به پله‌های بالاتر و رسیدن به جایگاه مدیر فروش برساند. اگر روی کار خود به اندازه کافی تمرکز نداشته باشید، عملاً در دراز مدت متوجه اشکالاتی در نحوه اجرای اهداف مرکز تماس می‌شوید که گاهی جبران‌پذیر نیستند. تعهد هم در چنین شرایطی تاثیر خود را نشان



می‌دهد. یک نیروی متعهد خصوصاً اگر از مدیران یا سرپرستان باشد می‌تواند بدون نگرانی هر مشکلی را پشت سر بگذارد.



مدیریت زمان

هرچقدر درباره اهمیت مدیریت زمان در وظایف سرپرست فروش تلفنی بگوییم کم گفته‌ایم. در یک استراتژی بازاریابی تلفنی خوب همه چیز به زمان بستگی دارد. شما به عنوان یک سرپرست باید بتوانید زمان را مدیریت کنید تا بهترین بهره‌وری را از پتانسیل



موجود ببرید. ابزارهایی همچون **پومودورو** می‌تواند در این راستا به شما کمک کند.

خدمات به مشتریان

درست است که اشاره کردیم شما به عنوان سرپرست فروش شاید ارتباط مستقیم چندانی با مشتریان نداشته باشید، اما واقعیت این است که وقتی مشکلی پیش بیاید، مسئول شما هستید. در بسیاری از مواقع اپراتورهای مرکز تماس وقتی نمی‌دانند چطور باید پاسخ سوال یا مشکل یک مشتری را بدهند، به سرپرست فروش ارجاع خواهند داشت. پس برای چنین موقعیتی آماده باشید و مهارت‌های مربوط به خدمات مشتریان مانند برخورد مناسب، پاسخ‌های دلگرم‌کننده و صحیح، لبخند و بیان خوب را تمرین کنید.

دانش محصول

آخرین اما مهمترین موردی که در بخش مهارت‌ها و وظایف سرپرست روش تلفنی به آن اشاره می‌کنیم، شناخت کامل محصول است. فرقی نمی‌کند هدف پروژه یا شرکت شما از بازاریابی تلفنی، فروش محصول یا سرویس باشد، شما باید به عنوان سرپرست، به طور کامل به تمام جوانب و ظرایف آن آگاه باشید. فراموش نکنید هر مشکلی در بخش اپراتورهای تماس و نحوه ارتباط آنها با مشتری پیش بیاید، احتمالاً شما قسمتی از راه حل خواهید بود.



۶ مورد از مهمترین وظایف سرپرست فروش تلفنی

بخشی از مهارت‌هایی که به عنوان یک سرپرست فروش تلفنی نیاز دارید را با هم مرور کردیم. اما در این قسمت به طور خاص می‌خواهیم به مهمترین وظایف سرپرست فروش تلفنی بپردازیم. این وظایف که به نوعی مسئولیت‌های سرپرست فروش هم به حساب می‌آیند، ممکن است بسته به حوزه کاری که در آن فعالیت دارید، کمی متغیر باشند. به همین خاطر ما اشاره مختصری به هرکدام می‌کنیم. تمام این موارد به همراه سایر تکنیک‌ها ترفندهای مورد نیاز در بازاریابی تلفنی را می‌توانید در کتاب «**تماس‌های میلیاردي**» به تفصیل بخوانید.



برای دیدن توضیحات کتاب
کلیک کنید



۱. سرپرست فروش تلفنی می‌بایست در شکل دادن اهداف تیمی و فردی موثر باشد.

یکی از وظایف سرپرست فروش تلفنی این است که تارگتهایی را برای فروش مشخص کند که به صورت کوتاه مدت، بلند مدت، فردی یا گروهی قابل اجرا باشند. در مقاله‌های قبلی راه‌مدیران توضیح دادیم که اپراتور تلفنی که بداند باید به چه هدف یا تارگتی برسد، عملکرد بهتری از خود نشان خواهد داد.

۲. استخدام و تربیت نیروهای جدید از وظایف سرپرست فروش تلفنی است.

در یک مرکز تماس، همواره نیروهای جدیدی به تیم اضافه می‌شوند که نیاز است سرپرست فروش تلفنی به کارهای آنها رسیدگی کند. از لحظه مصاحبه با فرد متقاضی تا آموزش آنها به عهده شماست.

۳. پاسخ دادن به سوالات سایر کارمندان و آماده کردن راهنماهای کاربردی برای استفاده راحت‌تر.

پیشتر هم اشاره کردیم که شما باید به تمام زیر و بم کارها مسلط باشید. به همین خاطر هم معمولاً سرپرست فروش تلفنی از میان اپراتورهای فروش موفق انتخاب می‌شوند. که هم به پروداکت و ویژگی‌هایش مسلط بوده، هم تجربه کاری بالایی داشته باشد. یکی از وظایف سرپرست فروش تلفنی هم آماده کردن فایل‌های راهنما یا



پروتکل‌های مشخصی برای حل مشکلات سایر کارمندان است.



۴. قبول مسئولیت تماس‌ها زمانی که نیاز است.

زمانی پیش می‌آید که هیچ کدام از کارمندان زیرمجموعه شما نمی‌توانند پاسخ مشتری را بدهند یا رسیدگی به مشکل مشتری خارج از محدوده کاری آنهاست. در این شرایط است که شما به عنوان سرپرست فروش تلفنی باید قبول مسئولیت کنید.

۵. ارائه راهکارهایی برای بهبود پروسه‌های کاری و انگیزش کارمندان.

بیشتر اوقات شما مشغول تدوین راهکارهای جدید و بهبود



فرایندهای موجود هستید. این یکی از وظایف سرپرست فروش تلفنی است که در کنار سایر وظایف، به صورت مداوم باید مدنظر قرار گیرد. این بخش نیاز به تجربه یا آموزش تخصصی دارد. شما می‌توانید با شرکت در دوره «چگونه فوق ستاره فروش شویم» مهارت‌هایی را بیاموزید که شما را به سمت موفقیت در پوزیشن شغلی سرپرست فروش نزدیک می‌کند.

۶. اندازه‌گیری عملکرد تیم با استفاده از معیارهایی همچون میزان ناموفق بودن تماس‌ها، زمان انتظار هر تماس و ...

ابزارهای آنالیز بسیاری در حال حاضر برای بررسی عملکرد مرکز تماس وجود دارند. حتی بعضی از نرم‌افزارهای مانیتورینگ مرکز تماس به صورت پیش‌فرض اطلاعاتی مانند زمان انتظار یا تعداد تماس‌های پاسخ داده شده توسط هر اپراتور را بررسی می‌کند. اما اندازه‌گیری این معیارها جزو وظایف سرپرست فروش تلفنی به حساب می‌آید.

[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]



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

خرید عضویت الماسی

[box/]